

SAP-Kompetenz und Branchenwissen  
aus einer Hand

Business Process Engineering - Seminar WS 2019/2020

Felix Bodewald



# Die Rollen im Projekt und Projektphasen

---

# Agenda

Requirements Engineering: Personas

Rollen im Projekt

Projektphasen

End-User Schulung

# Requirements Engineering: Personas

- Dokumentation von Anwenderattributen
- Eine Persona repräsentiert eine Gruppe von Anwendern
  - Ziele, Motivation, Werte und Erwartungen
- Konkrete Eigenschaften und spezifische Art und Weise mit einer Anwendung umzugehen
  - Name, Gesicht, Familie, Büro, Kollegen, Vorlieben etc.

➤ fiktive Anwender

## Personas basieren auf Daten von zukünftigen Anwendern

unterstützen das Entwicklerteam im Entwicklungsprozess

sorgen dafür, dass alle relevanten Ziele einer Anwendung bedacht werden können

Werden oft in Workshops kreiert

Ziel: alle potenziellen Anwender einer Anwendung abdecken

# Persona Beispiele

usability



**Alex Weber**  
**Der Gerätefixierte**

43 Jahre, Controller  
Frau Isabell (40), zwei Kinder

preisbewusst  preisunabhängig

anbieterfixiert  gerätefixiert

festgelegt  flexibel

**Motivation & Ziele**

- Bei iOS bleiben
- Einen passenden Tarif finden
- Nicht zu viel Zeit investieren
- Hilfreiche Informationen erhalten

**Vorgehen bei der Suche**

- Alex ist bereits vor der Suche sicher, dass er ein bestimmtes Gerät kaufen möchte.
- Anbieter und Tarif sind für Alex zweitrangig. Ihm ist grundsätzlich jedoch wichtig, dass er über ausreichend Datenvolumen verfügt.
- Alex möchte für Isabell günstig erreichbar sein. Ihr Tarif hat daher einen Einfluss auf seine Entscheidung.

**Gerätenutzung**


- Alex besitzt ein iPhone, iPad und ein iMac (27 Zoll).
- Jedes dieser Geräte verwendet er für verschiedene Aufgaben. So nutzt er das iPhone, um schnell konkrete Informationen (wie z.B. Telefonnummern) herauszufinden. Sein iPad nutzt er vor allem, um abends auf dem Sofa verschiedene Angebote zu vergleichen. Mit seinem iMac kontrolliert er Verträge und druckt wichtige Dokumente aus.
- Alex wechselt häufig zwischen seinen Geräten. So kann der Erstkontakt mit der Webseite auf dem iPhone sein, die erneute Suche aber auf dem iMac weitergeführt werden.
- Ihm ist es wichtig, dass sich das Online-Angebot seinem Gerät anpasst.

**Informationsverhalten**

- Alex möchte immer Alles genau wissen. Wörter, die er nicht kennt, gibt er bei Google ein, um ihre Bedeutung nachzulesen.
- Bei teuren Anschaffungen investiert Alex ausreichend Zeit in das Vergleichen verschiedener Angebote.
- Alex mag das Gefühl nicht „übers Ohr gehauen zu werden“. Er vergleicht lieber ausgiebig, um sicher zu gehen, dass er ein faires Angebot erhält.
- Trotz seines akribischen Vergleichens möchte Alex nicht allzu viel Zeit in die Suche investieren. Ein guter Vergleich muss auch ohne hohen Zeitaufwand möglich sein.

**„Als langjähriger Apple-Nutzer möchte ich auch dieses Mal wieder ein iPhone auswählen. Über die verschiedenen Tarife muss ich mich allerdings noch informieren.“**

Proto-Personas



**Birgit**  
*Büroassistentin*

**„Wenn ein Kunde vor mir sitzt, muss das System mich bei den entscheidenden Fragen gut unterstützen!“**

55 Jahre  
Ausgebildete Bürokauffrau  
Arbeitet mit 40 Banksystemen, Word & Outlook

**Über Birgit**

Birgit ist gelernte Bürokauffrau. Nach der Geburt ihres Sohnes hat sie ihren Beruf aber lange Zeit nicht ausgeübt. Danach neu ins Arbeitsleben einzusteigen, war nicht einfach. Inzwischen arbeitet sie aber schon seit zwei Jahren bei der Elbe-Finanz-Bank.

Ihr Arbeitsplatz ist im Empfangsraum. Zu ihren Aufgaben zählen Telefonate, die Bearbeitung der Post und die Überwachung aller laufenden Vorgänge. Mit dem Kundenverwaltungsprogramm kommt sie gut zurecht, mehr Sorge bereiten ihr die vielen verschiedenen Systeme der anderen Banken. Jedes funktioniert anders, das ist eine echte Herausforderung.

usability.de

Proto-Persona

**Probleme & Herausforderungen**

- Sicherheitswahn: Birgit muss 40 Passwörter verschiedener Banken parat haben.
- Vielfalt: Jedes Banksystem hat seine eigenen Regeln. Wichtige Kniffe hat Birgit sich notiert.
- Fehlende Hilfe: Birgit fragt für das Anlegen neuer Kunden häufig ihre Kollegen.

**Bedürfnisse & Ziele**

- Wiedererkennung: Vertraute Strukturen erkennen
- Visuelle Unterstützung: Bilder und Grafiken
- Vertrauen: Keine Angst vor Fehlern

# Rollen im Projekt

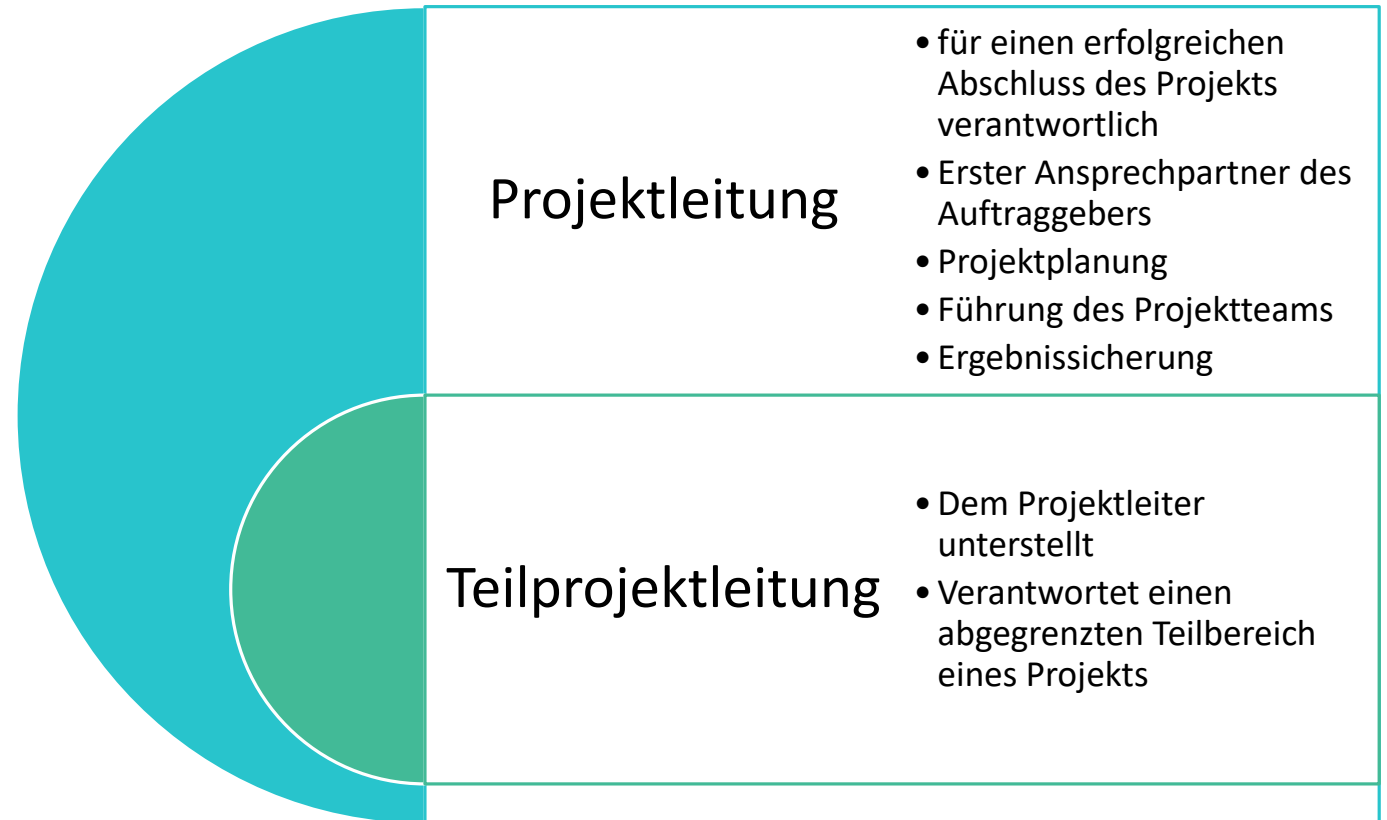
## Consultant/ Berater

- Problemlöser
- Prozessoptimierung
- Umstrukturierung
- Beratungskonzeption an die individuelle Erwartungshaltung und Aufgabenstellung des Kunden anpassen

## Developer

- Konzeption und Implementierung von auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittener Software

# Rollen im Projekt



# Rollen im Projekt

## Testmanager

- Fertigt Testkonzept an
- Legt Teststrategie fest
- Sorgt dafür, dass Anforderungen in Testfälle umgesetzt werden
- Plant und dirigiert Testdurchführung

## PMO (Projekt Management Office)

- Unterstützung der Projektleitung im Tagesgeschäft
- Unterstützt alle Projekte im Betrieb



# Rollen im Projekt

## Fachbereich

- Mitglieder des Fachbereichs verfügen über Spezialkenntnisse und besonderes Wissen in ihrem Gebiet

## Key User

- Ausgewählte Spezialuser aus dem Fachbereich

# Key User

- Mitarbeiter des Unternehmens, welches die Software einführt und betreut diese im Anschluss oft fachlich
- Spezialisiert sich in seinem Bereich auf die dort eingesetzte Software, bzw. auf entsprechende Software-Module
- Vertritt die Interessen des Fachbereichs im Projektteam
- Ansprechpartner

- Sollte fachliche Erfahrung haben
- Erstkontakt für das Projektteam zu allen fachlichen Fragen und Anforderungen
- Designierte Tester bei Tool-Einführungen -> Funktionalität
- Trainer für ein neues Tool

## Typische Fragen aus dem Projekt an einen Key User

- Zeig mir mal, wie Du eine Rechnungserfassung eingibst.
- Was passiert mit den Papieren, die bei der Buchung dabei waren?
- Wer legt bei Euch die Kundenstammdaten an?
- Wo und wie berechnest Du den Preis, den Du hier ins System eingibst?

# Projektphase: Integrationstests

- Eine aufeinander abgestimmte Reihe von Einzeltests
- Verschiedene voneinander abhängige Komponenten eines komplexen Systems im Zusammenspiel miteinander testen
- Gewährleisten Qualität und Funktionalität des Codes jederzeit

Fehler identifizieren, die Unit Tests alleine nicht finden können

- Vor allem Fehler, die bei der Kommunikation zwischen einzelnen Komponenten auftreten

Strategie: Top-Down

- Die in den höchsten Abstraktionsschichten befindlichen Komponenten werden zuerst getestet und die darunterliegenden durch sogenannte Mock- bzw. Dummy-Objekte simuliert.

Strategie: Bottom-Up

- Es werden Schritt für Schritt einzelne bereits fertige Komponenten verknüpft und getestet, sodass am Ende das gesamte System abgebildet wurde.

Strategie: Hardest-First

- Die risikoreichsten Komponenten werden zuerst integriert, mit jeder weiteren Komponente werden sie erneut überprüft

## Projektphase: Technical User Test (TUT)

- Vom Entwickler durchgeführt

Testet das  
Backend, d.h.  
den Code einer  
Anwendung

## Projektphase: Functional User Test (FUT)

Basiert die Testfälle auf die  
Spezifikationen der zu  
testenden  
Softwarekomponenten

Beispiel: „Login-Funktionalität  
testen“

# Projektphase: User Acceptance Test (UAT)

- Der erfolgreiche Abschluss dieser Teststufe ist meist Voraussetzung für die rechtswirksame Übernahme der Software und deren Bezahlung

Test orientiert sich nicht am Code, sondern am Verhalten der Software bei spezifizierten Vorgängen

Testet, ob die Software wie beabsichtigt funktioniert

Oft Beta-Tests

Meistens von Kunden oder Endnutzern durchgeführt

Konzentrieren sich auf einfachere Probleme wie Rechtschreibfehler, kosmetische Probleme und Softwareabstürze

Kann u.U. bereits auf der Produktionsumgebung mit Kopien von Echtdaten durchgeführt werden

Projektphase:  
Go Live

„Start des Betriebs (einer Software, einer Website o. Ä.) unter realen Bedingungen; Beginn des Regel-, Produktivbetriebs“

[https://www.duden.de/rechtschreibung/Go\\_live](https://www.duden.de/rechtschreibung/Go_live)

# Projektphase: Hypercare

Support-Phase nach  
dem Go-Live

Intensivierte Betreuung  
der Anwender zu Beginn  
sowie der Applikation  
während der  
Stabilisierungsphase.



# End-User Schulung

Einer der wichtigsten Schritte für eine erfolgreiche System-Implementierung


Mehr Sicherheit in der Nutzung erzeugen

Endnutzer können in Testing-Phase eingebunden werden, um sie an das System heranzuführen

Entweder Schulung durch einen externen Trainer oder durch ein Projektteam-Mitglied

Wer sind End-  
User?

endgültiger Anwender einer  
Technologie oder eines Software  
Programms



ohne ein ausreichendes Training  
können sie neue Technologien nicht  
korrekt oder effizient anwenden

# Vorteile von End-User Schulungen

Anwender sind weniger frustriert, wenn sie mit neuen Programmen und Updates arbeiten müssen

Die tägliche Arbeit wird effizienter

Anwender können den Zweck der Anwendung besser nachvollziehen

Anwender fühlen sich unterstützt und sind neuen Programmen weniger abgeneigt

# End-User Schulung: Best Practices

## 1. Anwender verstehen

- Bedarfsanalyse durchführen
- Ängste (z.B. vor Veränderungen), bereits existierende Kenntnisse etc. feststellen
- Nicht alle Anwender sind gleich!

## 2. Klare Schulungsziele kommunizieren

- Anwender sollten das Ziel der neuen Software kennen

## 3. Budget und Terminplan kennen

## 4. End-User Feedback fordern

- Anwender sollten Feedback zu neuen Programmen sowie zur Schulung geben

# Aufgabe

Deadline: Donnerstag, 06.02.2020,  
12.00 Uhr

**Testet** Eure Anwendung aus der Aufgabe vom 16.01.20 und füllt die Dokumente **Vorlage Checkliste TUT** und **Vorlage Checkliste FUT** aus.

Haltet Euch an die Templates und behaltet die Formatierungen bei. Abgabe als pdf.

# Quellen

<https://www.microtool.de/en/knowledge-base/what-are-personas/>

<https://www.usability.de/leistungen/methoden/personas.html>

<https://dieprojektmanager.com/rollen-und-verantwortung-in-projekten/>

<https://www.qytera.de/blog/aufgaben-des-testmanagements-kurz-erlaeutert>

<https://pampiloxa.com/was-macht-eigentlich-ein-key-user/>

<https://dysel.com/knowledge-centre/blog/key-users-and-their-influence-on-the-success-of-the-implementation-of-erp-software>

[https://www.duden.de/rechtschreibung/Go\\_live](https://www.duden.de/rechtschreibung/Go_live)


<https://blog.seibert-media.net/blog/2011/10/05/integrationstests-strategien-herausforderungen/>

<https://www.princeton.edu/~pshrsys/Implementation%20Plan/Strategies/EndUserTraining.html>

<https://www.talentlms.com/blog/end-user-training-benefits-best-practices/>

[http://dashe.com/708\\_672/whitepapers/End-User-Training-Guide.pdf](http://dashe.com/708_672/whitepapers/End-User-Training-Guide.pdf)

<https://www.ittoolkit.com/articles/end-user-training>



SAP-Kompetenz und Branchenwissen  
aus einer Hand

Business Process Engineering WS 2019/2020

Felix Bodewald