



Verbreitete Praxishürden einer IT-System-Umstellung



Die „großen“ DOs

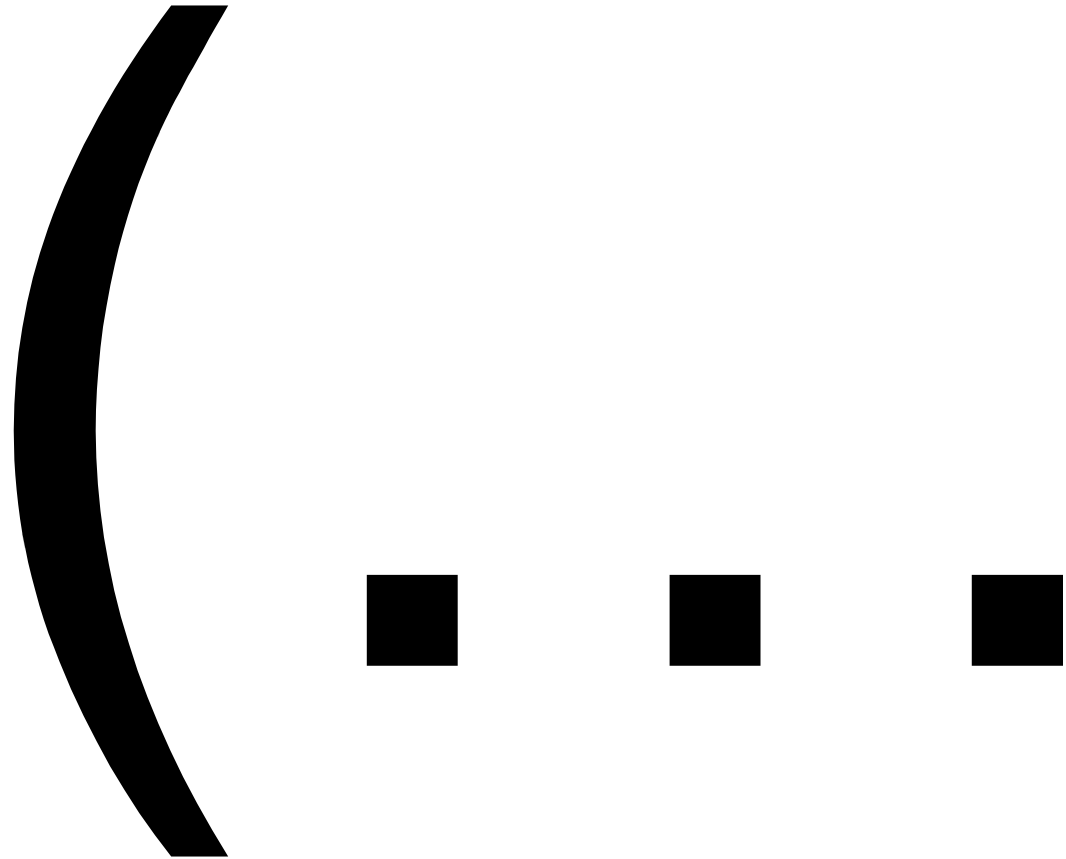
Die Einhaltung der Theorie des Projektmanagements ist sowieso Pflicht!

- **direkt bei den ersten Überlegungen zu einem IT-Projekt (vor dem ersten konkreten Kontakt zu den Anbietern): anwenderseitigen Projektleiter/in bestimmen**
- **strategische Ziele des Umstellungsprojekts definieren**
- **Anforderungskatalog verfassen und an die Anbieter versenden sowie deren Antworten strukturiert verarbeiten**
- **Workshops / Vorstudie zur Verifikation der Antworten**
- **aussagekräftigen Vertrag schließen**
- **Lenkungsausschuss mit Beteiligung eines Vorstands / Geschäftsführers**

Das „große“ Don't

Vertragsabschluss auf reiner Vertrauensbasis

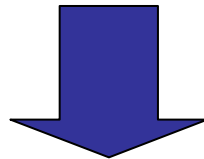
Klammer auf



Aufbau eigenen IT-Wissens im Anwenderunternehmen

Das Verhältnis IT-Dienstleister / Kunde in der Wohnungswirtschaft ändert sich

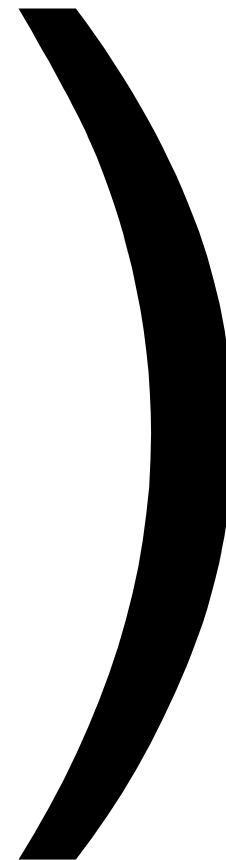
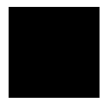
- **Systemlandschaften beim Kunden werden komplexer**
- **der wirtschaftliche Druck auf die Anbieter wächst**
- **der Markt der wohnungswirtschaftlichen IT-Lösungen verändert sich z. Zt. rasch**



Wissen im Unternehmen aufbauen über

- **die im Hause genutzte Software (alle Software-Arten)**
- **deren betriebswirtschaftliche Umgebung**
- **den allgemeinen wohnungswirtschaftlichen Software-Markt**

Klammer zu



Einbindung der Benutzer

**Es geht nicht ohne!
Softwareauswahl ohne Sachbearbeiterbeteiligung
darf nicht statt finden.**

Generelle Unternehmensmentalität beachten:

- **eng geführte Unternehmen:**
 - o **wenige, echte Wissensträger**
 - o **wenig Entscheidungsmitwirkung**
- **kooperativ geführte Unternehmen**
 - o **mehr Sachbearbeiter, auch zur Kommunikation**
 - o **mehr Entscheidungsmitwirkung**

Ausgangssituation der weiteren Überlegungen

Status im Projektverlauf ist:

- **Sie glauben, eine für Sie passende Software ausgesucht zu haben**
- **Sie haben einen günstigen Vertrag geschlossen**
- **Sie haben einen guten eigenen Projektleiter**
- **Sie haben eine Vertrauen erweckende Mannschaft des Softwarehauses**
- **Es gibt den passend besetzten Lenkungsausschuss**

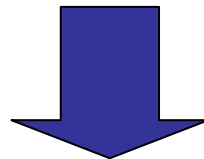
Was könnte jetzt noch den Projekterfolg verhindern oder erschweren?

Praxishürden im Projektverlauf (die „mittleren“ DO´s(1))

Eine für das Projekt unpassende Key-User-Gruppe wird aufgebaut.

Aufgaben der Key-User:

- **Mitarbeit bei den Arbeiten zur Softwareauswahl**
- **projektbegleitende Multiplikatoren im Unternehmen**
- **Mitarbeit bei Systemtest und Datenmigrationsabstimmung**
- **Mitarbeit bei der Endbenutzerschulung und -betreuung**



**Möglichst wenig unterschiedliche Hierarchiestufen mischen;
Sachbearbeiterebene bevorzugen!**

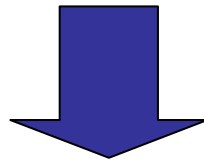
Do!

Praxishürden im Projektverlauf (2)

Es werden vom Anwenderunternehmen während des Projekts keine Entscheidungen getroffen.

„Da müssen wir noch mal drüber reden“.

„Wir sollten einen Arbeitskreis bilden!“

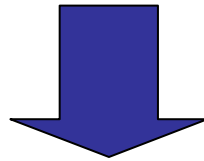


**Zu Beginn des Projekts Entscheidungsbefugte definieren!
Möglichst wenige!**

Do!

Praxishürden im Projektverlauf (2, Zusatzproblem)

**Es steht laut Projektplan eine Entscheidung an.
Der zuständige Entscheider ist 3 Wochen in Urlaub.**



Alle wesentlichen Projektmitarbeiter (Key-User, Entscheider, Lenkungsausschussteilnehmer, usw.) sind in der ständig aktualisierten Urlaubsübersicht des Projektleiters vertreten.

Do!

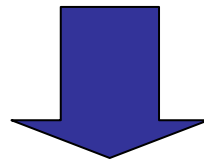
(gilt auch sehr für die Schulungsplanung (Urlaubssperre!))

Praxishürden im Projektverlauf (3)

Das Softwarehaus äußert sich unkonkret über die Behebung einer aufgetretenen Problematik (Fehler, fehlende Funktionalität...)

„Das parametrieren wir später.“

„Wir schauen später mal, ob Sie das wirklich brauchen!“

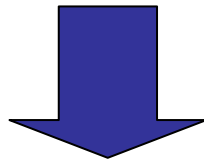


Problembeschriftung schreiben und (je nach Bedeutung) dem Softwarehaus-Projektleiter oder dem Lenkungsausschuss umgehend vorlegen. Auf jeden Fall auch dokumentieren!

Do!

Praxishürden im Projektverlauf (4)

Eifersüchteleien unter Abteilungen bzw. Abteilungsleitern



Immer wachsam sein!

Konflikte frühzeitig erkennen, publik machen und bereinigen.

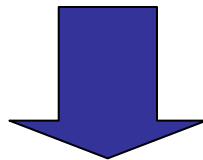
Do!

Praxishürden im Projektverlauf (5)

Das Projektbudget soll im Projektverlauf gemindert werden.

Gründe, z.B.:

- **allgemeiner Sparzwang**
- **Der Chef sagt: „Das darf jetzt nicht mehr kosten als!!!“**



Budget verteidigen oder wenn möglich einen definierten Funktionskreis aus dem Projekt herausnehmen.

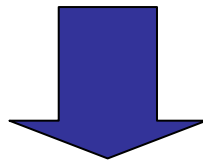
Dokumentieren!

Nicht überall „ein wenig“ sparen.

Do!

Praxishürden im Projektverlauf (ein „kleines“ **Don't**)

Engagierte Benutzer wollen zu Projektbeginn – also noch vor den Schulungen – einen Übungsmandaten oder Demo-CDs, um sich einarbeiten zu können.



Anforderung so elegant wie möglich verweigern.
Ohne Schulung ist jedes System ein schlechtes System.
Demo-CDs sind Werbeartikel!

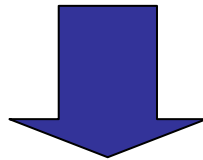
Don't!

(Lösung: Extra Key-User-Schulung veranstalten)

Praxishürden im Projektverlauf (ein „großes“ **Don't**)

Einer der letzten Projektschritte ist die Mitarbeiterschulung. Manchmal ist das Projektbudget dann schon überschritten und es muss überall gespart werden.

„Wir haben gute Mitarbeiter, die helfen sich gegenseitig. An der Schulung können wir noch sparen und das Coaching machen die Key-User.“



Nie an der Schulung / dem Coaching der Endbenutzer sparen. Ergebnisse sind immer:

- Frust bei den Benutzern
- Chaos in den Datenbeständen des neuen Systems

Don't, don't, don't!

Zusammenfassung

„Kleinvieh macht auch Mist“

Viele Kleinigkeiten können ein eigentlich Erfolg versprechendes Projekt scheitern lassen.

**Oberste Regel:
Probleme aufdecken und so bald wie möglich lösen!**

Viel Erfolg bei Ihrer Systemumstellung!