

Eine Million oder ein Jahr - ein Blick hinter die Kulissen der IT



Die IT ist ein organisierter Dschungel. In seinem Buch «Eine Million oder ein Jahr» unternimmt Claude Roeltgen den Versuch, diesen Dschungel in unterhaltsamer und leicht lesbarer Form auszulichten. Dabei nimmt er zu zahlreichen Fragen Stellung: Warum scheitern IT-Projekte immer wieder, warum ist die IT so teuer oder warum

dauert es solange, bis endlich eine Lösung bereitsteht. Das Buch schlägt eine leicht zu überquerende Brücke zwischen Benutzer und IT-Experten. Der Autor vermittelt konkrete Ratschläge und zeigt auf, mit welchen Schwierigkeiten die IT kämpft. Das Buch ist gewürzt mit zahlreichen Anekdoten.

Das Buch

Claude Roeltgen (2006): Eine Million oder ein Jahr, Hinter den Kulissen der IT - ein Insider berichtet, mit einem Vorwort von Jean-Claude Juncker, Premierminister von Luxemburg.

Verlag Smart Books Publishing, ISBN 3-908497-53-3. EUR 24.95, CHF 43.70.

Die Highlights

- Das Kapitel «Eine Million oder ein Jahr» erläutert, warum IT-Projekte so lange dauern, so kompliziert und so teuer sind.
- «Fällt in China ein Fahrrad um» deckt das mangelnde Qualitätsbewusstsein der Computerindustrie auf.
- «Schulung ist alles» zeigt einen Weg auf, wie Anwender am besten an die Benutzung von Software herangeführt werden.
- Dass Notfallplanungen sehr komplex zu erstellen sind, wird in «Nach ersten Schätzungen geht der Schaden in die Millionen» aufgezeigt.
- Eine Welt, die dem Laien fast gänzlich verborgen bleibt, deren Relevanz aber besonders im betrieblichen Umfeld groß ist, wird im Kapitel «IT-Sicherheit» behandelt.
- Welchen Blick die Medien auf IT-Projekte werfen, erklärt das Kapitel «Hundert Jahre Warteschleife».
- Mit gewalttätigen Computerspielen beschäftigt sich das Kapitel «Schlafende Hunde».

Zur Person Claude Roeltgen



Studium der Wirtschaftsinformatik in Frankreich. Arbeitet seit 1982 in der IT, zunächst als Programmierer, dann als Projektleiter, seit 1987 in leitender Funktion bei Banken in Luxemburg. Der Autor hat in seiner fast 25-jährigen IT-Laufbahn die komplette IT-Entwicklung von den Lochkarten und den Großrechnern über die PCs, dem Internet und vieles mehr hautnah miterlebt.

Die Fragen an den Autor

IT matters: Einer meiner ersten Gedanken beim Durchstöbern des Buches war: «Gehaltvolle Projekte haben in der Regel entweder ein Jahr Verspätung oder kosten eine Million mehr». Was meinen Sie dazu?

Claude Roeltgen: Sie gehen mit Ihrer Frage noch einen Schritt weiter als ich es tue! Und Sie haben Recht. IT-Projekte dauern immer länger als geplant und sind immer teurer als man denkt. «That's IT» stellt dann das Business resignierend fest. In der Tat gibt es immer so viel Unvorhergesehenes, weshalb eine verlässliche Planung in den meisten Fällen einfach nicht machbar ist. IT-Abteilungen kämpfen mit Softwarefehlern, mit unklaren und unvollständigen Anforderungen aus dem Business, mit regulatorischen Anforderungen aus heiterem Himmel, Umpriorisierungen am laufenden Band, Cost Cutting, verspäteten Lieferungen, technischen Unwägbarkeiten, ... IT ist teuer, wer wollte das leugnen? Schauen Sie sich nur die Wartungsgebühren bei Software an, die sich mittlerweile anschicken, die 20 %-Grenze des Anschaffungspreises pro Jahr zu übersteigen. Die wahren Kosten eines Systems während seines Lebenszykluses sind mit 2, 5 oder gar 10 mal mit dem Anschaffungspreis zu multiplizieren!

In Ihr Buch haben Sie eine bunte Mischung von Einsichten, Ratschlägen und Anekdoten gepackt. Was hat Sie dazu bewogen, dieses Buch zu schreiben?

Das hatte zwei Gründe, einen privaten und einen beruflichen. Der private Grund war, dass mein Vater, der sein ganzes Leben in der Stahlindustrie gearbeitet hat, mich gelegentlich fragt, was ich denn so den ganzen Tag lang treibe: Das mit den Einsen und Nullen, sowie Debit und Credit kann doch nicht so kompliziert sein. Diese Frage mündlich zu beantworten geht gar nicht; hierzu braucht es ein komplettes Buch. Zweitens, habe ich bei der Credit Suisse Luxemburg beim IT-Customer Satisfaction Survey die Erfahrung gemacht, dass die Mitarbeiter unser IT-Framework überhaupt nicht kennen. Dies war so etwas wie ein lehrreicher Schock. Beispielsweise weiss jeder IT-Experte, dass **jede** Software Fehler hat, aber die Anwender staunen, wenn man ihnen das erzählt. Und hier musste etwas passieren. Ich wollte also ein Buch schreiben, das sowohl mein Vater als auch Mitarbeiter, die an einem Computer arbeiten, lesen können und dabei etwas lernen würden. Es sollte leicht verständlich sein, so dass man es auch mit an den Strand nehmen kann. Und dazu eignen sich Anekdoten, Ratschläge und Einsichten besonders gut.

Seit Ihren jungen Jahren sind Sie in der Informatik tätig, seit 1987 in leitender Funktion. Was fasziniert Sie an der IT?

Auf dem Gymnasium hatte ich bereits die erste programmierbare Rechenmaschine von hp. Ich war sofort fasziniert, und diese Faszination hält bis heute an. Auf der Uni habe ich dann auf einer HP41 mit einem Speicherplatz von 2,2 Kbytes ein Schachprogramm geschrieben (das man heute noch als Download im hp-Museum findet). IT ist dauernd etwas Neues, man weiss morgens nicht wie der Tag im Büro verlaufen wird, Langeweile gibt es nie. Ich denke

IT ist der spannendste Bürojob der Welt, denn es gilt, jeden Tag ein neues Abenteuer im IT-Dschungel zu bestehen.

Ihre Ausführungen handeln oft von der Komplexität der IT und vom Unvermögen, mit der IT zurechtzukommen. Wird es uns je gelingen, eine bessere IT zu schaffen? Welche Hürden müssten dazu überwunden werden?

Hoffentlich gelingt uns das nie, denn sonst verlieren wir IT-Experten unseren Job! Aber ernsthaft, die IT ist immer noch eine sehr junge Industrie. Sie ist weit davon entfernt erwachsen zu sein. Wir erleben zurzeit die Sturm-und-Drang-Phase, sie sucht noch nach dem richtigen Weg und probiert alles aus. Ich denke, zumindest während der nächsten 5 Jahre, eher aber der nächsten 10 Jahre werden wir noch in dem organisierten Dschungel bleiben. Um das zu ändern müssen sich Arbeitsmethoden und Standards als feste Werte etablieren. Manches ist hier zwar unterwegs wie das gerne plakattierte Service Oriented Architecture (SOA); aber wahrscheinlich wird es das auch nicht sein. Irgendwann wird man Software so kaufen wie ein Auto: die Leistungsmerkmale sind für jeden, also auch für Laien schnell vergleichbar. Aber es ist noch ein sehr langer Weg bis dahin. Bezeichnenderweise argumentieren unsere Anwender gerne, dass sie sich IT wie ein Automobil vorstellen. Das geht aber nicht. Wenn schon Vergleiche anstellen, dann eher mit der Pharmaindustrie. Ein neues Medikament (entsprechend einer neuen Software) wird jahrelang auf Verträglichkeit getestet, und dennoch gibt es am Ende unerwünschte Nebenwirkungen. Bei Software werden nur vergleichsweise unbedeutende Verträglichkeitstests durchgeführt, bevor das Produkt auf den Markt kommt, obwohl solche Tests unbedingt erforderlich wären.

In Ihrem Buch pflegen Sie einen direkten und schnörkellosen Stil. Bekannt ist die Aussage «In der IT geht nichts automatisch, ausser man definiert es!» Wie würden Sie das einem Businessvertreter erklären?

Die Aussage ist eindeutig und nicht widerlegbar: Es gibt kein «Auf Knopfdruck funktioniert es!». Der Dialog zwischen IT und dem Business ist gestört. Ich rede hier **nicht** von der Credit Suisse, sondern es ist eine allgemeine Situation. IT hat über Jahrzehnte

hinweg immer viel versprochen und es in zu vielen Fällen nicht eingehalten. Das Business ist mit den Jahren misstrauisch und desillusioniert geworden. Denken wir nur daran, dass Anfang der Neunzigerjahre der PC die IT so einfach machen sollte, dass IT-Abteilungen abgeschafft werden könnten... Und was ist passiert? Die zugegebenermassen phantastische Funktionalität haben wir uns mit einer Verringerung der Stabilität sowie einer Explosion der Komplexität und der Kosten erkaufte. Die IT-Manager dieser Welt müssen dem Business erklären, weshalb IT geistige Arbeit im Bergwerk bedeutet; wir brauchen mehr Bücher, die aus den Stollen berichten. Das Problem ist, dass wir als Experten dieses Feld widerstandslos den externen Beratern überlassen. Mit Anzeigen in Wirtschaftsmagazinen versprechen diese die Lösung aller Probleme auf einen Schlag: schneller, besser, flexibler, und vor allem: billiger. Dieses Buch ist nach Aussage des Verlags der erste Versuch, dem Business die IT von einem Insider direkt von der Front erklären zu lassen. Deshalb kann ich jedem im Business nur dazu raten, den Dialog mit dem IT-Management zu suchen und ihm, nicht den externen Beratern, zu glauben.

Welche Wettbewerbsvorteile, Trümpfe haben wir als Division IT in der Hand, um im Wettbewerb gegen die Konkurrenten zu bestehen? Welche sollten wir in Zukunft vermehrt fördern?

Eines war von Anfang an so und wird sich auch so schnell nicht ändern: Wenn man eine neue Technologie oder ein neues System zu früh einführt, dann hat man alle Kinderkrankheiten, eine Krisensituation löst die vorherige ab. Wartet man zu lange, dann ist die Kundenschaft weg. Es geht darum, den richtigen Zeitpunkt zu finden, wann etwas gemacht werden soll. Dann sollte man pragmatisch vorgehen: solange die IT-Industrie in ihrer Sturm-und-Drang-Phase ist, sollte man die Finger von allumfassenden Konzepten lassen. Es wäre besser, bei jedem Thema neu nachzudenken. Besteht die Lösung in einem Ozeandampfer, einem grossen Zentralsystem das alles kann? Oder benötigen wir ein Speedboat, also ein kleines und flexibles System? Der Haupttrumpf der Credit Suisse besteht darin, dass wir auf allen Ebenen in der IT gute Leute mit guten Ideen haben; darauf müssen wir bauen. Letzen Endes möchte ich sagen, dass die beste IT diejenige ist, von der niemand mehr spricht.