

# Der Kunde als Versuchskaninchen

## IT-QUALITÄTS-SICHERUNGS OPTIMIEREN

Die gute Nachricht zuerst: Das Auto springt an. Die schlechte: Es stinkt unerträglich nach Diesel und der Bordcomputer meldet zum zweiten Mal: „Rücklicht“. Nicht daß das eine Katastrophe wäre. Die Karre ist immerhin fahrbereit. Aber ärgerlich ist es doch – bei einem 40.000 Euro Schlitten, der gerade ein Jahr alt ist und die Garantie natürlich abgelaufen. Der Werkstattmeister gibt sich wie immer verbindlich und meint mit verständnisvoller Lächeln: „Ja wissen Sie, das ist eine innovative Technik – da kann schon eher mal was kaputt gehen...“ Na prächtig. Innovative Technik. Wofür bitte soll sie taugen, wenn nicht dafür, daß alles funktioniert?

Das Problem – ob Auto, IT-Hardware oder Software: Fehler scheinen in der Entwicklung prinzipiell nicht vorgesehen. Viele Produkte und Lösungen werden folglich nur „ausprobiert“, nicht kritisch getestet. Das gilt bei der Software vor allem für mögliche Fehlbedienungen, von denen ein Entwickler sich kaum vorstellen kann, daß sie jemals passieren. Der Kunde ist Versuchskaninchen und weint sich die Augen rot wie die bedauernswerten Tiere in der Kosmetikforschung.

„Jede Software enthält mindestens einen Fehler“ gehört zu den verzweifelt selbstkritischen Erkenntnissen passionierter Software-Desperados. Ist also Software nichts anderes als „für die Ewigkeit eingefrorene menschliche Dummheit“?

Der alte Seymour Cray, Vater der berühmten Supercomputer, soll gesagt haben: „Ich arbeite am liebsten mit Absolventen, frisch von der Uni – die wissen noch nicht, was unmöglich ist.“ Diesen jungen Helden, die überall in der Branche für den edlen Wettstreit Mensch gegen Maschine Himmel und Hölle in Bewegung setzen, haben wir viel zu verdanken: Spitzentechnologie wie Supercomputer und den katastrophalen *Blue Screen of Death* – Himmel und Hölle eben. Diese mutigen IT-Krieger haben natürlich nichts für so unsportliche Übungen wie Test

oder gar Testfallerstellung übrig, Qualitätssicherungsübungen sind danach bestenfalls etwas für die Verheerten vergangener Projekt-Schlachten.

Dabei sollte doch alles ganz einfach sein: „Quality is free“ sagte die TQM-Ikone Philip B. Crosby. Das mag von der übergeordneten Sicht einer langfristigen Kosten-Nutzen-Balance stimmen. In der wirtschaftlichen Realität sind absolut fehlerfreie Ergebnisse aber unrealistisch, weil teuer und daher möglicherweise für das Unternehmen tödlich.

*Zielbestimmung* heißt die Devise in der Navigation. In die Produktentwicklung übersetzt heißt das: Prozesse planen, ausführen, messen und anpassen – die vier Schritte eines Controlling-Zyklus, um eine definierte Zielqualität zu erreichen.

Auch die Natur arbeitet in Kreisläufen. Wenn eine „Entwicklung“ fehlerhaft ist, wird sie – einfach ausgedrückt – durch Mutation immer wieder neu angepaßt. Die Entwicklung des Menschen hat ein paar Millionen Jahre gedauert...

Daher müssen wir ebenfalls in diesen Regelkreisen arbeiten lernen, auch wenn wir wollen, daß unser so geliebter Fortschritt nur eine Richtung kennt. Und wir müssen den Umgang mit unseren unvermeidlichen Fehlern lernen, wenn wir Ergebnisse in der geplanten Zielqualität liefern wollen. „Von der Lösung zum Fehler“ ist dabei ein gangbarer Weg – aber bitte bevor der Kunde auf das Produkt losgelassen wird. Mit einigen zusätzlichen Qualitätssicherungsschleifen, vielleicht unterstützt durch unabhängige, externe und daher nicht betriebsblinde Testinstitutionen, kann so durchaus ein wirtschaftlich vertretbares Optimum erzielt werden. Auch ohne rote Augen für den Kunden.

**Dr. Horst Walther,**  
Geschäftsführer der  
SiG Software Integration GmbH,  
Hamburg.