

# Vom Störer zum Vermittler

---

Der Mensch im Mittelpunkt

REConf

01. März 2016

Amin Soesanto, Jesko Schneider



# Agenda

Wir stellen Folgendes vor

1. Der Mensch als Anforderungsquelle
2. Anforderungsvermittlung im Projektbeispiel
3. Übersicht und Fazit

# Der Mensch als Anforderungsquelle

---

Die drei Hauptmerkmale

# Anforderungsquellen

Typische Quellen von Anforderungen nach [Pohl]

- Systeme im Betrieb
- Dokumente und Spezifikationen
- **Der Mensch**

# Der Mensch

## Die Projektperspektive

- Interessen am Projekt
- Rolle und Verantwortlichkeiten
- Kulturelle Hintergründe

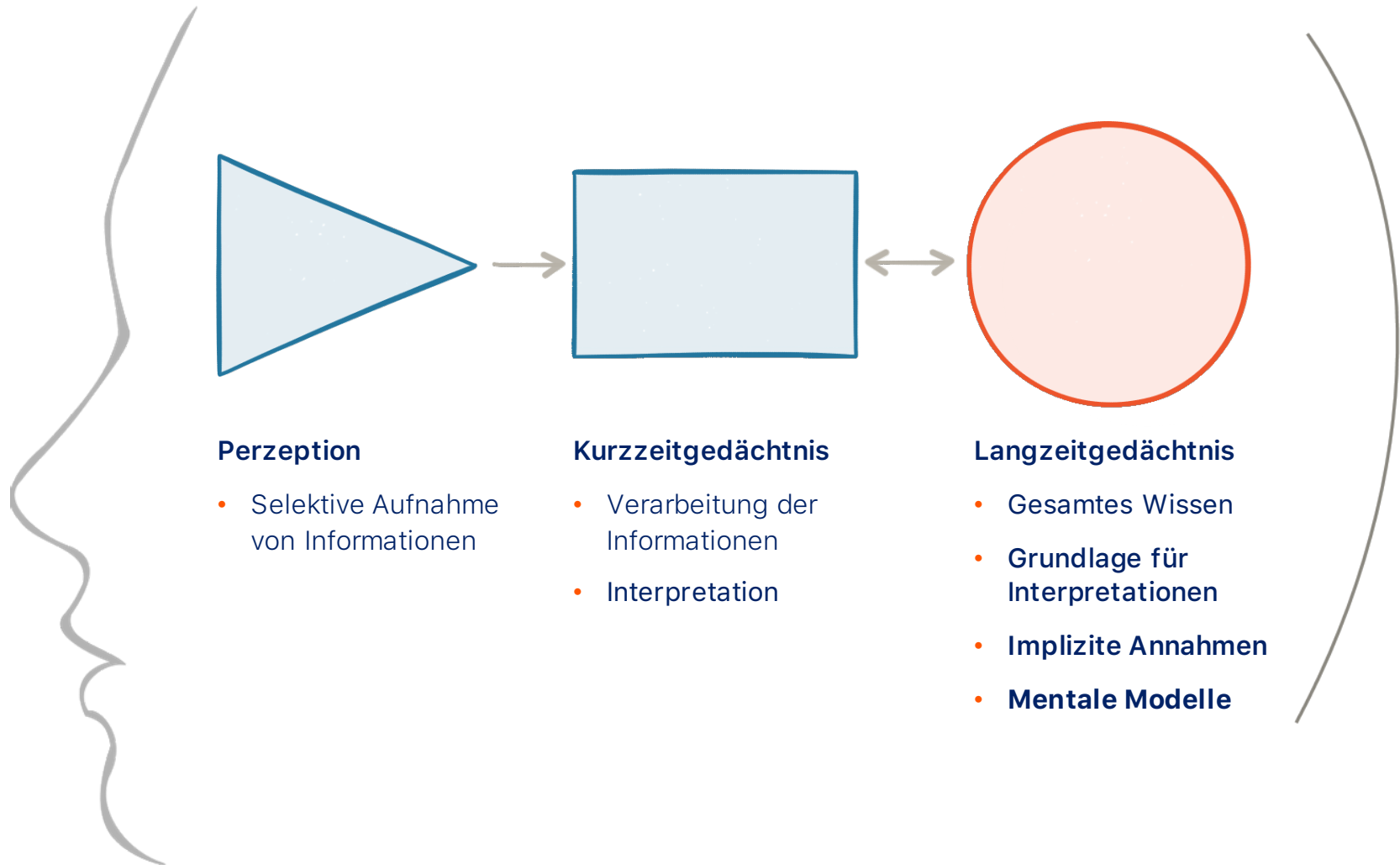
# Der Mensch

## Grundformen der Angst nach [Riemann]

1. Angst vor Veränderung (etwas zu verlieren)
2. Angst vor Notwendigkeit (sich festzulegen)
3. Angst vor Selbstwerden (alleine zu sein)
4. Angst vor Selbsthingabe (unterzugehen)

# Der Mensch

## Das kognitive Modell nach [Anderson]



# Anforderungsvermittlung im Projektbeispiel

---

Empfehlungen für die tägliche Arbeit als Vermittler



# Das Projekt

Einführung eines standortübergreifenden CRM-Systems

Unser Auftrag:

Unterstützung bei der Erstellung der Anforderungsspezifikation als Basis für die Auswahl eines Entwicklungsdienstleisters.

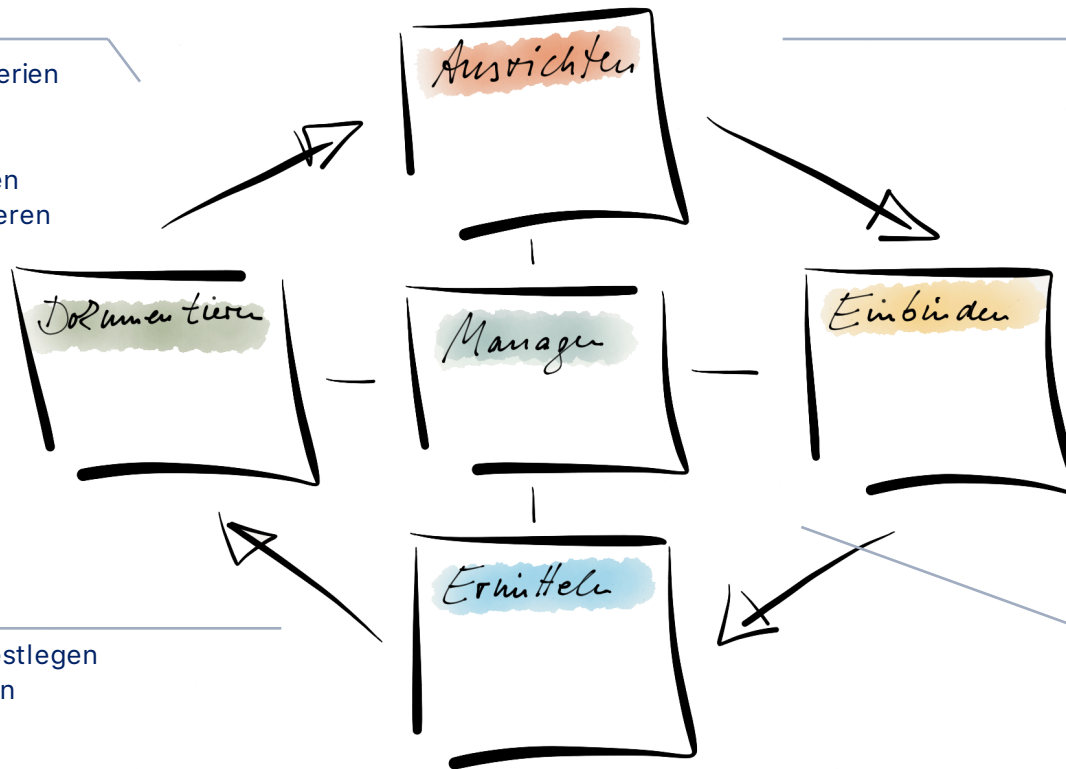


# Das Vorgehen

Folgende Aktivitäten haben wir empfohlen

## Dokumentieren

- Kategorien, Qualitätskriterien und Richtlinien festlegen
- Anforderungen spezifizieren / modellieren
- Anforderungen konsolidieren
- Anforderungen prüfen



## Ausrichten

- Bedarf validieren
- Scope ermitteln
- Einflussfaktoren aufdecken

## Einbinden

- Stakeholder identifizieren
- Weitere Quellen identifizieren

## Ermitteln

- Ermittlungstechniken festlegen
- Anforderungen ermitteln

## Managen

- Kommunikation fördern
- Änderungen managen
- Vorgehen sicherstellen
- Phase planen
- Motivation schaffen

# Ausrichten

Worum geht es und was ist das Ziel?

## 1. Den Bedarf erkennen

Formulierung des Bedarfs in einem Satz!

## 2. Scope

Was ist der Untersuchungsumfang und was nicht?

## 3. Einflussfaktoren

Neben den organisatorischen Rahmenbedingungen bereits Konflikte abstecken.



# Einbinden

Aus Betroffenen Beteiligte machen

## 1. Mandat einholen

Verantwortlichkeiten und Pflichten klären

## 2. Vorgehen transparent darstellen

Erwartungsmanagement

## 3. Die Teilnehmer zusammenführen

Vor Ort Termin, kein Onlinemeeting! Teilnehmer sollen sich kennenlernen



# Ermitteln

## Vom Störer zum Vermittler

### 1. Stakeholdermanagement

Interessen und Ziele der Stakeholder gezielt einsetzen.

### 2. Die drei Hauptmerkmale einbeziehen

Projektinteressen, Ängste und das kognitive Modell

### 3. Die unterstützende Ermittlungstechnik

Live Anwendungsfalldiagramme erstellt (Kontext, Rolle, Anwendungsfälle)



# Ermitteln

## Ängste bei der Ermittlung

### **Angst etwas zu verlieren**

Stakeholder teilt sein Expertenwissen nur zögerlich mit.

### **Angst sich festzulegen**

Stakeholder hat Schwierigkeiten, Entscheidungen zu treffen.

### **Angst alleine zu sein**

Stakeholder äußert sich nicht in der Gruppe.

### **Angst unterzugehen**

Stakeholder arbeitet lieber autark.

# Ermitteln

## Nebenprodukte der Ermittlung

- ✓ Identifikation der Stakeholder mit ihrer Rolle
- ✓ Erkenntnis „Das mache ich alles?!“
- ✓ Stakeholder werden „sich bewusst“
- ✓ Stakeholder hinterfragen eigene Aufgaben
- ✓ Übergreifende Zusammenarbeit



# Dokumentieren

Verantwortung an die Beteiligten übertragen

## 1. Anwendungsfalldiagramm

Übersichtliche Visualisierung der Aufgaben



## 2. Anwendungsfälle in User Stories überführen lassen ;)

Satzschablone für eine klarere Formulierung / Strukturierung  
Akzeptanz über die Spezifikation (Konzept, Produkt)

## 3. Glossar

Von Beginn an ein einheitliches Verständnis schaffen („Kampagne“ vs. „Aktion“)



# Managen

## Verbindung der Aktivitäten

### 1. Kommunikation zwischen Stakeholdern fördern

Vermittlung zwischen den Interessen.

### 2. Informationsfluss fördern

Termine, Projektdokumentation, nächste Schritte

### 3. Motivation und Vertrauen schaffen

Stakeholdern die Möglichkeiten des Projekts aufzeigen.

„So was haben wir doch schon mal gemacht!“



# Übersicht und Fazit

---

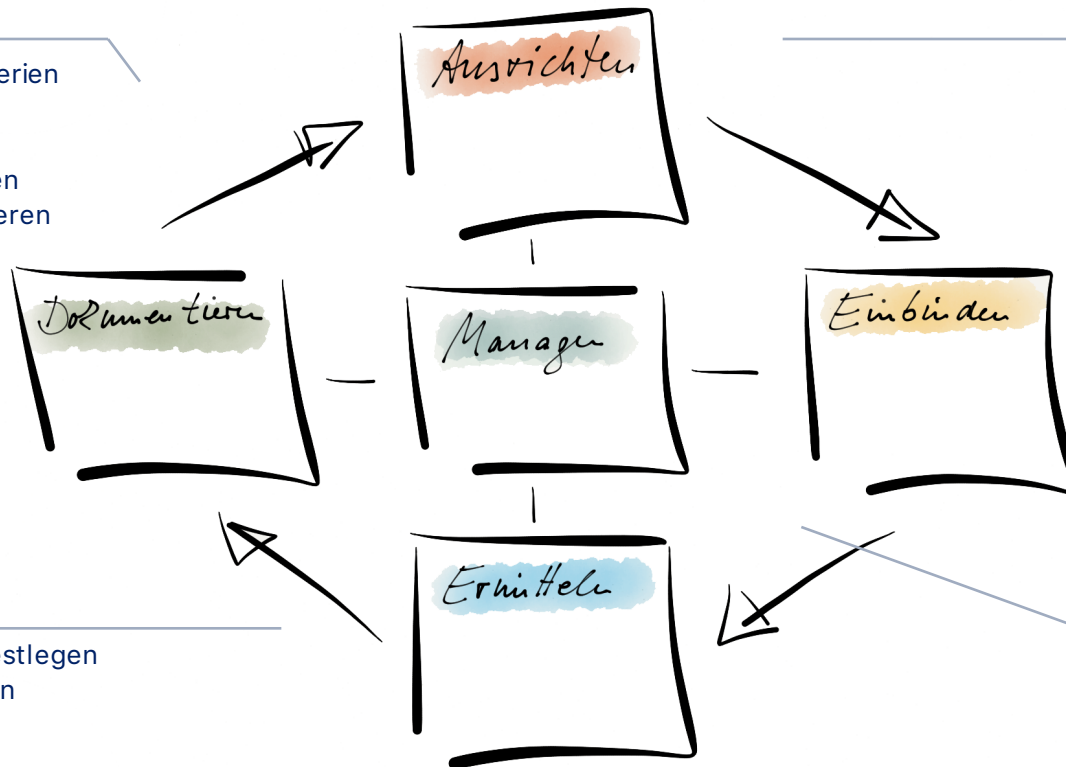
Zusammenfassung der wichtigsten Punkte

# Übersicht

Folgende Aktivitäten haben wir durchgeführt

## Dokumentieren

- Kategorien, Qualitätskriterien und Richtlinien festlegen
- Anforderungen spezifizieren / modellieren
- Anforderungen konsolidieren
- Anforderungen prüfen



## Ausrichten

- Bedarf validieren
- Scope ermitteln
- Einflussfaktoren aufdecken

## Einbinden

- Stakeholder identifizieren
- Weitere Quellen identifizieren

## Ermitteln

- Ermittlungstechniken festlegen
- Anforderungen ermitteln

## Managen

- Kommunikation fördern
- Änderungen managen
- Vorgehen sicherstellen
- Phase planen
- Motivation schaffen

# Fazit

Das sollten Sie mitnehmen



• Der Mensch als die zentrale Anforderungsquelle



• Der Mensch hat Vorrang vor Methoden



• Sich als Störer begreifen, um zum Vermittler zu werden



# Anforderungsfabrik<sup>®</sup>

Wir verbinden Business & IT.

Anforderungsfabrik GmbH & Co. KG  
Malvenweg 17  
41539 Dormagen

FON +49 (0)2133 / 47 98 680  
MAIL [info@anforderungsfabrik.de](mailto:info@anforderungsfabrik.de)  
WEB [www.anforderungsfabrik.de](http://www.anforderungsfabrik.de)

# Quellenverzeichnis

## Links und Literatur

[Riemann] Riemann, Fritz (2011): Grundformen der Angst. 40. Aufl., Ernst Reinhardt Verlag.

[Anderson] John R. Anderson: Kognitive Psychologie. Heidelberg ; Berlin : Spektrum Akademischer Verlag, 2001 (3. Aufl.) Originaltitel: Cognitive psychology and its implications.

[Pohl] Klaus Pohl, Chris Rupp (2015). Basiswissen Requirements Engineering, 4., überarbeitete Auflage. S. 21.