

AMECO
AHTING MEDIA CONSULTING GMBH



Der Kunde in agilen Projekten

Dipl.-Informatiker Jürgen Ahting, Henning Wolf
juergen.ahting@ameco.tv, henning.wolf@it-agile.de
Mitarbeit: Stefan Roock, stefan.roock@it-agile.de

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>



Geld, Zeit, Stress und Nerven

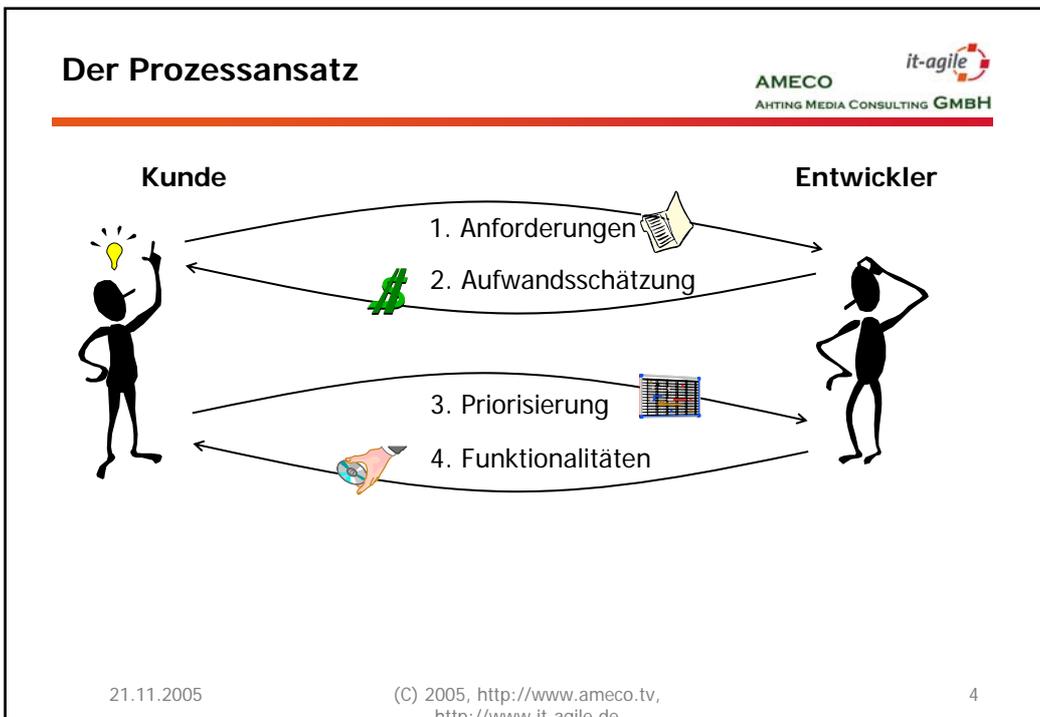
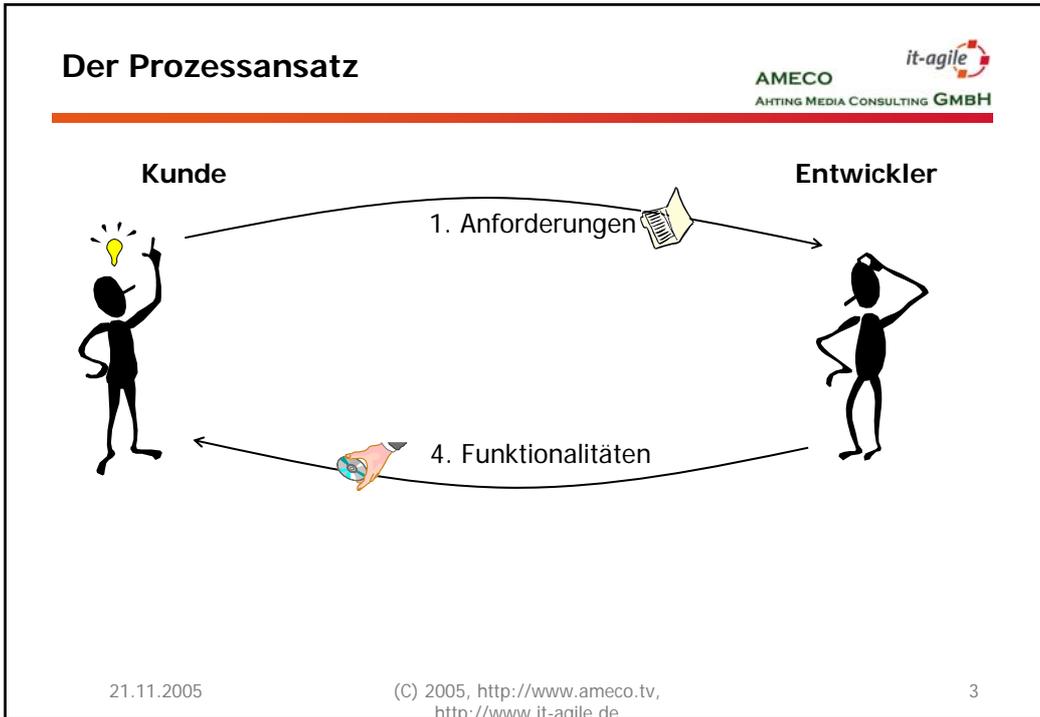
Der Nutzen der Software muss ihre Kosten übersteigen.

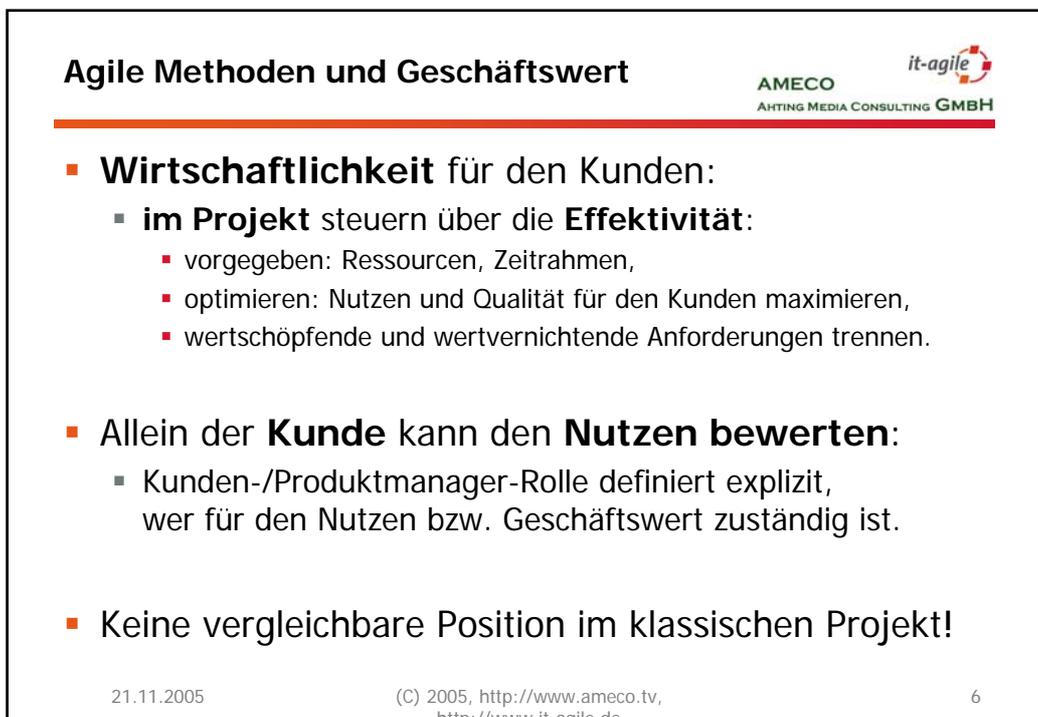
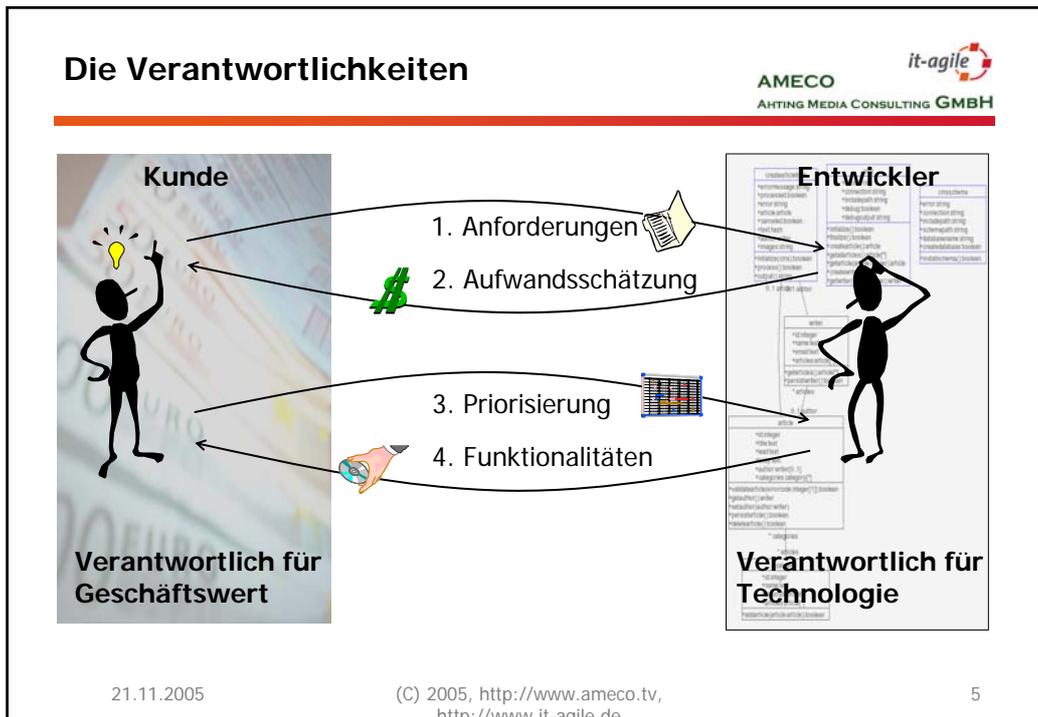


21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

2





Deliver Early, Deliver Often

Software-Funktionalitäten möglichst früh einsetzen.



21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

7

Herausforderung Projektplanung

- Fachliche Prioritäten leiten die Projektplanung.
- Frühe Einsetzbarkeit des Systems muss durch fachliche Projektplanung gesichert werden.

- Umdenken für den Kunden.
 - Agile Business Coach
 - Professional Customer



21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

8

Aufgaben der Kundenrolle

◆ Marketing

- Was ist die Mission des Projekts?
- Wer sind unsere Kunden – Stakeholder?
- Was ist für die Stakeholder von Wert?
- Anforderungen in das Projektteam transportieren.
- Projektteam als *verlässliche, regelmäßige* Wertlieferanten „vermarkten“.

◆ Verkauf

- Entscheidungen treffen:
 - „stabile“ Trade-offs zwischen verschiedenen Anforderungen,
 - Priorisierung auf Basis einer Kosten-/Nutzen-Analyse „essentiell“.
- „Verkaufen“ der Entscheidungen an die Stakeholder
 - „Das ist das beste, was sich bei diesen Anforderungen unter den gegebenen Rahmenbedingungen (Geld, Zeit) erreichen ließ“.

21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

9

Unterstützung der Kundenrolle

◆ Zentrale Rolle für den (empfundene) Erfolg des Projekts

◆ Vollzeit-Aufgabe (~ 80 Std./Woche)

◆ Kommunikation, Entscheidungen unterstützen

- Glossar: gemeinsame Sprache finden,
- Kurze Release-Zyklen, für zeitnahe Stakeholder-Feedback,
 - Bezugspunkte für Anforderungskonkretisierung und „schnellere“ -stabilisierung
- Vermeidung inhaltlicher Trade-offs durch technische Lösungen,
 - Verhandlungsspielräume durch Aufzeigen von Alternativen
- Verlässliche Aufwandsschätzungen für die Kosten-/Nutzen-Analyse.

◆ Vertrauen aufbauen

- enge Zusammenarbeit mit kurzen Antwort- und Feedback-Zyklen,
- schnell sichtbaren Nutzen schaffen,
- verlässliche Zusagen (Entwickler und Kunde!).

21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

10

Probleme in der Kundenrolle (organ.)

- ◆ **Kundenrolle wird einem Berater übertragen:
unvoreilhaft, wenn dieser vom Auftragnehmer kommt.**

- ◆ **„Kunde“ nicht beim Entwicklungsteam vor Ort**
 - Entwicklungsteam entwickelt beim Kunden,
 - Zugriff auf „Kunden“ ist eine Frage der Prioritäten.

- ◆ **Überforderung: Projektleiter des Kunden in der Kundenrolle**
 - Kundenrolle („Das Richtige bauen“, Erfolgsverantwortung) hat Vorrang vor Projektleiterrolle („Es richtig organisieren“, Budgetkontrolle),
 - klare Trennung, Projektleiter ist „Assistent“ des „Kunden“.

 - „Readiness Assessment“ der Kundenorganisation

21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

11

Probleme in der Kundenrolle (pers.)

- ◆ **unzureichendes Standing bei den Stakeholdern (z.B. aus der IT)**
 - hochkarätiger Mitarbeiter (für die Anforderungen hoher Priorität),
 - „normaler“ Mitarbeiter (für den Feinschliff), ggf. Karrieresprungbrett.

- ◆ **Angst vor Verantwortung, u.a.: mag nicht priorisieren,
nicht geeignet für Marketing und Verkauf**
 - austauschen,
 - maximale Unterstützung durch das Entwicklungsteam:
 - Techniken zur „mechanischen“ Priorisierung (z.B. personas, MMFs),
 - Nutzung entsprechender Talente im Entwicklungsteam,
 - Entwickler auch als „Sparringpartner“ für Kunden.

- ◆ **unzureichende Kenntnis seiner Rolle beim agilen Vorgehen**
 - Schulung (z.B. DIA-Seminar am 20.2.06).

21.11.2005

(C) 2005, <http://www.ameco.tv>,
<http://www.it-agile.de>

12