

Vergessen lernen

Anwendungswissen für nachhaltigen Nutzen organisieren

Elke Mittendorf, Principal Consultant

Fachgruppentreffen Requirements Engineering 2015



BASEL BERN BRUGG LAUSANNE ZÜRICH DÜSSELDORF FRANKFURT A.M. FREIBURG I.BR. HAMBURG MÜNCHEN STUTTGART WIEN

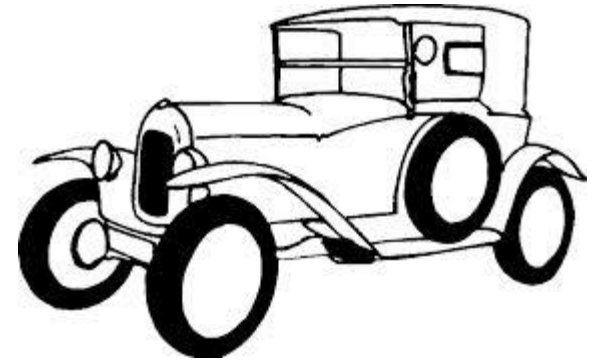
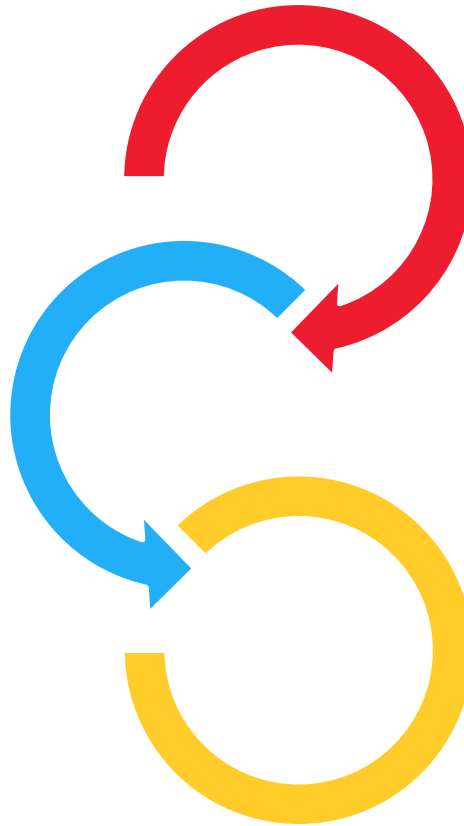
■ Überblick «Vergessen lernen»

1. Die Hypothesen dieses Vortrags und worauf wir sie anwenden.
2. Erfahrungsbeispiele: «Lähmungen und Blockaden» durch vergessen überwinden.
3. «Vergessen lernen» in vier Phasen (Coaching, Systemisches Denkmodell)
4. Kritische Diskussion des Vorgehens

■ Applikationen, Produkte, Applikationslandschaften fortgeschrittenen im Lebenszyklus

Produkte-,
Applikationslandschaften

- Wartung
- Modernisierungs-,
Sanierungsvorhaben
- Integrationsvorhaben
- In/Out-Sourcing



■ Applikationswissen erhalten ist schwierig

Probleme? Suchen wir den Schuldigen



Wirklich?
Kommunikation Und Schuld
->Interpunktion
Ursache-Wirkungsanalyse greift
zu kurz

Dokumentation:

- Nicht/schlecht dokumentiert/nicht gepflegt
- Zu viel dokumentiert (kosten, finden)
- Falsche Dokumentationsart

Wissensträger

- Information Hiding
- Nicht kompetent
- Hören nicht zu



■ Gedächtnis als Vorbild für Requirements Management

„Die Hauptfunktion des Gedächtnisses“ „letztlich im Vergessen, im Verhindern der Selbstblockierung des Systems durch ein Gerinnen der Resultate früherer Beobachtungen“

N. Luhmann

Erinnern/Bewahren

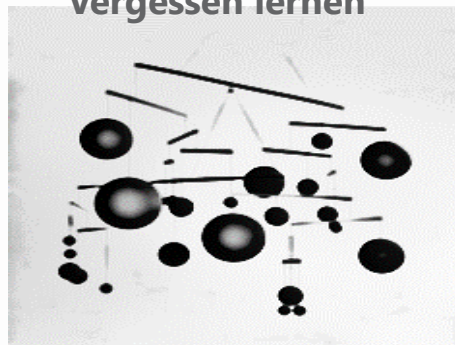
- Dokumente
- Wissensträger
- System in Betrieb



Vergessen/Aufgeben

- Dokumentation, *bevor sie zu komplex und unverständlich wird*
- Dokumentationsvorschriften, *wenn sie unpassend sind und Arbeitskraft lähmen*
- Handlungs- und Lösungsstrategien, *bevor sie veralten*
- Teilsysteme, *wenn sie unnötig sind*

Vergessen lernen



■ Beispiel 1: Modernisierung eines "Outputmanagementsystems"

Mehrere Tausend
Geschäfts-
vorfälle nötig?



**Alles
unbedingt
!**

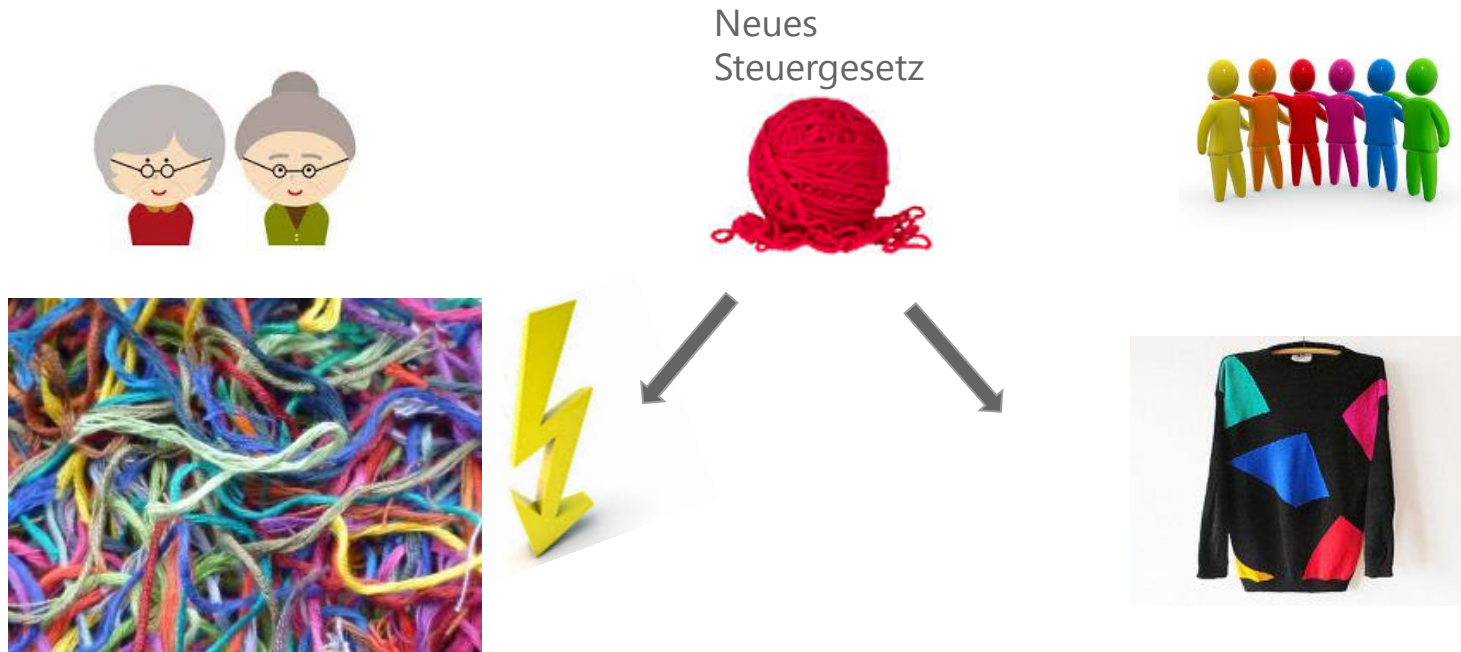


Hunderte
wohldokumentierte
Geschäftsvorfälle NIE
durchlaufen

($a < 2 \text{ UND } a \geq 2$)



■ Beispiel 2: Eröffnung einer Kundenbeziehung, Steuerpflicht

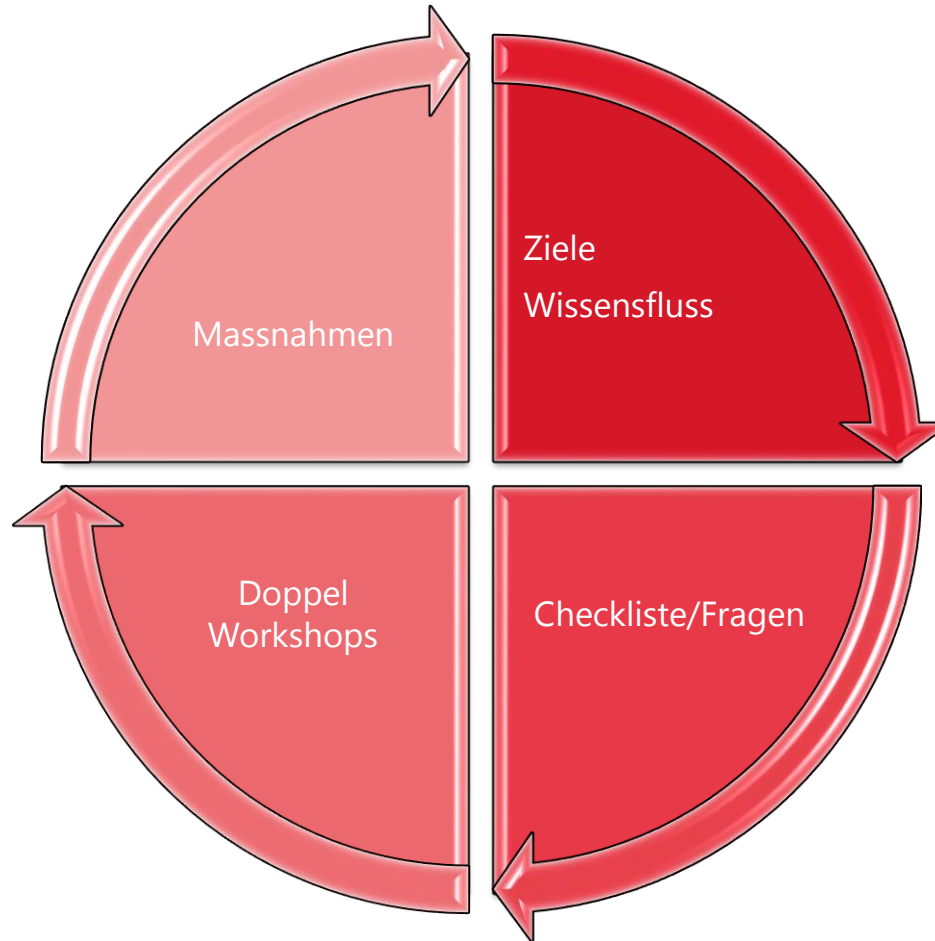


Implizite Handlungsstrategie:
Organisiere den Prozess so, dass wir nicht
zu viel vom Kunden wissen.



Restrukturierter Eröffnungsprozess:
Anzahl Fragen an den Kunden reduzieren.
Reduktion Code und Testfälle auf 10%.

■ “Vergessen lernen in vier Phasen”



■ Phase 1: Ziele und Wissensfluss



Ziele erkennen:

Wissensfluss wahrnehmen:

Aspekte

Anwendungswissen,
Anwendung

Strategisch-langfristig



Veränderung

Bewahrung



Arten von Kommunikation:

- Explizit, implizit
- **gepflegt, archiviert, transient, generiert**

■ Phase 2: Checkliste/Fragen erstellen



Fragen/Thesen aus möglichst vielen Perspektiven erstellen:

- Funktion-Verhalten-Struktur,
- Rollen: Nutzer-Entwickler-Tester,
- Projekt-Wartung,
- Überblick-Detail,
- beteiligte Systeme/Prozesse
- Risiken, Zeithorizont, Sichtbarkeit

▪ **Bewahren vs. Vergessen**

Ausgewählte Stakeholder reduzieren auf ca. 10 “Fragen”



Herausfordern:

Existierendes UND Fehlendes

■ Beispiele für Fragen, in Phase 2 erarbeitet

Sind diejenigen Dokumente, die **vertragsrelevant** (committed, agreed, verpflichtend) sind, auf eine konsistente Weise archiviert?

(z.B. In einer auf einer Konfiguration gezogenen Baseline oder einer anderweitig gekennzeichneten archivierten Version der jeweiligen Dokumente? Oder als Backlogitems im Zustand „committed“)

Ist für jedes im Lifecycle zu pflegende Dokument der **Nutzen (oder die Zielgruppe)** identifiziert, ein **Owner** verantwortlich und sind die **Verwaltungskosten oder die Archivierungskosten** einkalkuliert.

- Nicht einfach zu beantworten.
- Diskussion anregend
- Fokussierte Reflexion des Requirements Management Prozesses

■ Phase 3: Doppelworkshops



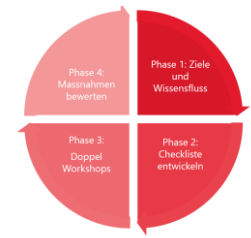
■ Workshop/Interview 1:

- Checklisten-Fragen ermöglichen Perspektivenwechsel
- “Challenge” des Vorgehens

■ Workshop/Interview 2:

- Ideen für Massnahmen

■ Phase 4: Massnahmen bewerten



Beispiele für definierte Massnahmen:

- Vereinfachung Templates,
- Andere oder weniger Dokumentation, Dokumentationsarten
- Teilautomatisierung des Entwicklungsprozesses/ Generatoren einführen oder abschaffen
- Umstrukturierung/Stilllegung einer Systemkomponente.
- Uvm.

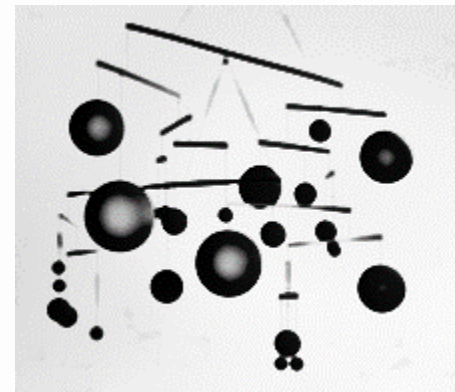


Ziele aus Phase 1

■ Zusammenfassung und Diskussion

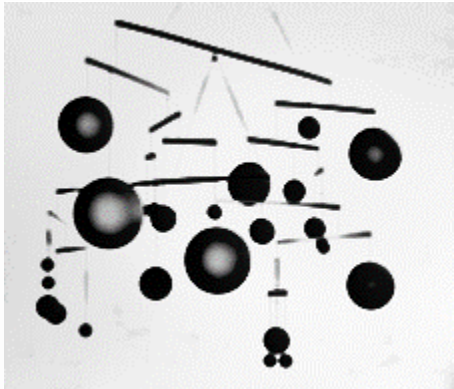
Vergessen lernen – Nachhaltiges Applikationswissen

- Schuldzuweisungen an “schlechte” Dokumentation und “unfähige” Beteiligte sind
 - erstens **üblich** und
 - zweitens **nutzlos**.
- “Vergessen lernen”
 - Balance schaffen
 - Blockaden lösen
 - 4-Phasen
(Coaching, Systemisches Denkmodell, Prozessverbesserung)



■ Zusammenfassung und **Diskussion**

Vergessen lernen – Nachhaltiges Applikationswissen



- “Vergessen lernen” provoziert
- Ohne Ziele und Wahrnehmung des Wissensflusses – aufhören!
- Einfacher im agilen Umfeld
- Kommunikationsarten:
Eigenwillige Dynamik bei “Generatoren”
- Schwierig:
 - Wissensflüsse wahrnehmen
 - Anzahl Checklistenfragen reduzieren
- Vorgehen nicht standardisierbar.
Wie Evaluieren!?

Fragen und Antworten...

Elke Mittendorf

Principal Consultant, Business Integration Services

elke.mittendorf@trivadis.com



BASEL BERN BRUGG LAUSANNE ZÜRICH DÜSSELDORF FRANKFURT A.M. FREIBURG I.BR. HAMBURG MÜNCHEN STUTTGART WIEN

2013 © Trivadis

Vergessen lernen
06.12.2015

trivadis
makes IT easier. ■ ■ ■