

Einführung eines Single-Source-Tool

- Von der Idee bis zur ersten
Veröffentlichung -

Prozessbetrachtung am Beispiel von AuthorIT

Sten Reuter

KORDOBA GmbH & Co. KG

München, 29. Mai 2006

Agenda

- KORDOBA im Überblick
- Das Wasserfallmodell und Standardsoftware
 - ◆ Ausgangssituation
 - ◆ Problemanalyse
 - ◆ Anforderungskonzept
 - ◆ Fachgrobkonzept
 - ◆ Implementierung
 - ◆ Lessons Learned
- Ausblick

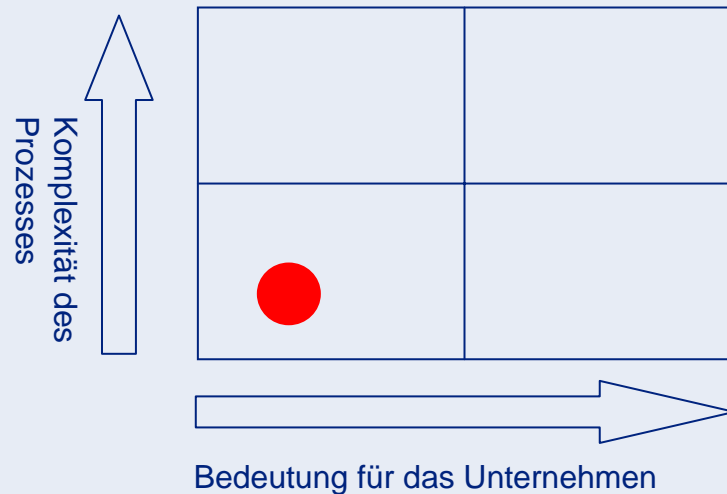
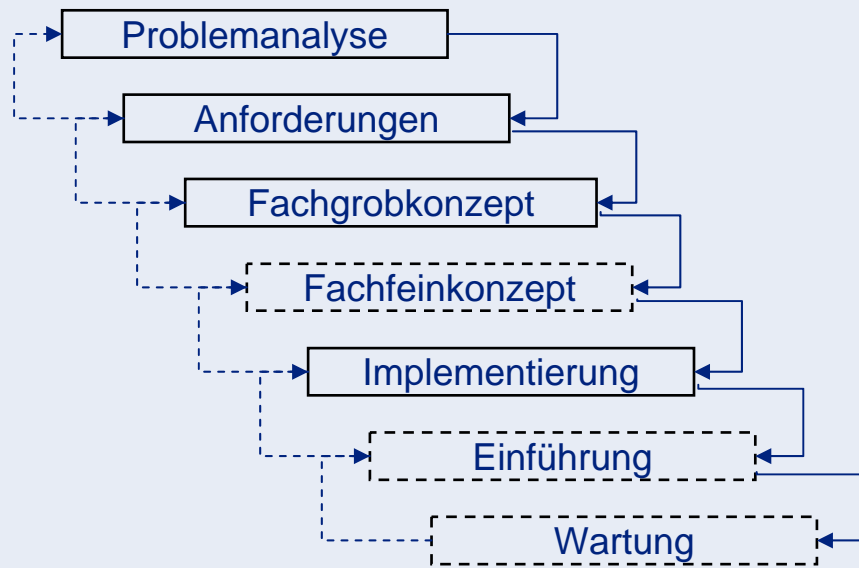
Das Dienstleistungsangebot



Mit über 20 % Marktanteil ist KORDOBA eines der marktführenden Unternehmen im Bereich Standard-Bankensoftware

- Beratung, Analyse und Optimierung von Bankprozessen
- Konzeption und Realisierung von Migrations- und Umsetzungsprojekten
- IT-Hosting bis hin zum BPO
- Produktion und Pflege von Anwendungen

Wasserfallmodell und Standardsoftware



→ Wasserfallmodell

- ◆ Sequenzielles Vorgehen
- ◆ Strukturierter, systematischer Ansatz
- ◆ Vollständige Definition der Anforderungen vor der Implementierung

→ Standardsoftware

- ◆ Referenzprozesse vorhanden
- ◆ Meist höhere Software-Qualität
- ◆ Kostenvorteile
- ◆ Abhängigkeiten vs. Standards
- ◆ Geringe individuelle Anpassungsmöglichkeiten

Manuellerstellung IST-Zustand

Autoren (Produktbetreuer)

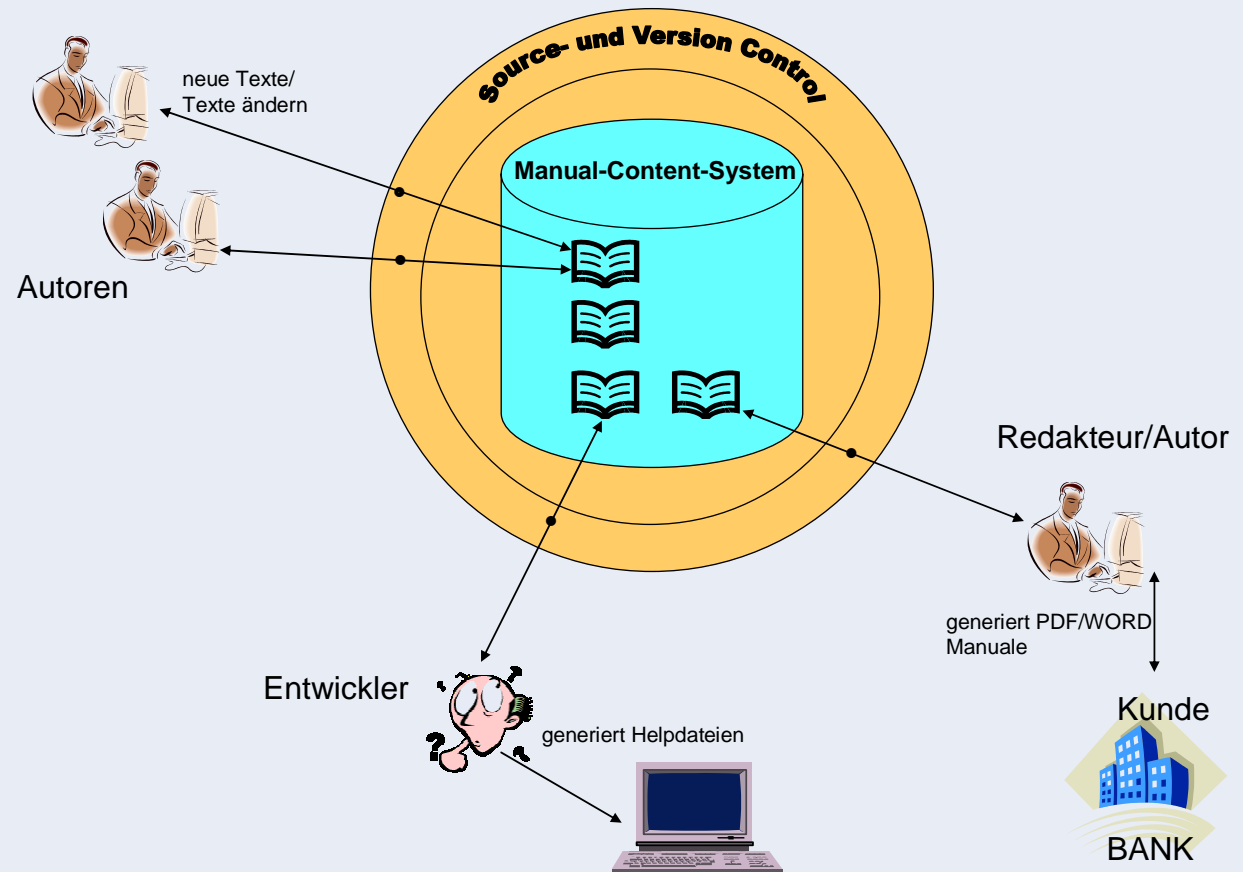
- Derzeit ca. 30 – 35
- An verschiedenen Standorten im In- und Ausland
- Zugriff auf Datenbanken direkt über Server vor Ort oder über Cetrax-Server



verantwortlich für

Produkte und Produkt-funktionalitäten

- 52 Manuale



Problemanalyse



- WORD 97 + WORD 2002 mit Zentral- und Filialdokumenten (teilweise > 500 Seiten)
- Externe Aufbereitung der Hilfetexte → Kosten
- Versionierung und Dokumentenmanagement über ClearCase
- Support nur für ORACLE- und ACCESS-Datenbanken
- Umstellung unserer Produkte auf browserbasierte Benutzeroberflächen
- Prozess



- Gemeinsame Source für Manual und Hilfe
- Generierung kontextsensitiver Hilfetexte für Windows- und Browseroberflächen
- Verwaltung von Hypertextlinks
- Output in verschiedenen Sprachen
- Möglichkeit kundenindividueller Änderungen des Output
- Mediengerechte Aufbereitung der Informationen – WORD, XML, PDF, HTML
- Geringer Schulungs- und Einarbeitungsaufwand
- Niedrige Kosten

Fachgrobkonzept



- Systemumgebung
 - ◆ Windows-Server, Clients
- Datenmanagement
 - ◆ Server und / oder Client
- Funktionale Anforderungen (intern + extern)
 - ◆ Import bestehender Manuale
 - ◆ Verwaltung / Archivierung der Dateien
 - ◆ Printmedien
 - ◆ Ausgabe von Hilfetexten für Windows-Hilfesystem, HTML, Java
- Auf- und Abwärts-Kompatibilität
 - ◆ XML / RTF
 - ◆ Case-Tools
- Kostenvergleich
 - ◆ Bei nur ca. 15% Produktivitätssteigerung bereits im ersten Jahr Kostenvorteile

Implementierung

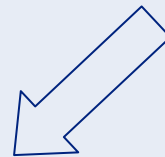
Beurteilung potentieller Software

- ◆ Analyse der Tools in Eigenregie
- ◆ Beratungsfirma



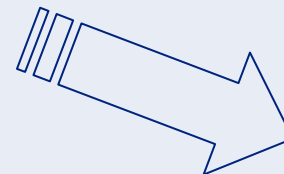
Workshop

- ◆ Beteiligte integrieren
- ◆ Gemeinsame Zieldefinition



Wissenstransfer und Bewertung der Anforderungen

- ◆ Akzeptanzsicherung
- ◆ Gewichtung der Anforderungen

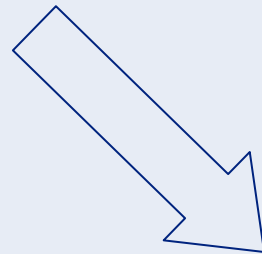


AuthorIT

Implementierung (Prototyp und Pilotierung)

→ Erstellung eines Prototypen

- ◆ Genauere Aufwandsschätzung
- ◆ Prüfung von Verwendbarkeit bzw. Funktionalitäten
- ◆ Unterstützung des Entscheidungsprozesses
- ◆ Schulung der Mitarbeiter für eine Pilotierung



→ Pilotierung

- ◆ Aufgesetzt auf Prototyp
- ◆ Einschätzung eigener Mitarbeiter
- ◆ Akzeptanzsicherung
- ◆ **Test** der Anwendung in der Systemumgebung
- ◆ Praxisorientierter Entscheidungsprozess

Implementierung (Migration des Datenbestandes)

Intern oder Extern?



Ressourcenprüfung
Realer Kostenvergleich
Rechtliche Aspekte

Durchführung im eigenen Haus

- ◆ Hoher Lerneffekt durch iteratives Vorgehen
- ◆ Möglichkeit zur Parametrisierung des Tools
- ◆ Fehlende Erfahrung durch externe Erstellung des Prototyp
- ◆ Nur wage Schätzung des Aufwands möglich → Ressourcenproblem?
- ◆ Langwieriger Prozess trotz Standardsoftware

Implementierung (Schulungen)

Intern oder Extern?



Kenntnisstand der Mitarbeiter
Komplexität der Anwendung
Know-how im Unternehmen

- Externe Schulungen für Multiplikatoren und Administratoren
 - ◆ Koordinationsvorteil
 - ◆ Intensivere Schulung für kleineren Personenkreis → größere Lerneffekte
- Interne Schulungen für Autoren und Redakteure
 - ◆ Weitergabe des Wissens im Unternehmen bei Bedarf
 - ◆ Möglichkeit zeitnaher Schulungen
 - ◆ Vorsicht - Kostenvorteil nicht immer vorhanden

Lessons Learned



- Konsequente Anwendung eines Modells notwendig
- Einführung von Standardsoftware erfordert sorgfältige Projektierung
- Ressourcenaufwand mit geeigneten Instrumenten schätzen
- Genaue Anforderungen für spätere Anpassungen notwendig
- Standardprodukt vs. „Individuelle Fehler“
- Produktpalette sehr umfangreich incl. zugehöriger Datenbanken
- Externes Know-how sehr hilfreich

- Einbinden von Case-Tools in den Prozess der Manualredaktion
- Dokumentation weiterer Softwareprodukte
- Technische Dokumentation unserer Produkte
- Erweiterung der kontextsensitiven Hilfe für browserbasierte Oberflächen
- ...

KORDOBA