# E-Mail von Altmann: Wenn Projekte scheitern…

Es gibt Projekte, die gehen an den Start, andere Projekte wiederum nicht. Vielleicht liegt es an der hohen, technischen Komplexität, vielleicht an der mangelnden Professionalität der Projektorganisation. Ziemlich häufig liegt es aber am gewünschten Perfektionismus.

**Doch das Scheitern muss nicht sein.**

Ein Online-Shop ermöglicht ein standardisiertes und strukturiertes Verkaufen. Ein User kommt in den Shop, muss sich selbst beraten, selbst Produkte auswählen und anschließend im Warenkorb selbst ein Formular auswählen, um zu bestellen. Alle Eventualitäten wurden bedacht, um dem User ein komfortables "Shoppen" zu ermöglichen. Seltsamerweise werden in den Projekten aber kaum die Fälle des standardisierten Verkaufens diskutiert sondern die Sonderfälle.

Der sogenannte Kunde aus Timbuktu, der keine Kreditkarte hat, per Nachnahme bestellt und aus Versehen ein Postfach angegeben hat. Was macht man mit ihm? Vor allem Shops von Industrieunternehmen müssen sich daran gewöhnen, dass nicht jeder Fall im Shop gelöst werden kann – sonst gehen 90 Prozent von Budget und Zeit in 1 Prozent der Fälle.

Andere Projekte scheitern allein an der Projektlaufzeit. Ist die Projektlaufzeit zu lang, lässt die Motivation bei allen Beteiligten einfach nach. Deshalb macht es immer Sinn in verschiedenen Projektphasen zu arbeiten. Start von Phase 1 mit den Basics und anschließend weitere Releases, um besser zu werden. Frei nach dem Vorsatz: Dinge tun und danach besser tun. Man sollte sich vom Gedanken verabschieden, dass am Tag 1 alles perfekt ist und alles perfekt funktioniert. In kleineren Phasen kann es funktionieren, in komplexen Megaprojekten funktioniert's selten.

Das fehlende Shopkonzept ist fast immer der erste Schritt zum Scheitern. Noch schlimmer aber, wenn das Shopkonzept im Laufe des Projekts über Bord geworfen wird, weil ständig neue Ideen aufkommen. So kommt man nie ans Ziel. Es gibt so viele Ideen, gute Shops und Entwicklungen, dass man nie den absolut perfekten Status erreichen kann.

Zu einem guten Projekt gehört Disziplin. Die Disziplin geplante Tasks in einer geplanten Zeit umzusetzen und sich nicht zu verzetteln. Es ist aber auch wichtig, dass getroffene Entscheidungen akzeptiert und nicht ständig revidiert werden. Es muss immer weiter und vorwärts gehen, da hilft Zweifel kaum weiter.

## Über den Autor

Johannes Altmann ist Gründer und Geschäftsführer der Shoplupe GmbH. Er berät mit seinem Team Online-Shops wie Herrenausstatter.de. Dallmayr, Neckermann oder Strenesse. Johannes Altmann ist Dozent an der Akademie des Deutschen Buchhandels und Initiator der Branchenauszeichnung "Usability Award". Laut exciting commerce ist Johannes Altmann Deutschlands bester Shopberater.