

### **Erfahrungen mit „Testinstallation“:**

Unter einer Testinstallation wird normalerweise verstanden, daß der potentielle Kunde die Software für einen bestimmten Zeitraum kostenlos erhält um diese zu testen. Getestet werden soll dabei zum einen die Funktionalität allgemein, zum anderen die Einsetzbarkeit für die angestrebte Problemlösung.

Soweit so gut.

Unserer Erfahrungen mit Testinstallationen

#### 1. Was nichts kostet, ist nicht wichtig.

Vereinbart war ein Testzeitraum von zwei Monaten. Die Installation wollte der Kunde selbst durchführen.

Ergebnis: Nach vier Wochen wurde die Installation vorgenommen, nach 8 Wochen die ersten Daten erfaßt. Da der Testzeitraum nicht ausreichte, wurde dieser verlängert. Prompt wurde die vereinbarte regelmäßige Dateneingabe auch wieder ausgesetzt. Nach vier Monaten kein Ergebnis und keine Entscheidung.

#### 2. Kostenlose Softwareüberlassung = kostenloser Service 1. Teil

Vereinbart war ein Testzeitraum von zwei Monaten. Auch hier wollte der Kunde die Installation selbst durchführen.

Bereits bei der Installation scheitert er, weder Handbuch noch technische Beschreibung werden von ihm gelesen. Die Installation wird am Telefon begleitet. Dabei stellt sich heraus, daß der Mitarbeiter des Kunden praktisch keine Windows-Kenntnisse hat. Windows-Explorer ist ihm unbekannt, Kopieren und Einfügen von Dateien ebenso wie die Begriffe „Ordner“ und „Verzeichnisse“. Die Installation am Telefon (mobil) dauert deshalb etwa 2 Stunden.

In den Folgetagen läßt sich der Mitarbeiter in das Programm einführen, Funktion für Funktion. Am Telefon, versteht sich.

#### 3. Kostenlose Softwareüberlassung = kostenloser Service 2. Teil

Vereinbart war ein Testzeitraum von zwei Monaten. Auch hier wollte der Kunde die Installation selbst durchführen.

Nach Erhalt der Installations-CD beschloß der Kunde, die Software gleich im Netzwerk zu testen und installierte diese im Netzwerk. Das zugehörige Handbuch wurde (natürlich) nicht gelesen. Da nicht richtige Benutzerrechte vergeben wurden, konnte die Software bei einzelnen Usern nicht störungsfrei funktionieren. Der Kunde beschwerte sich und war der Meinung, daß die Software fehlerbehaftet sei. Die Benutzerrechte waren aus der Sicht des Kunden richtig vergeben und brauchten aus seiner Sicht deshalb nicht geprüft werden. Auf Bitten dies doch zu tun, reagierte er regelrecht verärgert. Die Software müsse unbedingt geändert werden bei der Rechteprüfung, da ein Vorstands-Präsentationstermin anstehen würde, müsse dies unbedingt bereits in zwei Tagen erledigt sei. Der Kunde erhielt eine umgeschriebene Version (über Nacht programmiert, mit Expressdienst ausgeliefert). Der Präsentationstermin fiel aus anderen Gründen aus. Nach drei Wochen meldete sich der Kunde mit dem gleichen Problem und der

Beschwerde, daß es immer noch nicht funktionieren würde. Eine Nachprüfung ergab, daß die neue Version nicht einmal installiert wurde. Eine weitere Prüfung ergab, daß auch die Benutzerrechte von Anfang an falsch vergeben waren, eine Änderungsprogrammierung also überhaupt nicht notwendig war.

Was hat der Kunde bezahlt für den Service? Antwort: Nichts, bis heute (ein Jahr später) ist keine Entscheidung gefallen über den Einsatz.

#### 4. Testen = kostenlose Funktionsänderungen

Vereinbart war ein Testzeitraum von zwei Monaten.

Der Kunde begann seine Vorstellungen und Anforderungen an die Zeitwirtschaft ungeprüft und unkommentiert in der Software abzubilden. Er stellte fest, daß einige Funktionen im Programm ihm nicht die Ergebnisse liefern, die er gerne wollte, andere Funktionen ihm nach seiner Sicht keinen Nutzen bringen würden.

Nach Abschluß des Testzeitraums stellte der Kunde eine Forderungsliste an Änderungsprogrammierungen auf. Diese müßten allerdings kostenlos sein. Keine Einigung und deshalb kein Einsatz

#### 5. Testen = Nutzen Fall 1

Vereinbart war ein Testzeitraum von zwei Monaten. Nach zwei Monaten meldet sich der Kunde und bittet um eine Verlängerung des Zeitraums. Nach insgesamt etwas über vier Monaten schickt der Kunde die Software zurück, mit dem Vermerk „kein Bedarf“.

Ein Nachhaken ergibt, daß das vorgesehene Projekt abgeschlossen ist, die Vorgabezeiten ermittelt wurden. Einige zukünftige Visualisierungen sollen in Excel nach dem Vorbild gemacht werden... Auf einem Fachkongreß hält der Personalleiter noch einen Vortrag über Visualisierung und Möglichkeiten der Vorgabezeitermittlung...

#### 6. Testen = Nutzen Fall 2 Frechheit siegt

Vereinbart war ein Testzeitraum von zwei Monaten. Nach zwei Monaten meldete sich der Kunde und bat um eine Verlängerung des Zeitraums. Nach insgesamt vier Monaten berichtete der Kunde, daß er die Software einsetzen würde, er aber sowieso nur bereit wäre, 10% der Kaufsumme zu bezahlen..., im übrigen sei das Projekt so gut wie abgeschlossen...

Keine Einigung, kein Einsatz.

**Was haben wir daraus gelernt?**

Klar, am liebsten verkaufen wir Software und Beratung zusammen und sofort. Aber wenn der Kunde es für dringend erforderlich hält, so gehen wir auf seine Wünsche nach einem ausgiebigen Methoden- und Softwaretest ein. Das hat sich nicht geändert.

Aber:

1. Die Installation lassen wir allerdings den Kunden nicht mehr alleine machen. Diese wird von uns durchgeführt zum regulären Tagessatz zzgl. Reisekosten. Nur so stellen wir sicher, daß die Software richtig installiert wird und eine Grundeinführung erfolgt. Ist die Installation kostenpflichtig, hat der Kunde meist ein hohes eigenes Interesse, daß die richtigen und sachkundigen Mitarbeiter dabei anwesend sind.
2. Der Testzeitraum wird nicht verlängert. Nach Abschluß muß die Software innerhalb 14 Tagen deinstalliert, die CD zurückgeschickt werden. Anderenfalls wird die Software zum regulären, gültigen Preis berechnet. Wer nach zwei Monaten noch nicht genug getestet hat, wird das auch in weiteren Monaten nicht tun. Der Preis einer Leistung muß generell vor dem Erbringen verhandelt werden, nicht danach.
3. Serviceleistungen während der Testphase sind nur noch in beschränktem Umfang kostenlos, mehr als zwei Stunden Telefon/Emailsupport wird berechnet.
4. Nach Abschluß der Testphase sich ergebender Änderungs-/ Ergänzungsbedarf wird zusätzlich angeboten und ist nicht mit dem Standardpreis abgedeckt. Änderungen werden nur gegen Aufpreis durchgeführt. (Veraltern können wir uns alleine)

**Warum sind wir nun so „kleinkariert“?**

Die Antwort ist klar: Vom Erbringen kostenloser Dienstleistungen und dem Verschenken von Software oder deren langfristiger kostenloser Überlassung können wir nicht (über-)leben. Als Beratungsunternehmen leben wir von der Durchführung von Beratungsleistungen, dem Verkauf unserer Methode und der zugehörigen Software.

Im Bereich Arbeitswirtschaft und Zeitwirtschaft haben wir Know-how über moderne, häufig nicht bekannte Methoden. Wir haben deshalb kein großes Interesse, wenn ein potentieller Kunde unsere Software dazu verwendet, um die bisherigen, alten und bekannten Methoden 1:1 umzusetzen. Das wird und kann nicht gelingen, ist weder Ziel der Software noch unserer Beratung. Wir möchten den Kunden in einer neuen Arbeitsorganisation beraten und unterstützen, ihm die betriebliche Visualisierung von Leistung erleichtern und eine neue Form einer „dynamischen Zeitwirtschaft“ vermitteln. Dazu dient dann auch der Softwareeinsatz. Wenn in diesem Rahmen eine Testinstallation anfällt, sind wir gerne dazu bereit.

Denn auch hier gilt: es ist ein Geben und Nehmen, es muß zwei Gewinner geben, auch in der Beziehung Kunde und Berater.

Pforzheim, März 2003