

## KONFLIKTLÖSUNG

## BEI DER ENTWICKLUNG EINER SOFTWARE

### BRANCHE

Logistik

### PROJEKT

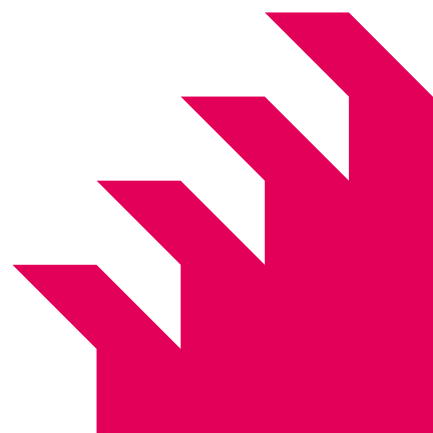
Gemeinsame Entwicklung einer webbasierten Außendienstsoftware. Vereinbarungsgemäßer Einsatz einer festgelegten Hardware mit der dazugehörigen Systemsoftware, Webserver und Datenbank eines amerikanischen IT-Konzerns. Der Softwaredienstleister sollte für die Dauer des Projekts Programmierer mit Know-How über Webserver und Datenbank einbringen. Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer war ein Festpreis vereinbart.

### KONFLIKT

Nachdem bei der Erstellung einerseits erhebliche Verspätungen eingetreten waren und andererseits die Performance in keiner Weise den Anforderungen des Kunden entsprach, entbrannte ein Streit zwischen Dienstleister und Kunde.

Der Dienstleister behauptete, der eingesetzte Web-Server und die Datenbank des Hard- und Systemsoftwareherstellers seien fehlerhaft. Aus diesen Gründen sei die Verspätung und die mangelhafte Performance nicht von ihm zu verantworten. Mit diesen außergewöhnlichen Umständen habe er nicht rechnen können, deshalb müsse für die weitere Performanceverbesserung bezahlt werden.

Der Hersteller der Datenbank und des Webservers behauptete, die Mitarbeiter des Softwarelieferanten seien nur ungenügend geschult worden und deshalb seien die Probleme aufgetreten. Der Kunde wollte kein weiteres Geld bezahlen und das Projekt endlich zum Abschluss bringen.



## AKTION

In dem vorliegenden Projekt wurden Klose, Srocke gerufen, als zwei der drei beteiligten Seiten bereits mit ihren Rechtsanwälten gesprochen hatten. Um das Problem zu einer einvernehmlichen Lösung zu führen, musste Zeit gewonnen und die Gefahr des gerichtlichen Streits ausgesetzt werden.

Wir setzten zunächst ein Stillhalteabkommen für die Anwälte der jeweiligen Parteien durch. Nach Gesprächen mit den einzelnen Parteien konnten wir uns auf eine gemeinsame Vorgehensweise einigen: Wir setzten uns mit allen Projektmitarbeitern gemeinsam an den Tisch und fingen an, die Probleme gemeinsam zu analysieren. Dabei mussten wir insbesondere darauf achten, dass das in solchen Situationen beliebte „fingerpointing“ unterlassen wurde.

Gleichzeitig arbeiteten wir die technische Seite des Problems aus neutraler Sicht auf. Nach mehreren Sitzungen und gemeinsamen Tests stand fest, dass die Hardware zu klein war und sowohl die Datenbank als auch der Web-Server nicht fehlerfrei waren. Es waren aber auch die Mitarbeiter des Softwaredienstleisters nicht hinreichend geschult um die beiden Komponenten richtig zu parametrieren.

Wie so oft hatten auch hier alle ein bisschen Recht. Unser Ziel war es, durch sachliche Moderation die Streitparteien mit realistischen und kompromissfähigen Vereinbarungen aus dem Kreislauf der Schuldzuweisungen herauszuführen.

## ERFOLG

Es wurde vereinbart, dass neue Hardware zu einem einmalig eingeräumten Sonderpreis an den Kunden geliefert wird und dass der Softwarelieferant und der Systemsoftwarehersteller gemeinsam die noch bestehenden Probleme aus der Welt schafften. Wir wurden damit beauftragt, die weiteren Projektsitzungen zu moderieren. Nach vergleichsweise kurzer Zeit konnte das Projekt erfolgreich abgeschlossen werden.

Das System läuft nun beim Kunden europaweit und hat das rasche Unternehmenswachstum erst ermöglicht.

