Anekdote von einem Supergau

Oder wenn nach einem Go-live alles im Chaos versinkt.

Wir hatten den Auftrag eine alte EDV-Anlage mit einem neuen Computersystem bei einem Pharmagrosshändler zu ersetzen.

Zentraler Bestellpunkt für das alte System war damals ein Call-Center, inklusive den Faxgeräten. Im neuen System wollte man auf Online-Bestellungen mit modernster Modemtechnologie umstellen.

Grundsätzlich verlief das Projekt im geplanten Zeitraum nahezu reibungslos. Auch der Produktivstart konnte eingehalten werden. Zuvor wurden alle relevanten Prozesse des Unternehmens analysiert und evaluiert. Darauf folgte die Implementierung, zahlreiche Tests und die Schulungen für die Mitarbeiter.

Bei den Tests mit den Modems wurden 3 grosse Kunden, sprich Apotheken, herangezogen. Diese Tests erfolgten problemlos. Die Abnahme der neuen Lösung ebenso. Der Produktivstart erfolgte im Herbst, an einem Monatsende, in einer Nacht von Sonntag auf Montag.

Nach Mitternacht kamen via Modems die ersten Bestellungen rein und das System wickelte den Bestellprozess ohne Komplikationen ab. Champagner zum Frühstück war angesagt, wenn es da nicht die Stosszeiten gegeben hätte. Denn bei den Apotheken, es waren nicht nur 3 Grosse dabei, sondern um die 100 plus auch Kleinere, war es gang und gäbe zur Mittags- und Abendzeit zu bestellen. Und alle auf einmal.

Die Modems waren in diesem Zeitraum überlastet. Das System machte dicht, weil Hardware und Software einfach überfordert waren.

Die Projektleitung blieb einigermassen besonnen und setzte zugleich eine Task-Force ein und liess Experten zur Deeskalation einfliegen. Es wurde vereinbart, dass der Server ausgetauscht und die Schnittstellen optimiert werden mussten. Nach 2 Wochen war der Spuk vorbei.

Bis dahin gab es aber weitere unvorhergesehene Komplikationen. Weil die Online-Bestellungen der Apotheken zeitnah nicht bearbeitet wurden und diese trotzdem das System passierten, kam es zu gleichen Bestellungen im Call-Center und/oder via Telefax am Tag darauf. Sodass es zu doppelten oder dreifachen Lieferungen kam, was unweigerlich vermehrt zu Retouren führte. Das war Chaos pur !

Fazit: Bei Tests müssen alle Testfälle, unscheinbare und eben auch extreme, vorausschauend geplant und durchgeführt werden. Es sollte nichts ausgeschlossen werden. Was kein leichtes Unterfangen für den Testmanager und sein Team ist. Erst wenn alle Tests befriedigend abgeschlossen wurden, dann kann die Freigabe des Systems erfolgen. Und bei Ausnahmefällen sollte man besonnen und sozial reagieren können.

PS: Leider gab es nach diesem Supergau noch Nachwehen. Es gab Schuldzuweisungen. Es gab Kündigungen. Der CEO hat abgedankt. Die Firma wurde von einen Konkurrenten aufgekauft.

PS: Immerhin konnte die Take-Away Bude mit Asia-Food nebenan auch zu Stosszeiten liefern. Das Essen war frisch und die Kunden geduldig.

(Schweiz, Basel, Pharma, Retail-System, CEO)

#Projektmanagement #Testmanagement #Sozialkompetenz