

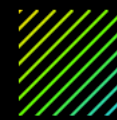
FREUDENREICH MEDIA

# WTF ist eigentlich „Kundenorientierung“?

Eine Session von Tobias Freudenreich.

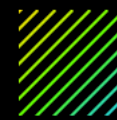


#dcb11kunden  
@freudenreich\_m



## about: speaker

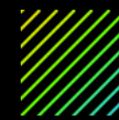
- Dipl.-Ing.(FH) Tobias Freudenreich
  - Projektleitung
  - Konzeption
  - Beratung
- **FREUDENREICH** MEDIA, Hamburg
  - [www.freudenreichmedia.com](http://www.freudenreichmedia.com)
  - @freudenreich\_m
  - d.o. freudenreichmedia
- CMS, Communities, Corporate Sites, Strategiekonzepte
- Usability, Datenschutz, IT-Sicherheit, Performance, Drupal



## Vorbemerkung

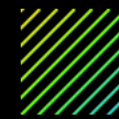
Die Fallbeispiele dieser Session stammen nicht aus konkreten Projekten, sondern sind auf Basis langjähriger Erfahrung in der Projektleitung und Webentwicklung erdacht.

Namen von Personen und Firmen in dieser Session sind ebenfalls frei erfunden. Ähnlichkeiten mit existierenden Personen oder Firmen sind rein zufällig und nicht beabsichtigt.

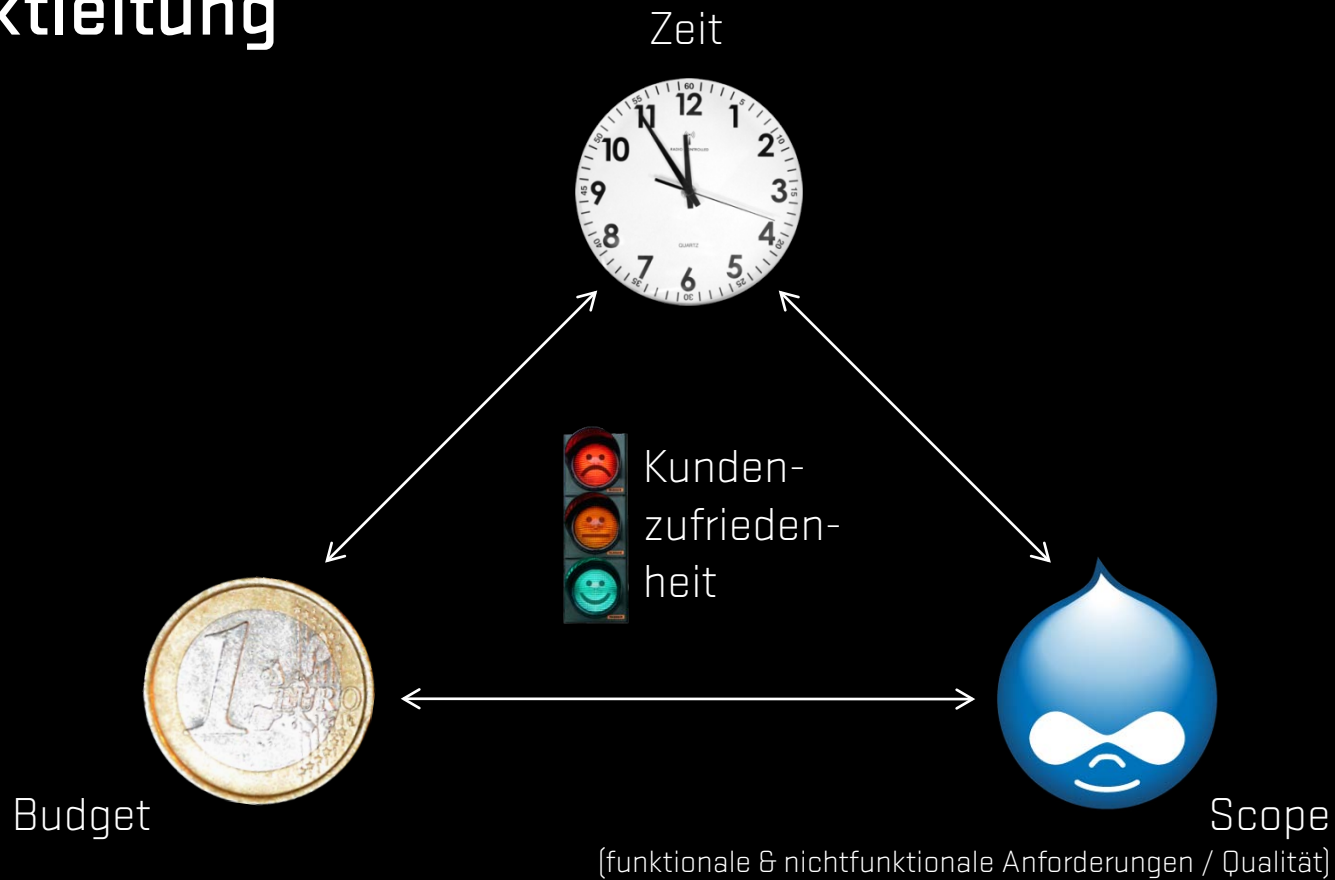


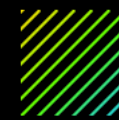
## Was machen wir jetzt?

- Einführung in die Theorie (1 Folie)
- Spielen, Diskutieren, Mitmachen (n-2 Folien)
- Versuch eines Fazits (1 Folie)



# Projektleitung



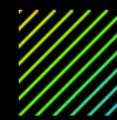


FREUDENREICH MEDIA

# PROJECT OF DOOM

# Project of Doom

Kunde	Devil & Friends Inc.
Ansprechpartner	Herr Rainer Peiniger
Dienstleister	International Mismanagement Group
Kick-Off - Launch	01.10.2011 - 31.12.2011 (Laufzeit 3 Monate)
Team	6 Personen > 60 Teamtage > 360 Personentage
Budget	200.000 EUR > 30.000 EUR Marge

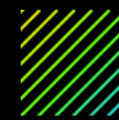


## Nein, kein Kunden-Bashing!

Im nachfolgenden Spiel wird unser fiktiver Kunde zum größten Feind des Projekterfolgs und ist sehr negativ gezeichnet.

Es geht dabei nicht darum, Kunden-Bashing zu betreiben, sondern die Diskussion in der Session anzuregen und gemeinsam Wege zu finden, auch schwierige Situationen in Projekten gut zu lösen.

**Unsere realen Kundenbeziehungen sind stets vom Respekt gegenüber dem Kunden geprägt und werden partnerschaftlich gelebt. Für dieses Spiel machen wir eine Ausnahme!**



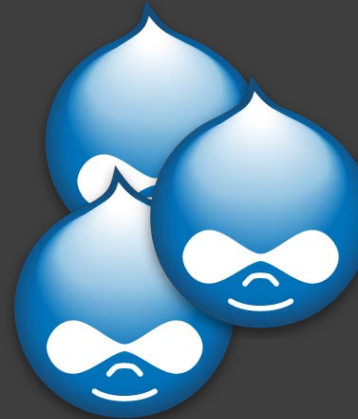
# Spielregeln



½ Budgetpunkte



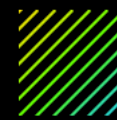
½ Zeitpunkte



½ Scopepunkte

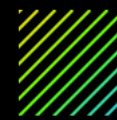


Kunden-  
zufriedenheits-  
Ampel



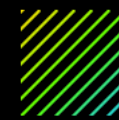
## Spielende

- Das Spiel endet vorzeitig und ist verloren, wenn
  - ein Punktverlust nicht mehr eingelöst werden kann oder
  - die Kundenzufriedenheitsampel rot leuchtet oder
  - der Dienstleister kapituliert, zusammenbricht oder auswandert.
- Das Spiel ist gewonnen, wenn wir es bis zum Launch schaffen und die Kundenzufriedenheitsampel wenigstens gelb leuchtet.



## Zusatzregeln

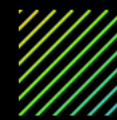
- §1) Der Punktstand kann nicht über die anfänglich ausgegebenen Punkte hinaus steigen.
  
- §2) Die Spielregeln können von der Spielleitung im Spielverlauf jederzeit geändert werden! 😊



FREUDENREICH MEDIA

---

GO!



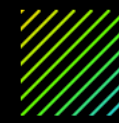
## #01 | Im Pitch

Kunde: „Ihr Angebot liegt 20% über dem Angebot der Mitbewerber. Können Sie da noch was machen?“

Die geforderte Qualität können wir nur im Rahmen des genannten Budgets erfüllen. Wir haben solide und so kostengünstig wie möglich kalkuliert. Ein Rabatt ist leider nicht möglich.

Das ist kein Problem. Wir können zwei Stellen im Team mit ebenso gut qualifizierten Praktikanten besetzen. Damit können wir Ihnen einen Rabatt von 25% einräumen.

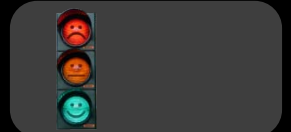
Beauftragen Sie doch unseren Mitbewerber und werden Sie glücklich!



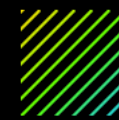
## Auftrag erteilt! Glückwunsch!

Später wirst Du noch feststellen, dass die beiden Praktikanten überfordert sind. In letzter Minute musst Du teure Experten dazukaufen.

Du verlierst einen Budget- und einen Zeitpunkt.



[weiter >](#)



#01b | Im Pitch

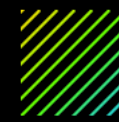
Kunde: „Das verstehen wir! Wir können Sie auch sofort beauftragen, wenn Sie uns wenigstens einen Rabatt von 5% einräumen. Ihr aktuelles Angebot liegt leider über unserem Budget.“

Beauftragen Sie doch unseren Mitbewerber und werden Sie glücklich!

A

5% Rabatt können wir Ihnen schon noch einräumen. Wir freuen uns über Ihren Auftrag!

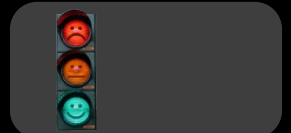
B



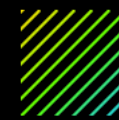
## Auftrag erteilt! Glückwunsch!

Den Sekt solltest Du allerdings besser beim Discounter kaufen, denn...

Du verlierst einen Budget-Punkt!



[weiter >](#)



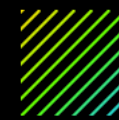
## #02 | Design-Verzögerungen

Kunde: „Das Screendesign werden wir aufgrund der zahlreichen Betriebsfeiern diese Woche leider nicht wie vereinbart abnehmen können. Wir gehen aber davon aus, die Arbeiten spätestens Ende der kommenden Woche freigeben zu können.“

Kein Problem! Wir haben noch genügend Zeitpuffer, um die Deadline trotz dieser Verzögerung halten zu können.

Ach! Fahren Sie doch zur Hölle! Wenn das schon so losgeht, dann suchen Sie sich doch jemand anderes!

Wir können diese Verzögerung nicht abfangen - der Launch muss entsprechend verschoben oder der Scope verringert werden.



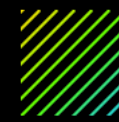
## #02b | Design-Verzögerungen

Kunde: „Aber Sie müssen doch einen zeitlichen Puffer eingeplant haben! Eine Verschiebung der Fertigstellung ist absolut inakzeptabel!“

Aber Sie müssen doch eine Verzögerung der Fertigstellung eingeplant haben! Eine weitere Zusammenarbeit mit Ihnen ist absolut inakzeptabel!

Beim besten Willen – der Zeitplan lässt eine derart starke Verzögerung nicht zu. Wir können die Verzögerung nur abfangen, wenn wir dafür ein Feature aus den Anforderungen streichen.

Also gut! Wenn Sie das Design bis Ende der kommenden Woche liefern, können wir die Verzögerung noch abfangen.



## Bitte entscheide Dich...

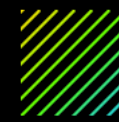
Möchtest Du einen Budgetpunkt abgeben, um Dein Team noch aufstocken zu können, sobald Du einsiehst, dass der Launchtermin sonst nicht zu halten ist?

ODER

Möchtest Du einen Zeitpunkt abgeben?



[weiter >](#)



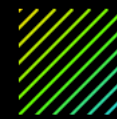
## Glückwunsch! Dein Kunde stimmt zu!

Da hast Du wahres Verhandlungsgeschick bewiesen!  
Dein Kunde ist zähneknirschend einverstanden mit der  
Streichung.

Du verlierst einen Scopepunkt und die Kunden-  
zufriedenheit sinkt!



[weiter >](#)



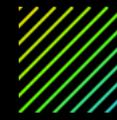
### #03 | Der IE-6 Bug

Kunde: „Frau Käpsele von der IT hat die Seite jetzt auch einmal angeschaut. Sie ist entsetzt, dass im Microsoft Internet Explorer 6 die Navigation um 2px nach unten rutscht. Bitte beheben Sie das umgehend!“

Wir haben alle übrigen Arbeiten unterbrochen und den Bug umgehend behoben. Bitte entschuldigen Sie diesen Fehler unsererseits.

The person you have called is temporarily not available. Please try again later.

Der Internet Explorer 6 ist ein veralteter Browser. Dass die Darstellung dort abweicht, ist völlig normal. Es handelt sich nicht um einen Bug der Website!



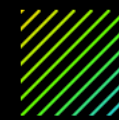
## Wooooow! Du hast vorbildlich gehandelt!

Herr Peiniger ruft erst am nächsten Tag wieder bei Dir an. Bis dahin hat er sein Anliegen vergessen. Frau Käpsele streitet im Abschlussmeeting ab, jemals den Internet Explorer 6 gestartet zu haben: „Ich füttere doch nicht die Dinosaurier!“

Du erhältst einen Zeitpunkt zur Belohnung!



[weiter >](#)

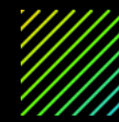


## #03b | Der IE-Bug

Kunde: „Interessant! Im Vertrag steht aber, dass Sie auch für den Internet Explorer 6 die korrekte Darstellung gewährleisten. Also los!“

Wir haben alle übrigen Arbeiten unterbrochen und den Bug umgehend behoben. Bitte entschuldigen Sie diesen Fehler unsererseits.

Wir sollten jetzt aber alle Ressourcen für den pünktlichen Launch bündeln. Daher schlagen wir vor, uns das IE6-Problem nach dem Launch in Ruhe anzuschauen. Einverstanden?

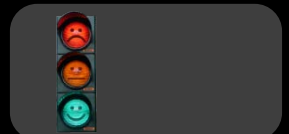
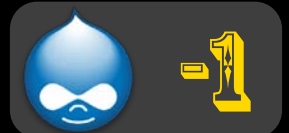


## Guter Kompromiss! Dein Kunde ist einverstanden!

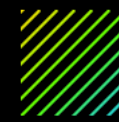
Situation gerettet! Dein Kunde ist einverstanden!

Sicher hast Du aber Verständnis dafür, dass wir Dir einen Budgetpunkt abziehen müssen. Oder wer soll das Team nach dem Launch bezahlen?

Und einen Scopepunkt verlierst Du auch - schließlich hast Du eine Anforderung zum Launch nicht umgesetzt.



[weiter >](#)



## Glückwunsch! Dein Kunde ist sehr zufrieden!

Wunderbar! Mit dieser Antwort konntest Du Eindruck schinden! „Das nenne ich mal Kundenorientierung“, jubelt Herr Peiniger.

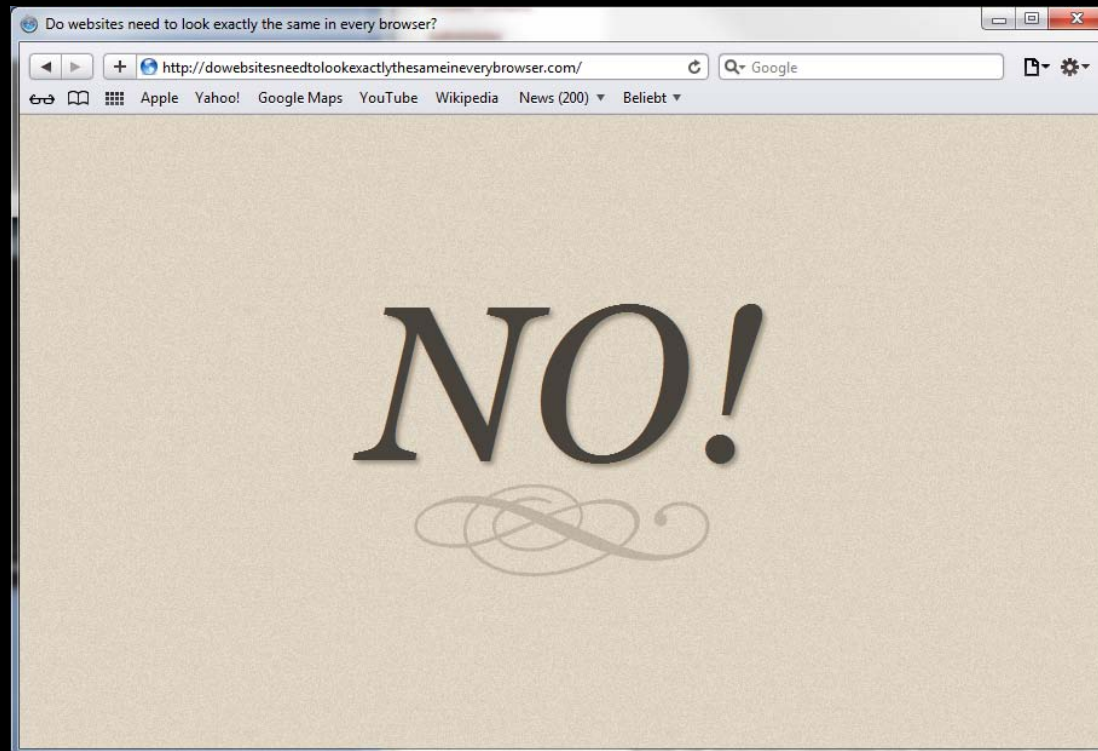
Die Kundenzufriedenheit steigt, aber Du verlierst einen Zeitpunkt (IE-Bugs ernähren sich von Zeitbudgets).



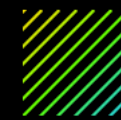
[weiter >](#)

## Kurzer Surftipp zwischendurch...

<http://dowebsitesneedtolookexactlythesameineverybrowser.com/>



[weiter >](#)



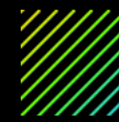
## #04| Die Urlaubsfalle

Auf eine wichtige E-Mail erhältst Du folgende Antwort:  
„Sehr geehrte Damen und Herren,  
vielen Dank für Ihre Nachricht! Bitte beachten Sie, dass ich diese urlaubsbedingt erst ab dem 30.11.2011 wieder beantworten kann. In der Zwischenzeit wenden Sie sich bitte an unseren Praktikanten Herrn Nixweiß. Sie erreichen ihn unter der Adresse....“

Ich hol´ mir erst mal ´nen Kaffee! Anschließend trage ich mir eine Erinnerung für den 30.11.2011 in den Kalender ein und kümmere mich um wichtigere Dinge.

Ich kontaktiere den Vorgesetzten meines Ansprechpartners und verlange einen qualifizierten Ansprechpartner, damit das Projekt nicht gefährdet wird.

Ich wende mich an den Praktikanten Herrn Nixweiß und kläre alles weitere mit ihm.



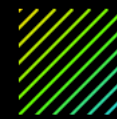
## Gut gebrüllt, Löwe!

Na, das hat eingeschlagen! Herr Peiniger wird aus seinem Urlaub zurückberufen und beantwortet ab sofort wieder Deine Fragen.

Aber natürlich hast Du Dir Deinen Ansprechpartner zum Feind gemacht – die Kundenzufriedenheitsampel leuchtet einen Farbton tiefer.



[weiter >](#)



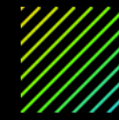
## Herr Peiniger ist begeistert!

Zurück aus dem Urlaub freut sich Herr Peiniger sehr, dass er so wunderbar in Ruhe gelassen wurde.

Die Kundenzufriedenheit steigt. Du verlierst aber natürlich einen Zeit- und einen Scopepunkt. Das war doch wohl klar, oder?



[weiter >](#)



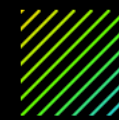
## Aalglatt! Damit kommst Du nicht durch!

Herr Peiniger freut sich sehr, dass auch ohne ihn die Geschäfte weiterliefen. Doch leider hat der Praktikant ein paar Zulieferungen durcheinandergebracht. Das muss jetzt erst einmal geradegezogen werden – zumindest soweit das noch machbar ist.

Du verlierst einen Zeitpunkt für die Korrekturen und einen Scopepunkt für alles, was auf der Strecke bleibt.



[weiter >](#)



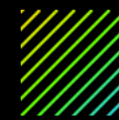
## #05 | Interne Probleme

3 Wochen vor Launch wird Dein wichtigster Programmierer krank. Wie reagierst Du?

Ach, der wird sicher nicht lange ausfallen. Sonst ist der auch immer höchstens zwei Tage krank und das kann er ja dann am nächsten Wochenende nacharbeiten.

Ich informiere meinen Kunden darüber, dass der Launchtermin gefährdet ist.

Ich stocke mein Team um zwei Programmierer auf, die den Ausfall kompensieren sollen.



## # 05b | Interne Probleme

Dein Kunde antwortet: „Das ist doch nicht mein Problem, wenn Ihnen ein Programmierer ausfällt! Besorgen Sie gefälligst Ersatz!“

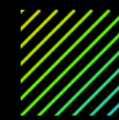
Was machst Du?

Ach, der wird sicher nicht lange ausfallen. Sonst ist der auch immer höchstens zwei Tage krank und das kann er ja dann am nächsten Wochenende nacharbeiten.

A

Ich stocke mein Team um zwei Programmierer auf, die den Ausfall kompensieren sollen.

B



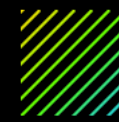
## Arrrgh! Das ist nicht Dein Ernst?

Aus der kleinen Erkältung wird eine Lungenentzündung, Dein Programmierer fällt für 3 Wochen aus und ist pünktlich nach dem Launch wieder am Platz.

Du verlierst 2 Scopepunkte! Vielleicht magst Du Dir einen Budgetpunkt schnappen und ein Buch zum Thema Risikomanagement kaufen?



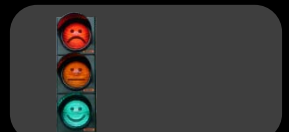
[weiter >](#)



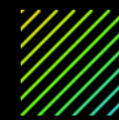
## Gut in den sauren Apfel gebissen!

Es bleibt Dir wohl nichts anderes übrig, als Dein Team aufzustocken. Gut, dass Du gleich zwei weitere Mitglieder ins Team aufnimmst - so lässt sich die Einarbeitungszeit gerade noch wett machen.

Natürlich müssen wir Dir trotzdem einen Budgetpunkt abziehen.



[weiter >](#)



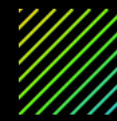
#06 | Der  
Qualitätsangriff

Herr Peiniger möchte, dass alle neuen Nutzer das Passwort „password“ zugewiesen bekommen und dies auch auf der Startseite groß erklärt wird. Andernfalls fürchtet er, sei die Nutzung zu kompliziert und der Support werde von Anfragen überschüttet. Selbstverständlich verstößt der Wunsch gegen die Sicherheitsvorgaben, die die Devil & Friends Inc. vor Auftragsvergabe vorgelegt hat. Wie reagierst Du?

Ich verfasse ein Ticket, dass jeder neue Nutzer das Passwort „password“ erhalten soll. Anschließend erarbeite ich die Hinweisbox für die Startseite.

Ich twittere erstmal die Anfrage meines Kunden und lasse mich umfassend in einem Blogbeitrag über diesen Schwachsinn aus. Anschließend hacke ich Facebook und lösche das Profil von Herrn Peiniger.

Ich organisiere einen Workshop bei der Devil & Friends Inc. um gemeinsam eine bessere Lösung zu erarbeiten.



## Super! Herr Peiniger ist glücklich!

Herr Peiniger freut sich riesig, dass die Zusammenarbeit mit Dir so wunderbar verläuft. Stolz twittert er:

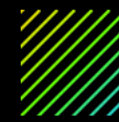
„Neues Registrierungsverfahren für die Project-of-Doom-Community von mir höchst selbst erdacht!“

Zur Abnahme werden aber leider externe Experten hinzugezogen. Das Verfahren muss umgebaut werden.

Du erhältst kurzzeitig einen Kundenzufriedenheitspunkt, den wir Dir direkt wieder abziehen. Den Zeitpunkt verlierst Du dafür dauerhaft an die späteren Umbauarbeiten.



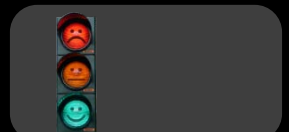
[weiter >](#)



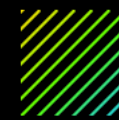
## Ja fein! Fleißig übers Ziel hinausgeschossen...

Der Ansatz mag zwar richtig sein, aber wäre es nicht auch eine Nummer kleiner gegangen. Eine einfache Mail hätte Herrn Peiniger vielleicht auch von seiner Idee abbringen können...

Du verlierst einen Budgetpunkt für Flugkosten, Hotelübernachtung und Deine Getränke aus der Minibar!



[weiter >](#)



#07 | Die  
Gesetzeslage

Kunde: „Bitte beachten Sie, dass sämtliche Nutzerdaten inkl. der vollständigen IP-Adressen dauerhaft gespeichert werden müssen. Auch die im Anmeldeverfahren erhobenen Kreditkartendaten müssen dauerhaft im System verbleiben, falls wir später einmal Bezahldienste einführen wollen.“

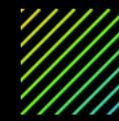
OK!

A

Ihre Vorgabe verstößt leider gegen die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz und können daher nicht umgesetzt werden. Bitte überarbeiten Sie die Vorgaben!

Nö!

C



#07b | Die  
Gesetzeslage

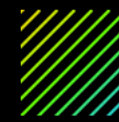
Ja – gar nicht so doof. Aber bitte entscheide Dich, was Du genau tust...

„OK“ heißt bei mir „OK“! Ich bin mit der Vorgabe einverstanden und setze alles wunschgemäß um.

A

„OK“ habe ich nur geschrieben, um meine Ruhe zu haben. Natürlich ignoriere ich die Vorgabe und weise später auf die geltende Gesetzeslage hin, falls es Probleme bei der Abnahme gibt.

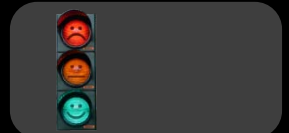
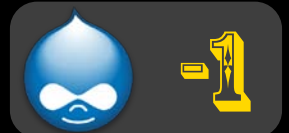
B



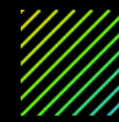
## Wunderbar! Bei Dir ist der Kunde noch König!

Schade nur, dass das die Experten zur Abnahme der Seite ganz anders sehen. Sie mahnen den Verstoß gegen das Bundesdatenschutzgesetz an und weisen Dich auf die nicht-funktionale Anforderung hin, die die Einhaltung des BDSG verbindlich vorschreibt.

Du verlierst einen Scopepunkt für die Nichterfüllung dieser Anforderung, sowie einen Budgetpunkt für die Nacharbeiten.



[weiter >](#)



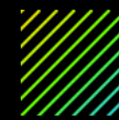
## Glückwunsch! Alles richtig gemacht!

Zum Glück ist das hier nur ein Spiel und deshalb wird Dein dreistes Verhalten nicht bestraft. Aber komm niemals auf die Idee, so mit echten Kunden umzugehen!

Niemals! Hörst Du?



[weiter >](#)



#07c | Die  
Gesetzeslage

Herr Peiniger tobt. Er erinnert Dich daran, dass er hier der Kunde ist! Außerdem steht die Website unter seiner Verantwortung. Und wenn er die Umsetzung so verlangt, dann ist das auch so zu machen.

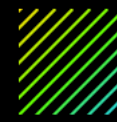
Wie reagierst Du?

OK!

A

Ich eskaliere die Situation zu Frau Schubser. Sie wird Herrn Peiniger sicher zurückpfeifen können!

B



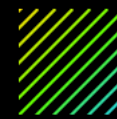
## Sehr gut! Frau Schubser greift hart durch!

Frau Schubser dankt Dir vielmals! Den Peiniger hatte sie ja schon lange auf dem Kieker und ist froh, ihm endlich mal die Leviten lesen zu können. Es folgen endlose Mails zur Deeskalation und schließlich fährst du mit Herrn Peiniger ins Eurodisneyland, damit er wieder bereit ist, mit Dir zu arbeiten.

Durch den ganzen Schlamassel vergisst Du die Umsetzung einer Anforderung und damit einen Scopepunkt.



[weiter >](#)



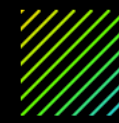
## #08 | Die Abnahme

Kunde: „Die Seite erfüllt leider nicht unsere internen Performance-Anforderungen. Die Abnahme wird daher bis zur Behebung dieses Mangels verweigert.“

Es gab keine Performance-Anforderungen im vertraglich gefassten Anforderungskatalog. Die anfallenden Arbeiten bedürfen daher einer gesonderten Beauftragung.

Bevor wir uns jetzt auch noch darüber streiten: Wir kümmern uns umgehend darum!

Bevor wir uns jetzt auch noch darüber streiten: Fahren Sie doch zur Hölle!



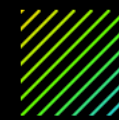
## Oh je... das Spiel ist wohl kaum zu gewinnen, was?

Die Nacharbeiten beschäftigen Dein Team einen weiteren Monat, weil erheblich in das System eingegriffen werden muss, um die Vorgaben Deines Kunden zu erfüllen.

Du verlierst einen Budget und einen Kundenzufriedenheitspunkt.



[weiter >](#)



**#08b | Die  
Abnahme**

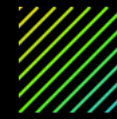
Kunde: „Diese Anforderung ist ja wohl selbstverständlich! Die aktuelle Performance der Seite ist auf jeden Fall mangelhaft. Entspricht das dem Qualitätsanspruch Ihrer Firma?“

Bevor wir uns jetzt auch noch darüber streiten: Wir kümmern uns umgehend darum!

A

Bevor wir uns jetzt auch noch darüber streiten: Fahren Sie doch zur Hölle!

B

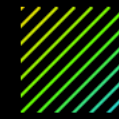


FREUDENREICH MEDIA

STILL ALIVE?

NEIN

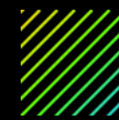
JA



FREUDENREICH MEDIA

**YOU WON!**

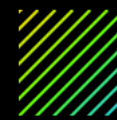
**DER LAUNCH IST GESCHAFFT!**



FREUDENREICH MEDIA

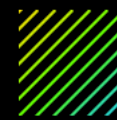
---

# GAME OVER



## Versuch eines Fazits

- Kundenorientierung heißt nicht...
  - ...es dem Kunden immer recht zu machen.
  - ...immer die (nach eigener Einschätzung) höchste Qualität zu liefern.
  - ...seine Leistungen so billig wie möglich anzubieten.
- Kundenorientierung heißt...
  - ...einen kontinuierlichen Austausch mit dem Kunden zu pflegen.
  - ...transparent zu arbeiten, eigene Grenzen zu kommunizieren.
  - ...solide und mit ausreichend Puffer zu planen.
  - ...den Kunden nicht mehr als zufrieden stellen zu wollen.
  - ...dass jeder Kunde alles bezahlt – und nicht mehr!
- Fortsetzung aus den Erkenntnissen der Session...



## Vielen Dank fürs Mitmachen!

Und jetzt: **Dranbleiben!** Es folgt die spannende Fishbowl-Debatte  
„Drupal Business: \$title, \$thesen, \$temperamente“  
von und mit Jutta Horstmann - @dataintransit.

- 📍 [www.freudenreichmedia.com](http://www.freudenreichmedia.com)
- 📍 [write@freudenreichmedia.com](mailto:write@freudenreichmedia.com)
- 📍 [www.fmurl.de/xing](http://www.fmurl.de/xing)
- 📍 [www.fmurl.de/linkedin](http://www.fmurl.de/linkedin)
- 📍 [www.fmurl.de/facebook](http://www.fmurl.de/facebook)



#dcb11kunden  
@freudenreich\_m