



## Gebrekkige Specificaties

*Verschenen in de [Automatisering Gids](#) van 9 november 2007*

Idealiter is er in een automatiseringsovereenkomst in elk geval, in niet voor tweeërlei uitleg vatbare termen, beschreven wat de afnemer, mag verwachten, wanneer het systeem beschikbaar komt en wat dat gaat kosten. Dat is de basale eis die aan een verantwoord inkoopproces gesteld dient te worden. Maar in ICT-land wordt daaraan nogal eens voorbij gegaan. Aan de precieze beschrijving van de eisen en wensen kwamen ook een groothandel in verpakkingsmateriaal en zijn softwareleverancier niet toe. “We weten allebei wat er gebouwd moet worden. Aan de slag dus!” Het ging bovendien om de implementatie van een gerenommeerd softwarepakket, dat wereldwijd honderdduizenden tevreden gebruikers heeft, waaronder veel groothandels. Toch liep het mis. Niet omdat de software niet deugde of omdat de bedrijfsprocessen zo onlogisch zouden zijn, maar de verbinding tussen die twee kon niet gemaakt worden.

Toen het systeem op het hoofdkantoor al draaide, werden er al flink wat problemen gesignaleerd. Zo was het backorder-systeem niet in staat om een backorder gedeeltelijk uit te leveren, wat de groothandel wel gewend was te doen. Maar toen de filialen aanhaakten werden de problemen veel ernstiger. De groothandel had de voorraad verspreid staan over een bulkmagazijn en verschillende (zelfbedienings)vestigingen. Dat kon volgens de verkoopbrochure van de software en ook het werken met kassaterminals werd ondersteund, maar om die beide zaken in hetzelfde systeem te combineren, moest er maatwerk worden toegevoegd. Dat bood, na veel vergeefse pogingen, echter geen oplossing. De kassa's weigerden op onvoorspelbare momenten dienst en op even willekeurige momenten stopte de orderverwerking in het centrale magazijn. Het op de verkoopafdeling opvragen van de voorraad van een artikel kon bovendien wel 3 minuten duren.

Tot overmaat van ramp bleek het onmogelijk om pallets met bulkvoorraad op de juiste locatie in het nieuwe centrale magazijn te plaatsen. Het magazijn was nauwkeurig opgemeten en er waren locaties ingericht voor Europallets (80x120 cm) en blokpallets (100x120 cm). Het systeem had echter, nadat al die gegevens nauwkeurig waren ingevoerd, in een klap, eigenmachtig de locatieafmetingen gestandaardiseerd op Europallets. De informatie klopten daardoor niet meer met de werkelijkheid en het nieuwe magazijn kon niet in gebruik genomen worden. Volgens de leverancier was dat een structureel probleem in de ‘core’ van de standaardsoftware waaraan hij zegde niets te kunnen veranderen.

De rechter is er niet aan te pas gekomen, want de overeenkomst beperkte zich tot een brief waarin stond welke modules tegen welke prijs geleverd zouden worden, met een verwijzing naar de verkoopbrochure. De implementatie werd omschreven als “hulp bij het implementeren op basis van nacalculatie”. Gaande het traject was er veel gesproken en maar nauwelijks geschreven en het bestand waarin foutmeldingen werden bijgehouden, was steeds geschoond nadat de gemelde problemen opgelost waren. Uit de stukken was dan ook niet meer af te leiden dan dat de groothandelaar een gebruikerslicentie gekocht had – die was geleverd; en dat er hulp geboden zou worden – en er was hulp geboden. Het zou dus een lange procedure worden, met voorspelbaar uitvoerige debatten over wie nu precies waarvoor verantwoordelijk was en wat de klant uiteindelijk mocht verwachten. De groothandel koos dan ook eieren voor zijn geld, besloot voorlopig door te werken met zijn gebrekkige systeem en huurde iemand in om zijn organisatie door te lichten en precies te

beschrijven wat hij nodig had, voor hij aan een nieuw automatiseringavontuur zou beginnen.

*Ben Slijk*