

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

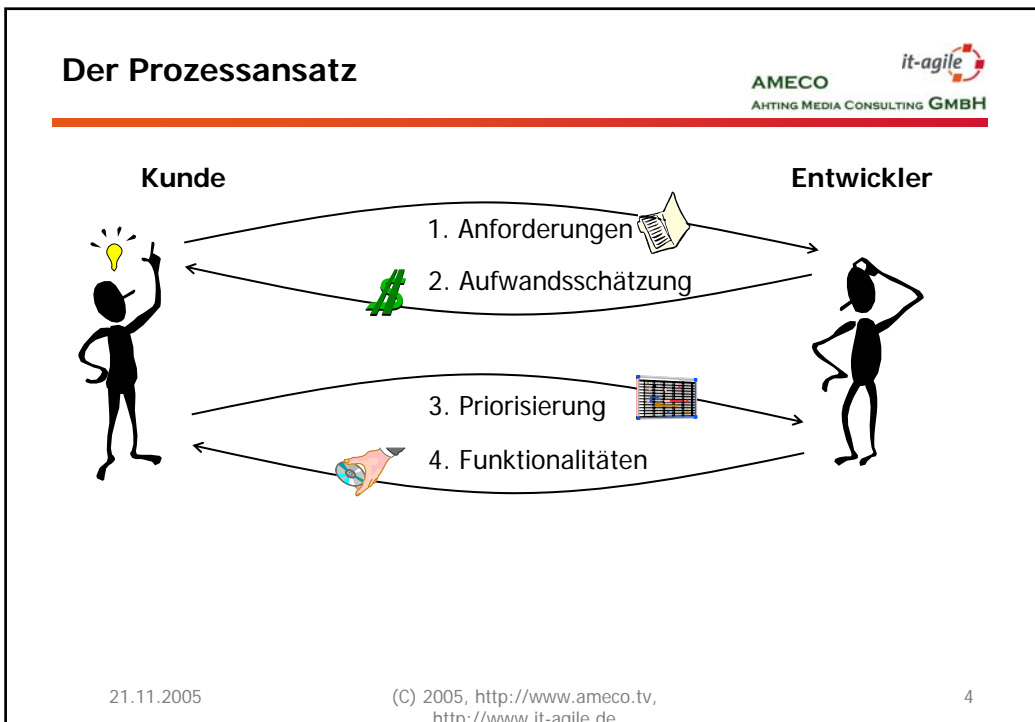
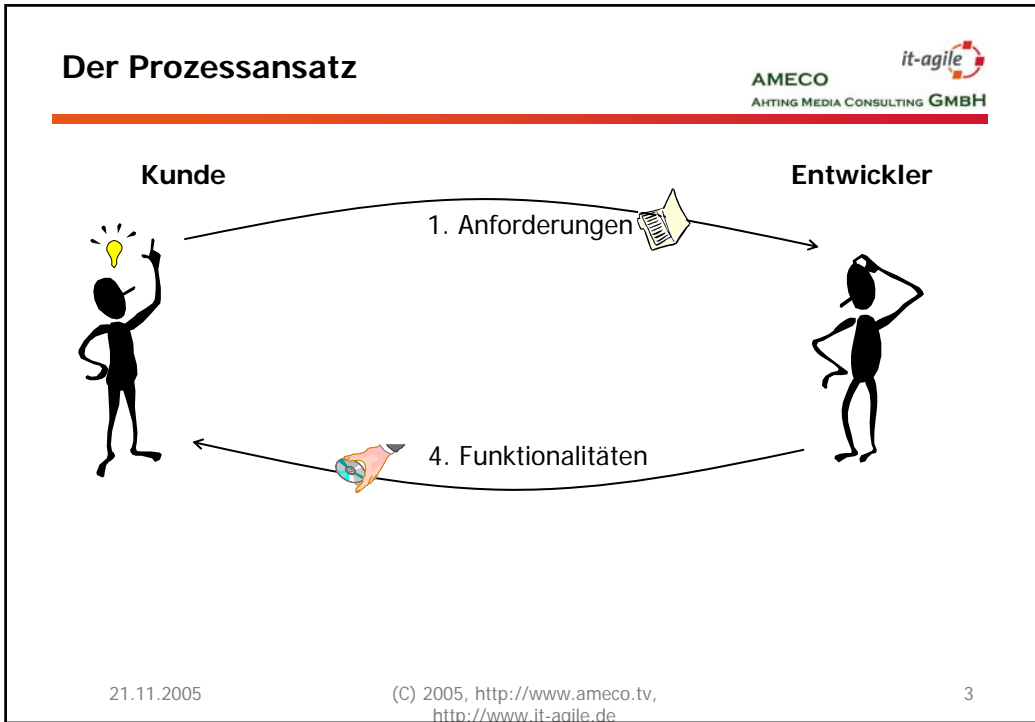
Der Nutzen der Software muss ihre Kosten übersteigen.

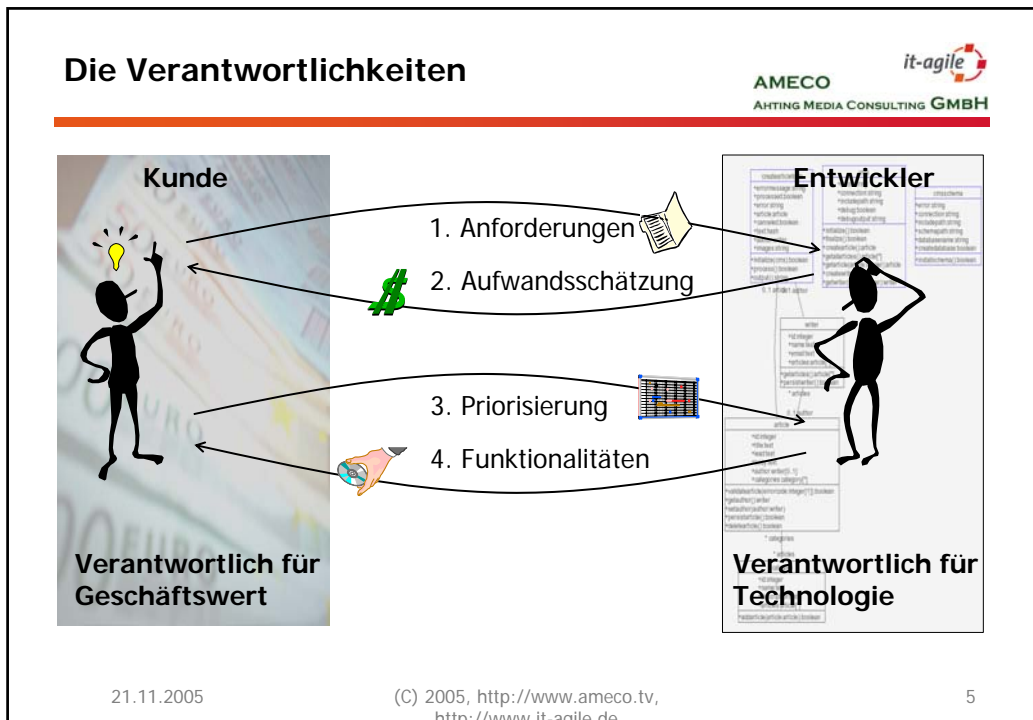


21.11.2005

(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 zeitnahes 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