

KOLUMNE  Hörings EDV-Welt

# Software-Umstellung – ein Horror?

Der Computer, die Software und Hardware, kurz die EDV der Immobilien- und Wohnungswirtschaft. Ist sie Freund oder Feind? Wie gehe ich auf sie ein? Wie nutze ich die EDV zum Erfolg des Unternehmens? Dr. Klaus Höring, er kennt wie kein anderer die maßgeschneiderte EDV für unsere Branche. In seiner Kolumne nimmt er uns mit in „Hörings EDV-Welt“. Lesen Sie heute: Software-Umstellung – ein Horror?

Ist eine Umstellung der DV, genauer gesagt der wohnungswirtschaftlichen Anwendungsprogramme, auf ein neues System für Sie auch eine Schreckens-Vision? Sehen Sie die Notwendigkeit eines DV-Wechsels mit Sorgen auf sich zukommen? Oder nähern Sie sich dem Thema nur ungern, weil Sie die Konsequenzen möglichst nicht erleben wollen?

Was macht eigentlich dieses Schreckens-Gemälde aus? Es kann so vieles schief gehen. Die Daten werden falsch übergeleitet. Oder die Programme laufen nicht wie sie sollen. Am schlimmsten wäre es, wenn die Miet-Sollstellung schief geht. Einige gravierende Fehler darin genügen schon, um helle Aufregung zu erzeugen. Oder die Schulung und Betreuung ist so schwach, dass man am Bildschirm herumprobieren muss und am Ende des Arbeitstages total frustriert ist. Oder „es geht einfach nichts mehr wie früher“! Das mag daran liegen, dass das neue Programm wirklich etwas nicht leisten kann, was man bislang gewohnt war, oder die Nutzung des Programms ist so anders oder so schlecht eingestellt, dass man damit nicht – oder noch nicht – zurecht kommt. Und dann kommen die Nörgler dazu, die ja schon vorher wussten, dass nichts besser wird und die sich jetzt genüsslich in die Abwarteposition begeben. Anstatt mitzuarbeiten und bei der Einrichtung des neuen Systems aktiv zu helfen.

Denn mitwirken müssen bei der DV-Umstellung viele: Diejenigen, die sich mit den Daten und Strukturen gut auskennen und diejenigen, die dafür sorgen, dass die Prozesse nachher wie vorher – oder sogar besser ablaufen. An diesem Mitwirken aber hapert es häufig, nicht weil der gute Wille fehlte, sondern weil die Zeit nicht ausreicht. Wer normalerweise schon voll mit Tagesarbeit verplant ist, dem muss es schwer fallen, nun noch Extra-Zeit für Umstellungen und organisatorische Verbesserungen aufzubringen. Und das Dilemma ist, dass es viele Dinge gibt, die man nur mit dem Wissen und der Erfahrung des Internen regeln kann, dass man aber die Arbeit eigentlich aus zeitlichen Gründen an einen Externen abgeben müsste. Man muss Arbeitszeit investieren, um später effizienter, also mit weniger Zeitaufwand arbeiten zu können.

Dieses Projekt-Zeit-Dilemma entpuppt sich in vielen Fällen als das eigentliche Problem. Die anderen Dinge, die schief gehen können, sind zunehmend bekannt und lösbar. Eine Datenüberleitung ist heute viel weniger problematisch als noch vor zehn Jahren. Die Erfahrungen damit und auch die Werkzeuge dafür liegen heute in viel größerem Maße vor. Die gravierenden Programmfehler sind selten und auch nicht nur auf den Umstellungsprozess beschränkt. Bei manchem Programm-Update schleichen sich Fehler ein, die dann schnell wieder behoben werden müssen. Natürlich ist man nie sicher, ob man unangenehme Überraschungen erlebt, weil man erst bei der Arbeit mit einem neuen Programm im Detail erkennt, welche notwendige Fähigkeit es nicht besitzt. Aber, seien wir ehrlich, niemand und nichts ist vollkommen. An die Unvollkommenheiten des gerade benutzten Systems hat man sich nur schon gewöhnt.

Damit sollen keine Probleme entschuldigt oder verharmlost werden. Es ist nur wichtig, die Bedeutung der Probleme zu kennen und die Lösungsansätze richtig anzugehen. Die Mängel, die der Lieferant zu vertreten hat, sind eindeutig von ihm zu beheben. Das lässt sich häufig einfacher durchsetzen als eine Forderung an die eigenen Mitarbeiter oder Kollegen.

Somit ist heute eigentlich nicht mehr ein Schreckensbild von der DV-Umstellung angesagt, sondern vielmehr die professionelle Sorge, die organisatorischen Belange und das Projektmanagement zu meistern. Dazu gehört die Motivation und Führung der Mitarbeiter ebenso wie die inhaltliche Zielsetzung für die zukünftige DV-Nutzung und die Steuerung des DV-Projektes.