



Günther Darr ist einer der Pioniere für SHK-Software

## Überlegungen zum Thema SHK-Software

Zu den Pionieren und heute führenden Anbietern von Branchensoftware für das SHK-Handwerk und Planer zählt das Westerwälder Softwarehaus SSS (Software Special Service). Über die aktuellen Entwicklungen und auch Problemfelder der Branche sprachen wir mit SSS-Geschäftsführer Günther Darr, der die These vertritt, daß einzelne Computerprogramme der Vergangenheit angehören, da sie nur teure „Insellösungen“ für einen SHK-Betrieb oder Planer darstellen würden. Nur ein komplettes Programmsystem ermögliche es heute einem Handwerksbetrieb oder Planungsbüro, effizient zu arbeiten.

*shr:* Herr Darr, Sie vertreten die These, daß einzelne Computerprogramme, besonders wenn sie produktbezogen sind, den Anwender teuer zu stehen kommen.

*Darr:* Zwei Kriterien machen Software für den Anwender erst zu einem Geschäft. Zum einen sollten die einzelnen Programme im Datenverbund arbeiten, zum anderen sollte die Software pro-

duktneutral sein. Wir haben beispielsweise Einzelprogramme für alle Berechnungen in den Bereichen Heizung, Lüftung, Sanitär, Öle, Gase, Druckluft sowie im kaufmännischen Bereich. Aber alle Programme arbeiten im Datenverbund. Wir sprechen deshalb hier von einem Programmsystem, einem Komplettsystem. Für den Anwender bedeutet dies: Wenn er mit unseren Berechnungen von Wärmebedarf, Heizkörperauslegung, Fußbodenheizung etc. alle Arbeiten erledigt hat, hat er gleichzeitig damit auch schon alle Daten für die Überschubberechnung auf seiten des Handwerkers und für das Leistungsverzeichnis mit Kostenschätzung auf seiten des Ingenieurs fertig. Daten müssen nicht zeitraubend noch einmal eingegeben werden.

### Produktneutrales Programm

*Darr:* Nun zu dem Punkt Produktneutralität. SHK-Software sollte immer produktneutral sein, damit der Ingenieur und Handwerker frei in der Entscheidung ist,

welches Produkt er einbauen will. So kommt er in seiner Berechnung niemals in eine Sackgasse, wo er erkennen muß, daß er jetzt ein anderes Programm einwechseln muß, um den Heizkörper xy zu berechnen. Wir haben beispielsweise unsere Programme so ausgelegt, daß der Anwender Heizkörper, Heizkessel oder alle anderen technischen Produkte, die auf dem Markt sind, berechnen kann. Das Handling bleibt immer gleich, es muß nie ein spezielles Programm für ein bestimmtes Produkt aufgerufen werden. Bei einem Programmsystem spart man auch erhebliche Zeit in der Einarbeitung, denn wenn man ein Programm beherrscht, hat man auch das Handling für alle übrigen Programme. Hinzu kommt noch, daß ein Betrieb, der mit einem Programmsystem arbeitet, so auch schnell neue Mitarbeiter einführen kann und auch ein Mitarbeiter schnell die Arbeit eines Kollegen weiterführen kann, ohne erst zu erkunden, mit welchen speziellen Programmen er ein Projekt berechnet und kalkuliert hat.

*shr:* Können Sie uns ihre Wirtschaftlichkeitsberechnung einmal anhand eines Planungsbüros transparent machen?

*Darr:* Gesponserte Programme sind meines Erachtens teurer als gekaufte Programme, und das läßt sich so nachvollziehen: Ein vernünftiges Softwaresystem

## REPORT-COMPUTER

spart pro Arbeitsplatz, wenn es durchgängig nach meinen obigen Kriterien gestaltet ist, mindestens 200 bis 300 Ingenieurstunden. Setzt man die Ingenieurstunde mit 150 DM an, dann sind das pro Arbeitsplatz im Jahr 30 000 DM Ersparnis. Hat man ein produktbezogenes, geschenktes Programm, wo durch Insellösungen und Mehrfacheingabe die Zeiterparnis nur rund die Hälfte beträgt, legt man somit 15 000 DM pro Arbeitsplatz drauf, d. h., jedes Jahr, in dem ich nicht mit einem durchgängigen Softwaresystem arbeite, fahre ich Verluste ein, die ich nur durch einen erhöhten Personalaufwand wieder wettmachen kann.

### Oft ist die Software unschuldig

*shr:* Sie vertreten die Meinung, daß in den meisten Fällen das Softwarehaus unschuldig ist, wenn der Anwender auf einmal Schwierigkeiten mit seinem Computer hat.

*Darr:* Hier ist noch viel Aufklärungsarbeit und Verständnis in Richtung Softwarenutzer zu leisten. Unsere Software ist so aufgebaut, daß sie ohne ein Handbuch nach einer kurzen Einweisung bedient werden kann. Bei eventuellen Fragen kommt dann unser Außendienst noch einmal zur Einweisung heraus, aber weniger als 10% der Kunden benötigen diesen Service. Kommt ein Nutzer mit seinem Computer nicht klar, ruft er sofort sein Softwarehaus an, denn er hat ja für die Programme Geld bezahlt. Was der Nutzer oft nicht klar sieht, ist, daß die SHK-Software nur ein Teil seines Systems ist. Dieses System setzt sich aus der Hardware, sprich dem Computer, und dem dafür erforderlichen Betriebssystem zusammen, und erst zum Schluß kommen die Branchenprogramme. Zeigen sich Fehler im Betrieb beim Anwender, kann die Ursache oft nicht sofort lokalisiert werden. Programmfehler, vor denen keine Software sicher ist, machen nach unseren Erfahrungen unter 1% aus, und diese können wir schnellsten beheben. Dafür kommen wir natürlich kostenlos auf. Die meisten Ursachen für eine

Betriebsstörung liegen aber nicht im Verantwortungsbereich des Softwarehauses.

### Fehler kosten Geld

*Darr:* Die meisten Computer-Störungen liegen einfach an einer falsch konfigurierten Hardware in bezug auf unsere Software oder an veränderten Dateien, nachdem unsere Programme installiert worden sind, oder an einfachen Betriebsstörungen, die auf defekte Dateien zurückzuführen sind. Müssen wir erst aufwendig nach Fehlern suchen und dann feststellen, daß die Fehlerquelle nicht in einem von uns zu verantwortenden Bereich liegt, haben wir eine kostenintensive Dienstleistung erbracht, die wir uns von dem Nutzer auch bezahlen lassen müssen. Nur das Verständnis, daß wir für diese Dienstleistung, die außerhalb unseres Verantwortungsbereichs liegt, Geld haben müssen, ist beim Anwender noch nicht angekommen. Je mehr Kunden ein Softwarehaus haben, desto mehr solcher Betriebsstörungen werden an das Softwarehaus herangetragen, ohne daß diese Kosten aufgefangen werden. Deshalb haben wir für den einwandfreien Betrieb mit unserer Software Systemvoraussetzungen erarbeitet, die explizit darstellen, wie ein Rechner auch von der Konfiguration her auszusehen hat. Selbst wenn ein Rechner vom Hardwarehändler in einer solchen Konfiguration ausgeliefert worden ist, passiert es öfter, daß im Laufe der Zeit Anwender irgendwelche Programme auf den Rechner spielen oder selbst im DOS-Betriebssystem Veränderungen vornehmen, die die ursprüngliche Konfiguration beeinflussen.

Betriebsstörungen können auch durch defekte Produkt- und/oder Projekt-Dateien hervorgerufen werden. Durch Stromschwankungen oder Geräte-Störungen können Projekt- und/oder Produktdateien zerstört werden. Hier trifft weder den Anwender noch das Software-Haus eine Schuld. Jedoch trägt der Anwender einzig und allein das Risiko seiner Datensicherheit, da diese nicht nur von den vor-

genannten Punkten, sondern auch noch von den Umgebungsbedingungen abhängt. Des weiteren sollte einmal ganz klar darauf hingewiesen werden, daß, wie bei jeder anderen Büromaschine auch, diese defekten Projekt- und oder Produktdateien über kurz oder lang Störungen verursachen, die nicht durch das Software-Haus zu vertreten sind. In einem solchen Fall ist es unerlässlich, dem Software-Haus den Rechner zur Überprüfung zur Verfügung zu stellen. Nur so können die defekten Dateien, welche die Störung verursachen, gefunden und beseitigt werden. Eine solche Überprüfung kann vom Software-Haus jedoch nur gegen Berechnung durchgeführt werden, da hier eine Dienstleistung erbracht wird. Leider muß immer wieder festgestellt werden, daß man auch hier immer wieder auf das Unverständnis der Anwender stößt. Dabei kann auch ein Software-Haus, wie jedes andere Unternehmen auch, nicht kostenlos Dienstleistungen erbringen.

Die Folge kann sein, daß auf einmal selbstgemachte Probleme auftreten. Von den Ursachen dieser Störungen erfährt der Inhaber des Handwerksbetriebes oder Planungsbüros oft nichts, denn kaum ein Angestellter wird zugeben, daß er beispielsweise durch ein Spielprogramm die Konfiguration beeinflusst hat. Was uns dann als Softwarehersteller erreicht, ist der Ärger, daß „euer Programm“ nicht läuft. Dazu kommt dann noch das Unverständnis, daß wir für die Beseitigung der Fehlerquelle Geld haben wollen. Diese Problematik kann an dieser Stelle nur angerissen werden; die Fehlerquellen sind sehr vielfältig und die Kosten für ein seriös arbeitendes Softwarehaus immens. Wir raten jedem Nutzer deshalb, nicht in eine funktionierende und richtig konfigurierte Anlage einzugreifen und eventuelle Veränderungen, die die Konfiguration beeinflussen könnten, wie etwa den Austausch eines Druckers, nur vom Fachmann vornehmen zu lassen. Auch sollte jeden Abend eine Datensicherung vorgenommen werden, um die Schäden durch Betriebsstörungen so gering wie möglich zu halten.



SOFTWARE  
SPECIAL  
SERVICE GmbH