

Gekürztes Interview von momentum 2014 mit einem der G&W-Gründer, Dr. Ing. Achim Warkotsch, am Rande der IFAT in München.

## **Eine gute Software muss auch normales Denken miteinbeziehen**

momentum:

Herr Warkotsch, Sie kommen aus der Elektrotechnik und Kybernetik, Ihr Kompagnon, Herr Erwin Grütter aus der Wissenschaftstheorie - da ist die Gründung eines Softwarehauses nicht der unmittelbar naheliegendste Gedanke ...

Warkotsch:

Damals gab es in dieser Aufbruchsstimmung die Idee, jeder der Programmieren lernen will, könne es sehr schnell lernen. Naja, das ging dann tatsächlich bei uns auch ganz ordentlich und unser beider Vorteil war, dass durch unsere wissenschaftliche Herkunft damals bei uns das Prozessverständnis bereits ein sehr tief verankertes war, was damals bei Architekten überhaupt nicht der Fall war. Die kannten den Begriff Prozess nur vom Gericht. Es gab keine Arbeitsprozesse. Das kommt jetzt erst so innerhalb der letzten zehn Jahre in die Branche. Vor 20 Jahren haben Versorgungsunternehmen und Industriekonzerne angefangen in Prozessen zu denken. Vor 30 Jahren war das auch bei denen nicht so üblich, und da war es eben ein Vorteil, dass man ein gewisses Verständnis für Prozesse, für Arbeitsabläufe, für Zusammenhänge hatte, wodurch es uns beiden, Erwin Grütter und mir, Achim Warkotsch, relativ leicht fiel, auch mit Kunden Aufgabenstellungen zu analysieren.

momentum:

Dann sind Sie also in einem ja gar nicht so sehr viel weiteren Sinne eine Art Unternehmensberatung?

Warkotsch:

Das ist die Praxis bei G&W und da sehen wir uns anders aufgestellt, als die meisten Bausoftwarekollegen. Bei uns gibt es keinen klassischen Vertrieb, sondern jeder Mensch, der einem Kunden etwas verkauft, ist Berater. Der Versuch, dem Kunden irgendwas anzudrehen, kommt ja als Bumerang zurück, entweder zum selben Vertriebler oder zum Softwarehaus, wenn der Kunde hinterher nicht das bekommen hat, was ihm versprochen wurde.

momentum:

Sie stecken also den Aufwand für den Vertrieb in die Beratung und Betreuung ...

Warkotsch:

Der Effekt ist vergleichbar. Ein guter Vertrieb kann vielleicht mehr im Einzelkampf erreichen, als ein Betreuer, der als Berater Vertrieb macht. Dafür ist das heute wieder ein ganz modernes Guerilla-Marketing, indem unsere Kunden sagen, Mensch geh zu G&W, die haben eine prima Lösung und immer wenn es mal brennt, finde ich wen, der mich gut berät und die Kunden empfehlen wirklich aktiv, ohne dass wir das antreiben, unser Haus und unsere Lösung weiter.

momentum;  
Also quasi „nachhaltiger“ Vertrieb ...

Warkotsch:

Ja, immer wieder passiert es, dass dann von jemandem, der nicht Kunde geworden ist, plötzlich jemand anderes geschickt wird. Die sagen dann demjenigen, geh du auch zu G&W, die beraten dich toll und die drehen dir nichts an, was du nicht brauchst. Also so schließt sich dieser Kreis wieder und der Hauptunterschied zwischen Vertriebsaufwand und Betreuungsaufwand ist letztlich der, dass Vertriebsaufwand für den Kunden verlorener Aufwand ist, Betreuungsaufwand aber dem Kunden auch einen Nutzen bringt.

momentum;  
Klingt das nicht ein wenig wie, sagen wir „Kapitalismus mit humanem Antlitz“?

Warkotsch:

Wir würden es eben eher Guerilla-Marketing nennen. Und es gibt ja durchaus etliche kleinere Softwarehäuser, bei denen auch die Chefs und die länger gedienten Mitarbeiter die Kunden auch wirklich sehr gut und aufrichtig beraten. Es gibt aber auch Kollegen, wo eben Vertrieb über Provisionen bezahlt wird und der Vertrieb extremen Druck hat, Zahlen zu liefern. Je mehr das Ganze weggeht vom Inhaber geführten Betrieb, umso mehr kommt der Druck des Reportings. Aber Prognosen bezüglich dessen, was diese Woche verkauft werden wird, gehen gar nicht in der Softwarebranche. Wir wissen von Kunden - gerade im kommunalen Bereich oder in der Versorgungswirtschaft, dass die unsere Lösung haben wollen. Es ist aber unklar, ob sie noch dieses Jahr das Geld dafür finden oder erst in einem Jahr, oder ob so eine Entscheidung überhaupt genehmigt wird, weil wieder neue Ausgaben in anderen Bereichen dazwischen kommen. Da lässt sich so ein Vertriebsergebnis wirklich nicht planen ...

momentum:  
Ein klein wenig Philosophie: Linguisten bezeichnen Sprache zuweilen als ein System. Was mich betrifft, neige ich der Auffassung von der Sprache als einem Organ zu. Jetzt könnte man In der IT sagen: gut diese Technik, die ist eben nichts Organisches, die Ist ein System. Aber ist sie das wirklich?

Warkotsch:

Software ist ähnlich wie Sprache ein Organ. Eine Software, die als System aufgebaut wird, ist viel zu starr und die Anwender fluchen nur. Software lebt. In dem Moment, wo sie aufhört zu leben, weiter moduliert zu werden nach Anwenderwünschen, ist sie bereits am Absterben. Und ein Softwarehaus, das sich auf seinen großen Stand an Wartungskunden verlässt und meint, davon Jahre lang leben zu können und nicht mehr weiterentwickeln zu müssen, ist ebenfalls auf dem absteigenden Ast. Das ist ein Aspekt der Softwareentwicklung, der sie einerseits ausgesprochen spannend macht, andererseits aber natürlich auch eine gewaltige Last darstellt. Es wachsen sowohl die IT-technischen Anforderungen ständig - jetzt ist die Cloud das Mittel der Wahl, dann ist Mobility ganz wichtig ... Es wachsen aber auch die Anforderungen, die von den Kunden kommen.

momentum:

Themenwechsel; Welche Bedeutung hat GAEB für Sie?

Warkotsch;

Seit es GAEB-XML gibt, hat das Ganze eine spannende Dynamik erhalten. Hier ist im Gegensatz zu früher, als GAEB noch fast hölzern funktionierte, eher das Risiko, dass GAEB zu schnell zu viel will, dass viele Anwender von GAEB gar nicht mehr mitkommen, dass es für GAEB-XML 3.1 eine Zertifizierung gibt, für XML 3.2, für jede einzelne Software-Version Zertifizierungen gibt. Also seit Jahren zertifizieren wir jedes Jahr jede neue Version von California. Da muss man aufpassen, dass man die Anwender und vielleicht auch manchmal die Softwarehäuser nicht überfordert mit ganz vielen Dingen die denkbar und vielleicht wünschenswert sind, die man aber nicht zwingend braucht. Und da ist der GAEB-Arbeitskreis im BVBS durchaus hilfreich, um gemeinsam zu schauen, was wirklich nötig ist. GAEB muss schon ein bisschen aufpassen, dass nicht das Mögliche mit dem wirtschaftlich Sinnvollen in zu großen Konflikt kommt. Eigentlich dasselbe Thema wie bei BIM ...

momentum:

Dieses menschliche Problem ...

Warkotsch:

Wir benötigen, wenn wir BIM als Prozess einführen wollen, möglichst unternehmensübergreifende Prozesse. Dann müssen wir die Mitarbeiter schulen und wir müssen sie mitnehmen, dass die diesen Nutzen für Ihr Unternehmen verstehen. Vielleicht muss der einzelne Mitarbeiter auch wirklich seine Methodik und Arbeitsweise umstellen, damit dieser Gesamtnutzen erzielt werden kann. Und diese Aufklärung, da ist noch ganz viel zu tun.

momentum:

Wie sehen Sie die aktuelle Situation in Sachen solcher Aufklärung?

Warkotsch:

Im Moment sehe ich eine Entwicklung am Markt, durch die erstens viel Druck gemacht wird, viel Panik erzeugt wird, statt neugierig zu machen und statt das Interesse zu wecken; und zweitens wird zum Teil wider besseres Wissen unglaublich viel versprochen.

momentum:

Herr Warkotsch, haben Sie vielen Dank für dieses Gespräch.