

# *Krieg der Systeme*

Context IT GmbH  
Jens Doll

Sind Fehler gewollt oder ungewollt?

1

# *Übersicht*

- Bestellung einer Bahnfahrkarte zur TAV
  - a) im Internet
  - b) im Reisebüro
- Zusammenfassung

2

## *Bestellversuch im Internet*



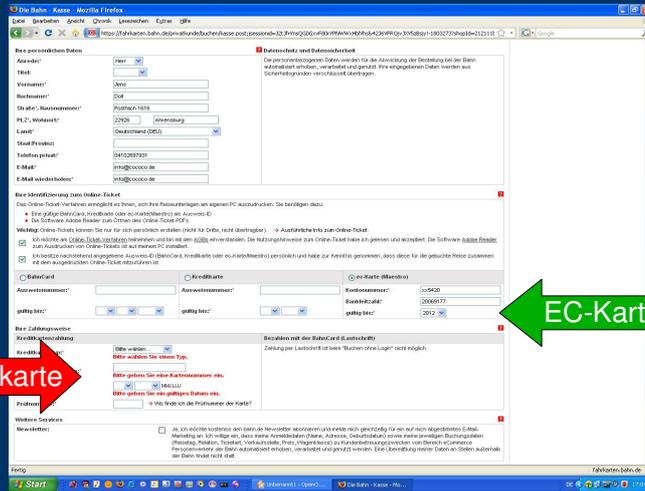
3

## *Ein Softwarefehler tritt auf ...*

- Der Dialog will sowohl EC-Karte als auch Kreditkarte haben, obwohl EC-Karte gewünscht war.

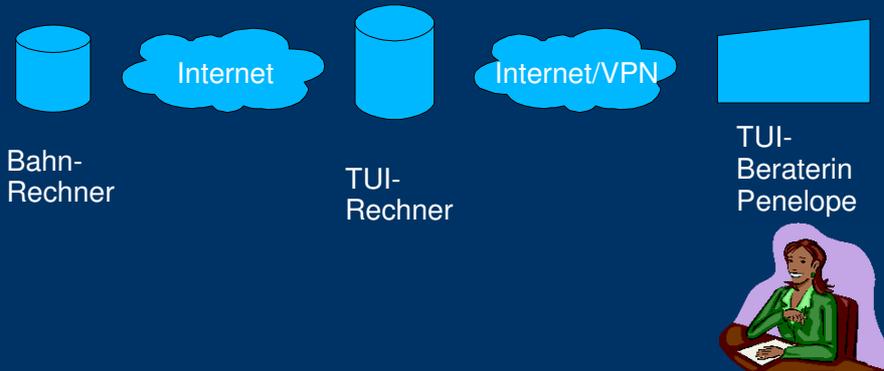
4

# Bahndialog



5

# Bestellung über das Reisebüro



6

## *Ein Softwarefehler tritt auf ...*

- Es gibt mehrere Versuche für die Abfahrtszeiten die Platzreservierungen
- dann sagt das System „Fehler 1694 bitte CC“
- es wird mehrmals versucht zu reparieren und schließlich greift sie zum Telefon ...

7

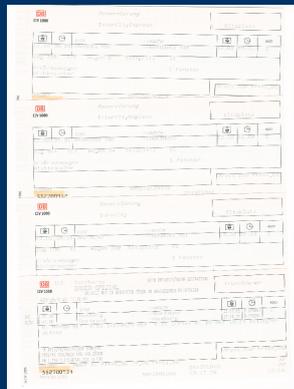
## *Der Second Level wird kontaktiert*

- die Beraterin ruft beim Support an und ich sehe mir Reiseprospekte an
- schließlich kann der Fall geklärt werden
- es gibt 3 Stornierungen in der Rechnung, welche nun 2 Seiten statt 1 Seite lang ist und ich erhalte 4 Bahnbelege sowie einen EC-Kartenbeleg



8

# Papierkram



FINMA  
 CH-3000 Bern  
 Telefon 031-313131  
 Telefax 031-313132

SWISS AIR  
 CH-8000 Zürich  
 Telefon 044-818181  
 Telefax 044-818182

SWISS AIR  
 CH-8000 Zürich  
 Telefon 044-818181  
 Telefax 044-818182

NO	BEZUGSNUMMER	NUMMER	STÜCKE	BRUTTO	NETTO	STU	ST
01	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
02	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
03	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
04	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
05	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
06	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
07	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
08	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
09	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
10	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00

FINMA  
 CH-3000 Bern  
 Telefon 031-313131  
 Telefax 031-313132

SWISS AIR  
 CH-8000 Zürich  
 Telefon 044-818181  
 Telefax 044-818182

SWISS AIR  
 CH-8000 Zürich  
 Telefon 044-818181  
 Telefax 044-818182

NO	BEZUGSNUMMER	NUMMER	STÜCKE	BRUTTO	NETTO	STU	ST
01	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
02	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
03	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
04	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
05	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
06	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
07	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
08	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
09	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00
10	10000000000000000000	10000000000000000000	1	100.00	100.00	1	100.00

# Zusammenfassung

- A) Kosten im Internet 98,- € = 100 %
- B) Tatsächliche Kosten
  - Kosten im Reisebüro 108,-
  - Eigene Zeit 2 \* ½ Stunde 80,- €
  - Staunen des Buchhalters 5,- €
  - rechnerische Eigenkosten 193,- €
- C) Second Level TUI 20,- €
- Zeit TUI-Beraterin 40,- €
- D) gesamtwirtschaftliche Kosten 253,- € = +158 %