

Aan slecht ontworpen software raken we gewend

(Of: "Hoe je jouw slechte SW ontwerp ten eigen faveure kunt gebruiken")

Heeft u het ook al eens meegemaakt? Je probeert in te loggen en je krijgt een foutmelding. Mij overkwam het kortgeleden, waarschijnlijk als gevolg van een paniekerig reagerende Techreus op de komst van de Europese GDPR. Het betrof hier Skype.

Mijn PC, laptop, tablet en telefoon zijn zo geconfigureerd dat er automatisch op Skype ingelogd wordt. In mijn werk is dit voor mij een onmisbaar hulpmiddel om soepel met mijn collega's en relaties te communiceren, ik gebruik het dan ook al meer dan 10 jaar, ik heb er zelfs een abonnement op! De overname van Skype door Microsoft in 2011 baarde mij dan ook veel zorgen, wat zou er gaan gebeuren met Skype? Gaandeweg bleek het effect gelukkig mee te vallen, Skype bleef goed functioneren en werd zelfs uitgebreid en zelfs de kwaliteit nam toe.

Toch blijkt Microsoft het niet te kunnen laten zijn stempel, en dan het commerciële deel daarvan, op Skype te drukken. Waarschijnlijk gedreven door een, door de GDPR afgedwongen privacy bescherming, heeft Microsoft het lumineuze idee opgevat de verschillende accounts die wij mensen bij Microsoft hebben te stroomlijnen. Als u Office 365 of Azure gebruikt weet u wel wat ik bedoel. Een totale warboel aan accounts heb ik inmiddels, privé, als student (geen idee hoe ik daar nu aan kom?) en een aantal als zakelijk gebruiker.

Microsoft zou Microsoft niet zijn als ze dit niet rigoureuus en vooral nadelig voor de gebruiker zouden aanpakken.

Want ja, ook Skype valt onder de Microsoft vlag en zo kwam het dus dat een paar weken geleden al mijn Skype instanties op PC, laptop, tablet en telefoon ineens begonnen te klagen! Wat was nu het geval? Microsoft had bedacht dat ik minderjarig was en ik toestemming van een ouder nodig had om te mogen Skypen.

Wat nu te doen, ik had die dag juist een Skype conference gepland! Uiteindelijk ben ik maar ouder van mezelf geworden via een ander Microsoft account, volslagen idioot!

Dat dit soort vreemde verschijnselen niet alleen de Techreuzen treft wordt geïllustreerd door mijn ervaringen met Davilex Account, een programma dat ik 1999 heb aangeschaft toen ik mijn eigen onderneming op zette. Omdat ik geen complexe administratie heb koos ik voor een eenvoudig standalone programma van vaderlandse bodem wat prima op mijn XP machine werkte. Hierna kwam Windows 7.

Mijn langdurige Microsoft gebruikers ervaringen indachtig heb ik de overstap naar Windows 7 pas gemaakt toen het niet anders meer kon. Ik moet echter toegeven dat deze overstap soepel verliep, eigenlijk alles bleef werken. Alles? Nee één klein, maar voor mij belangrijk programmaatje, weigerde dienst. U raadt het al, Davilex het programma van vaderlandse bodem gaf de geest, niet bestand tegen de toekomst. Helaas updates of upgrades kenden zij niet, het enige wat mij restte was de aanschaf (volle prijs) van een nieuwe op de toekomst gerichte(?) versie. Helaas, ook de migratie naar Windows 10 overleefde dit programma (wederom als enige) niet zodat ik voor de derde maal een nieuwe versie kon aanschaffen. U snapt wel dat ik 15 jaar boekhouding in één proprietary database niet snel omzet

Toch had ik dat beter wel kunnen doen want de laatste verrassing kreeg ik toen het programma na een jaar mijn licentie ging controleren. Dit ging niet zonder slag of stoot, kennelijk was deze technologie wat te hoog gegrepen want het programma viel stil met een mededeling dat mijn licentie verlopen was, best knap voor een standalone programma waarvoor ik al betaald had. Na wat boze telefoontjes bleek dat het programma één(?) maal per jaar keek of de licentie nog geldig was. Nou ja dacht ik, vervelend maar ik zet nu in mijn agenda om volgend jaar preventief actie te ondernemen.

Zo gezegd, zo gedaan en juist op het moment dat mijn agenda vertelde "neem contact op met Davilex" bleken ze mij net voor te zijn. Op die dag viel namelijk een factuur in de bus, of ik even €12,50 wilde aftikken. Davilex had kennelijk ontdekt dat de constructie die ze bedacht hadden voor de licentiecontrole een Cloud service nodig had en of ik daar de kosten maar voor wilde ophoesten.

Gegijzeld als ik ben doordat ik mijn administratie aan dit programma heb toevertrouwd rest mij niet veel keus.....

Persoonlijk geloof ik niet dat fouten in het software design onoverkomelijk zijn, met al die bug-fix updates hebben we ons daar wel bij neer gelegd, maar hoe ga je nu met de problemen om die je met jouw slechte design keuzes voor jouw klanten creëert? Help je ze, of laat je ze vallen.....?

Moraal van het verhaal? Wil je tevreden klanten, denk dan goed na over hoe (design) keuzes door de klant ervaren worden. Ben je meer geïnteresseerd in korte termijn winst maximalisatie verkoop jouw "bugs" als features in de hoop dat jouw klanten het niet door hebben.....



Jan W. Veltman

Reageren? jan.w.veltman@technology2success.nl

