

PALASTHOTEL

PALASTHOTEL Gesellschaft für digitale Pracht mbH

Berlin · Bielefeld

www.palasthotel.de · [@ImPalasthotel](https://www.instagram.com/ImPalasthotel)

Gute Kunden

Schlechte Kunden

Wer wir sind

Das **Palasthotel** ist eine Full-Service-**Agentur**, die **Design**,
Redaktionssystem (Drupal und WordPress) und **Apps** macht, seit 2011.

Wir sind inzwischen **dreizehn** Programmiererinnen und Programmierer
und ich bin Marcus Abel.

Wie wir arbeiten

Wir mögen **agiles Arbeiten**, folgen aber keiner festen Form.

siehe unseren Talk „Getting Real with Drupal“

Wir stehen für **minimalistisches** Design, Coding und Vorgehen.

Wer unsere Kunden sind

Wir arbeiten viel für **Verlage** und **Stiftungen**.

Wir bauen Redaktionssysteme für bis zu 180 Mitarbeiter.

Worum geht's in diesem Talk?

Die Auswahl unserer Kunden ist **wirtschaftlich** und für **alles andere** kritisch

„alles andere“ bezeichnet **unsere eigene Zufriedenheit mit dem Projekt**

Also erzählen wir mal, was über unsere guten und schlechten **Erfahrungen** mit Kunden.

Ausgangssituation

Wir haben **immer mehr Arbeit** als uns lieb ist.

Wir arbeiten, weil es uns Spaß macht (und nicht um Shareholder reich zu machen),
daher nehmen wir nicht jedes Projekt an.

Ob ein Projekt gut oder schlecht ist, hängt mindestens zur Hälfte
am Kunden und seinen Eigenschaften

Eigenschaften von Kunden: Budget

Es gibt Kunden mit engen Budgets und mit großen Budgets.

- + Kleines Budget = eine Hebel gegen viele Anforderungen
- Kleines Budget = wenig Spielräume
- + Großes Budget = viel Spielraum
- Großes Budget = viele Wünsche und höheres Risiko

Eigenschaften von Kunden: Kompetenz

Es gibt Kunden mit viel und mit wenig technischer, gestalterischer und redaktioneller Kompetenz.

- + Man diskutiert auf Augenhöhe.
- Man diskutiert öfter und über Dinge, über die man eigentlich nicht diskutieren möchte.

Eigenschaften von Kunden: Projektleitung

Es gibt Kunden, die selbst Projektleitung mitbringen und es gibt Kunden, die sich von uns ihr Projekt leiten lassen.

- + Der Kunde kennt sich selbst besser und PM macht meist eh keinen Spaß.
- PM macht keinen Spaß und man muss ständig alle Stakeholder und Ideen beisammenhalten.

Eigenschaften von Kunden: Stakeholder

Es gibt Kunden mit vielen Stakeholdern und Kunden mit wenigen Stakeholdern.

- Viele Stakeholder ist eigentlich immer schlecht, weil ...
 - ... Prozesse länger dauern und
 - ... Prozesse unberechenbarer sind.

Eigenschaften von Kunden: Details

Es gibt Kunden, die achten sehr auf Details und Kunden, denen reicht eine grobe Richtung.

- + weil wir das Produkt ja auch nicht so gut kennen, wie der Kunde.
- weil es die Priorisierung im Projekt erschwert.

Eigenschaften von Kunden: OpenSource

Wir setzen als Redaktionssystem bewusst nur Open Source Systeme ein.

Wir gehen davon aus, dass unsere Kunden wissen,
was der Einsatz von Open Source bedeutet, nämlich ...

- ... geringere Kosten
- ... kontinuierliche Pflege
- ... Bugs können Teil des OS-Produktes sein

Eigenschaften von Kunden: Bürokratie

Komplexe Verträge im Vorfeld

Projektreporting (Ampeln)

Change Request Prozesse

Eigenschaften von Kunden: Betrieb

Die vielleicht wichtigste Eigenschaft.

Es gibt Kunden, die bereit sind ihre Projekte im Betrieb weiter zu entwickeln.

50 - 80% der Total Cost of Ownership liegen nach dem Launch!

Betrieb ist für uns **da, wo's drauf ankommt.**

Wie schätzt man Kunden ein?

Sehen, vor Ort!

Und reden, reden, reden!

Deswegen auch: Lieber **keine Präsentationen** machen.

Dabei geht zu viel Zeit und Aufmerksamkeit verloren.

Woran erkennt man schlechte Kunden?

Bullshit-Bingo – gerne auch falsch: „CMS-System“ und „SEO-Optimierung“

Grundlose Deadlines – Wir wollen in 4 Wochen launchen!!!11ELF!

Goldene Türklinden – Anforderungskataloge mit vielen Features,
die kaum einen Mehrwert bringen.

Woran erkennt man gute Kunden?

Der eigentlich viel wichtigere Punkt.

Betriebsbereitschaft

Bereits **bewiesene Einsicht**, dass der Betrieb das Wichtigste ist.

Fische und Angeln

Wir bringen den Kunden bei zu Angeln anstatt ihnen Fische zu geben.

Wir programmieren.

Redaktionelle Arbeit macht die Redaktion.

Gegenseitiger Respekt

Ist eher ein Gefühl während der erste Kontaktgespräche.

So einfach ist das? Echt jetzt?

Nein, so leicht ist es leider nicht.

Wir haben leider sehr unterschiedliche Erfahrungen gemacht:

- Kunden, die initial total gut aussahen haben sich als gruselig entpuppt.
- + Kunden, bei denen das Zusammenfinden total anstrengend war, können im Betrieb total super sein.

Aaaaaber ...

... sich der **guten** und **schlechten** Eigenschaften von Kunden bewusst zu sein
hilft uns im:

PALASTHOTEL

PALASTHOTEL Gesellschaft für digitale Pracht mbH

Berlin · Bielefeld

www.palasthotel.de · [@ImPalasthotel](https://www.instagram.com/ImPalasthotel)