

Breaking the rules – agile Implementierung von Lösungen für die Technische Kommunikation



Berlin, 15.04.2016

Karsten Schrempp, PANTOPIX GmbH & Co. KG

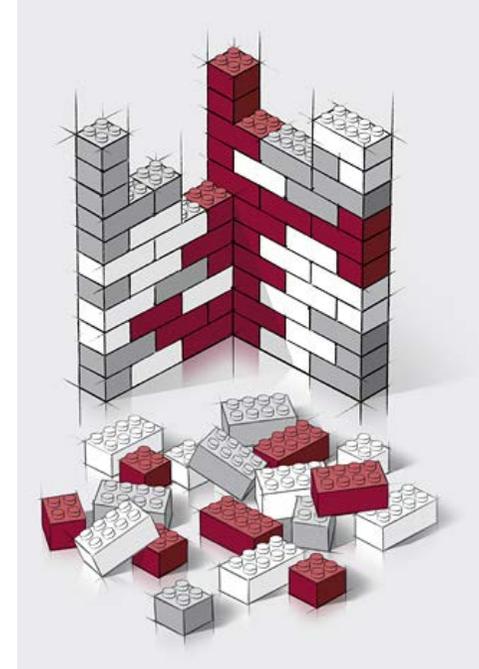


- Lösungen für Technische Kommunikation werden immer komplexer.
- Mit höchster Effizienz wollen Sie Produktinformationen über verschiedene Applikationen und Medien hinweg Ihren Kunden zur Verfügung stellen.
- Wenn Sie eine neue Lösung einführen oder eine bestehende erweitern wollen, wird es immer schwieriger, Modellierung, Implementierung und Integration vorwegzunehmen.
- Wenn Sie ein klares Ziel vor Augen haben, ist ein agiler Ansatz wirkungsvoller als ein traditionelles Vorgehen.
- Sie sollen heute erfahren, wie Sie die gegenseitigen Einflüsse von Lösungsmodellierung, Aufbau eines Prototypen, Grenzen von Werkzeugen, sich ständig ändernde Anforderungen und eingeschränkte Budgets nicht als Hindernisse, sondern als Chance für Verbesserung zur Erreichung Ihrer Ziele nutzen können.



- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

- **PANTOPIX** ist Ihr Partner für kompetente und intelligente Lösungen in der Technischen Kommunikation.
- Wir leiten und begleiten professionell Ihre Autoren.
- Wir stehen für effektive und positive Benutzererfahrungen auf der Seite Ihrer Kunden.



Karsten Schrempf

- Gründer und Geschäftsführer PANTOPIX
- Entwicklung und Umsetzung individueller und benutzer-freundlicher Lösungen für technische Kommunikation
- Konzeption von Informationsarchitekturen
- Optimierung von Informationsentwicklungs- und Publikationsprozessen
- Auswahl und Implementierung passender Werkzeuge

Kunden und Projekte der letzten Jahre



Carl Zeiss Microscopy



VOITH





- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

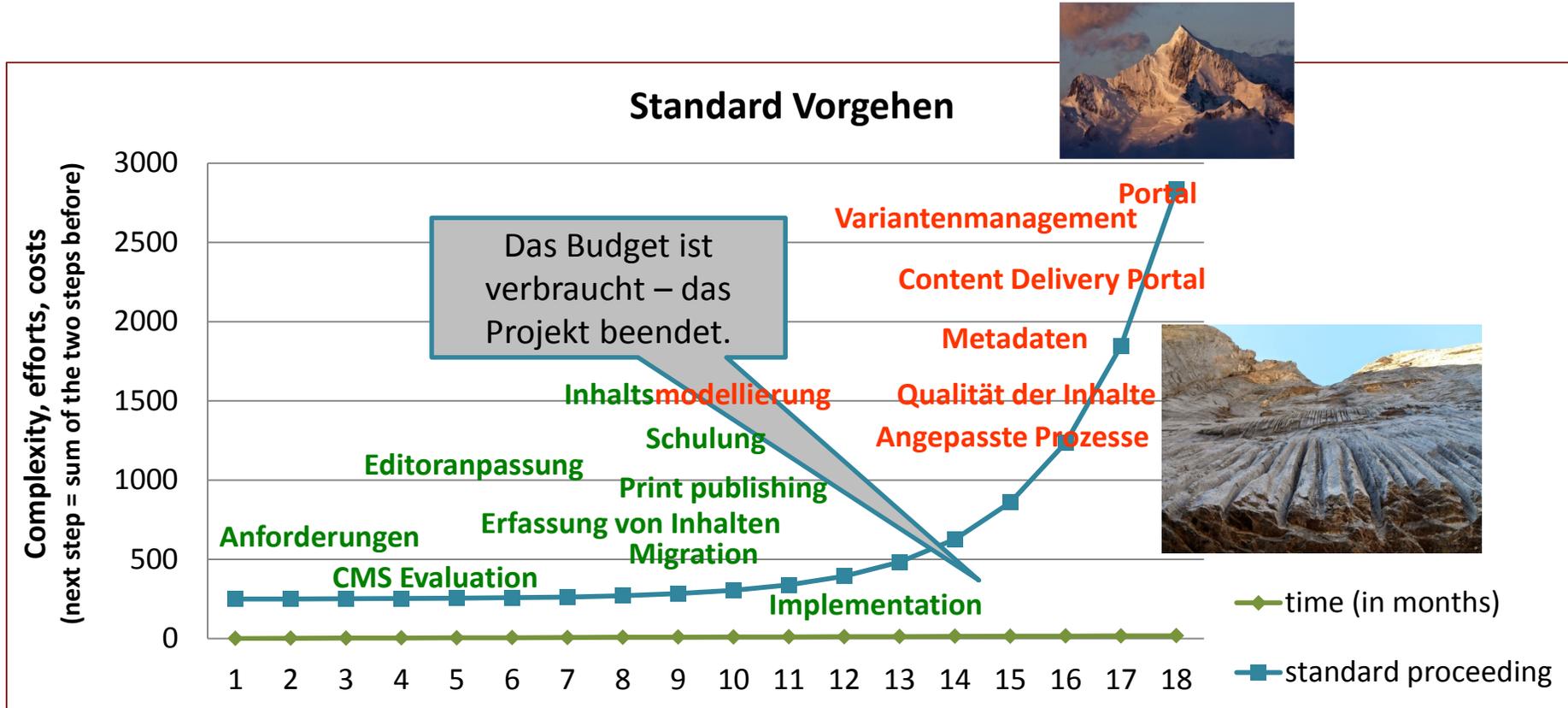
Standard Vorgehen für Projekte in der Technischen Dokumentation



- Intern oder extern angestoßen verfolgen Sie ein neues Ziel:
 - Publikation in neue Medien
 - Eine neue Verteilung von Inhalten mit angepasster Darstellung
- Sie stellen ein Team auf.
- Sie sammeln Anforderungen
- Sie lassen die Systemanbieter Ihre Werkzeuge vorstellen
- Sie kaufen eines.
- Sie implementieren es. Die Konfiguration beruht auf den Fragen des Systemherstellers.
- Sie migrieren Ihre Inhalte.
- Sie schulen Ihre Redakteure
- Sie arbeiten mit dem neuen System oder der Anpassung.

- Wo stehen Sie, wenn das Budget verbraucht ist?

Häufiges Ergebnis



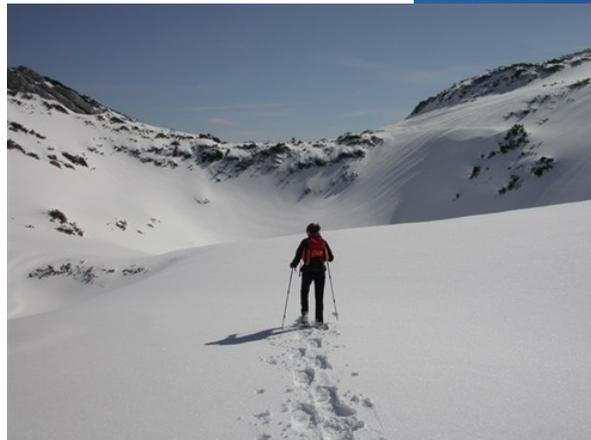
Technische Kommunikation findet statt wie zuvor – es werden “nur” neue Werkzeuge eingesetzt.

Breaking the rules.



- Bereits wenn Sie starten: Brechen Sie die Regeln!
- Technische Kommunikation hängt von Sprache ab, nicht von relationalen Tabellen,...
- ... und Objekte, die auf Sprache basieren – Inhalt! – braucht eine andere Herangehensweise und andere Prozesse als rein datenbankbasierte Information.

Agenda



- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- **Breaking the rules**
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

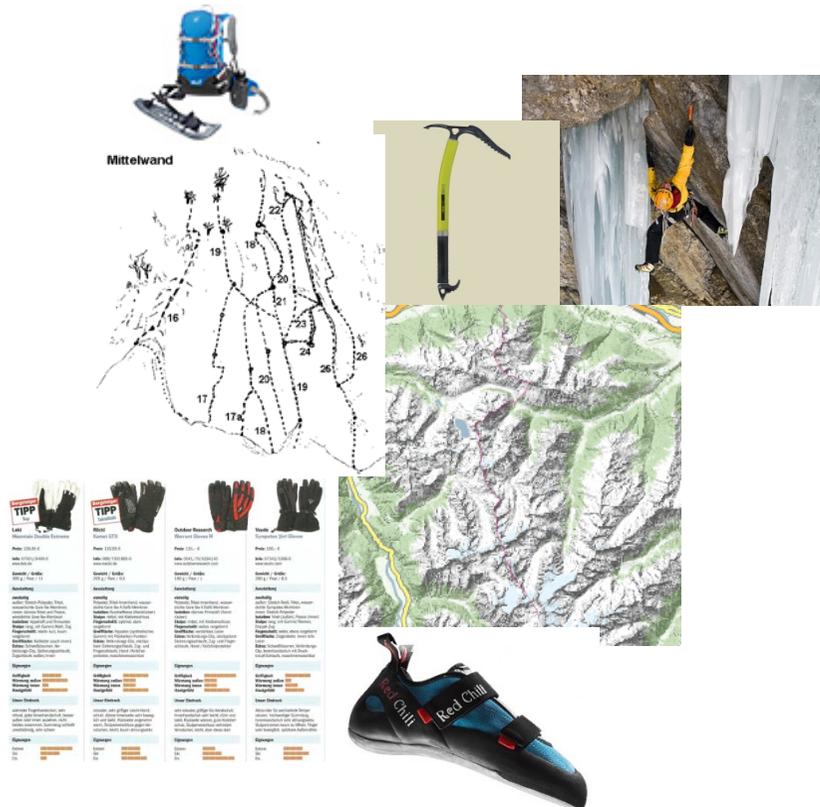
Schreiben Sie User Stories!

„Als Kunde will ich auf der Website mit 2 Klicks die Information finden „Kaffeemaschine entkalken“, um dies schnell und korrekt ausführen zu können. Wenn ich fertig bin, folge ich einem Link, der mich über die neusten Geschmacksrichtungen informiert.“

„Als Servicetechniker möchte ich mich am Serviceportal anmelden und die Kundenmaschine identifizieren. Mit dem Fehlercode will Ich direkt zur Behebung geführt werden, um sie direkt ausführen zu können. Für eine bessere Vorbereitung sind von dieser Seite aus alle notwendigen Informationen (Ersatzteile, Wiederinbetriebnahme, Kundenveträge) direkt zugänglich.“

- Bestimmen Sie Ihre Zielgruppen, und erstelle Sie eine Persona für jede Zielgruppe.
 - Mögliche Zielgruppen: Kunden, Servicetechniker, Call Center
 - Persona: Vorgestelltes, typisches Individuum, charakterisiert durch Geschlecht, Alter, Ausbildung und Beruf, Aufgabe im Unternehmen, Erfahrung,...
- Schreiben Sie eine User Story zu jedem Prozess den die Persona potentiell durchführt.

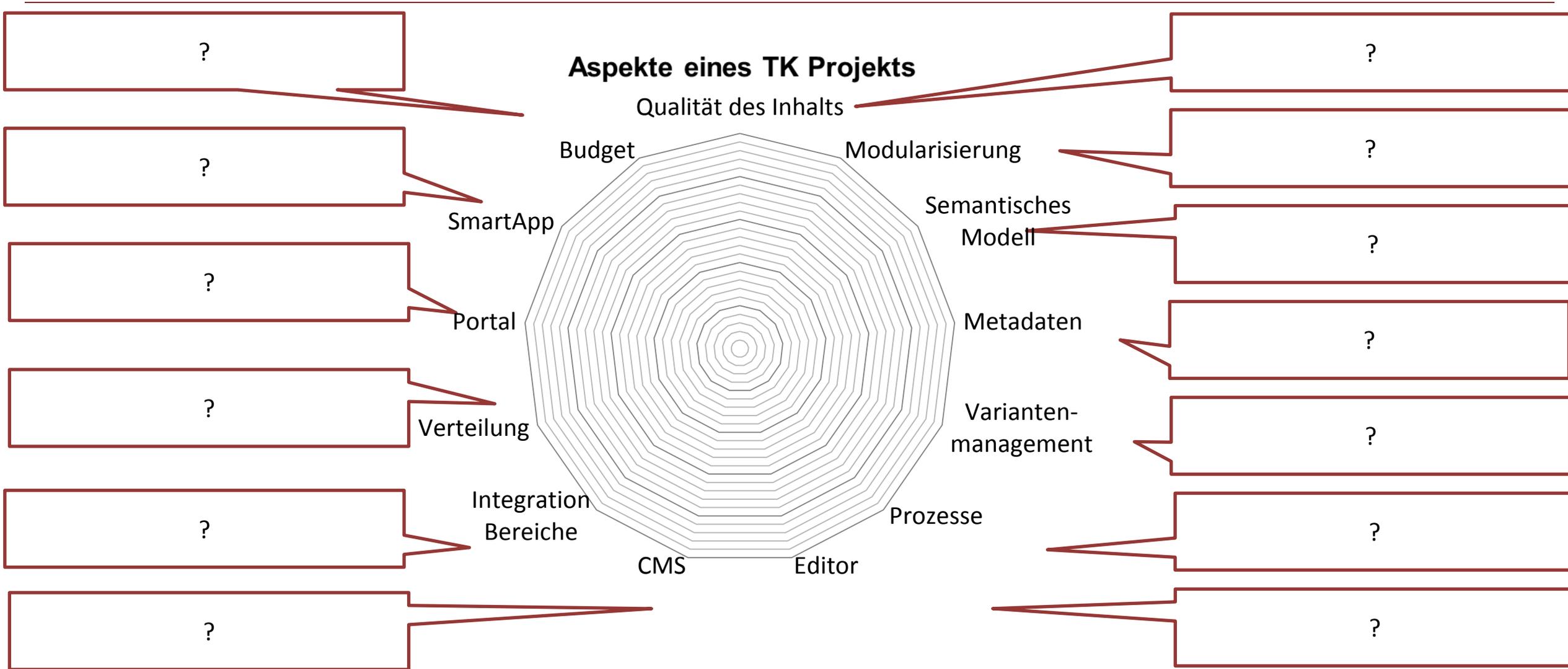
Beschreiben Sie den passenden Anwendungsfall



- Für jede involvierte Persona beschreiben Sie ausgehend von der User Story jeden Prozess-Schritt:
 - Daten, die die Persona eingibt – wenn sie sie kennt.
 - Was tut sie, wenn sie die notwendigen Daten nicht kennt?
 - Vorgehen bei der Suche
 - Wie und mit welchen Parametern wird eine Trefferliste reduziert?
 - Welche Links werden angeboten, und wie können sie genutzt werden
 - Auffinden und Nutzung des gesuchten Ergebnisses
 - Weitere Schritte, die sie durchführt.
 -
- Bauen Sie einen Prototypen mit echten Inhalten.
 - Grafisch – Wired frame – mit verfügbarer Software
 - Demo-Lizenz eines Tools, das passen könnte?
- Geben Sie Ihre Inhalte ein!
- Diskutieren und dokumentieren Sie Ihre Erfahrungen, Fragen, Vorschläge, Ideen und Anforderungen.



Sammeln und dokumentieren Sie alle Aspekte des Prototypen



Agenda



- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- **Bestimmen Sie Ihr Projekt!**
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

Aspekte eines TK Projekts

Qualität des Inhalts

Budget

Modularisierung

SmartApp

Semantisches Modell

Portal

Metadaten

Verteilung

Variantenmanagement

Integration Bereiche

Prozesse

CMS

Editor

Wieviel Budget wird benötigt?

Brauchen wir eine SmartApp?

Wird der Inhalt über ein Portal zur Verfügung gestellt? Zugriffskonzept

Wird der Inhalt verteilt? CDS= Content Delivery Server?

Sollen weitere Unternehmensbereiche integriert werden?

Wie werden die Inhalte verwaltet?

Wie gut soll/muss der Inhalt sein?

Wie muss er modularisiert werden, um in der gewünschten Form angeboten werden zu können?

Gibt es ein semantisches Modell für die Autoren? Techn. Hintergrund?

Wie werden Inhalte gefunden und charakterisiert?

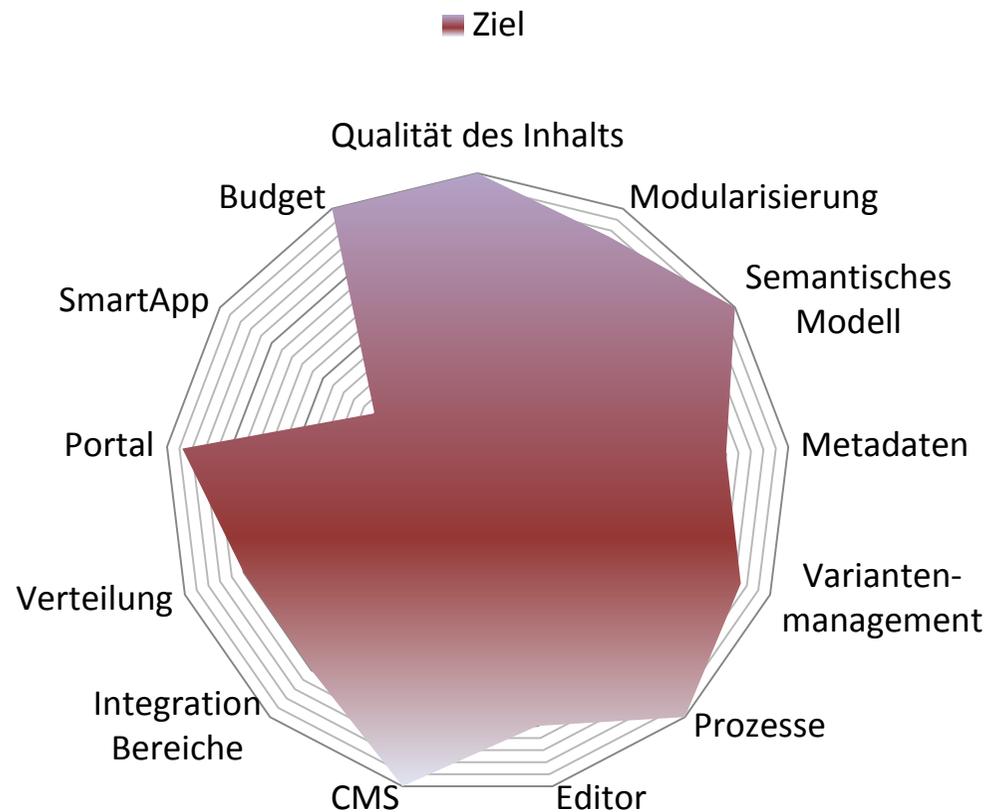
Können Produktvarianten abgebildet werden?

Welche Prozesse werden benötigt, um die Inhalte in dieser Form liefern zu können?

Wie wird der Inhalt erfasst? Wer tut dies?

Definieren Sie Ihre Ziele

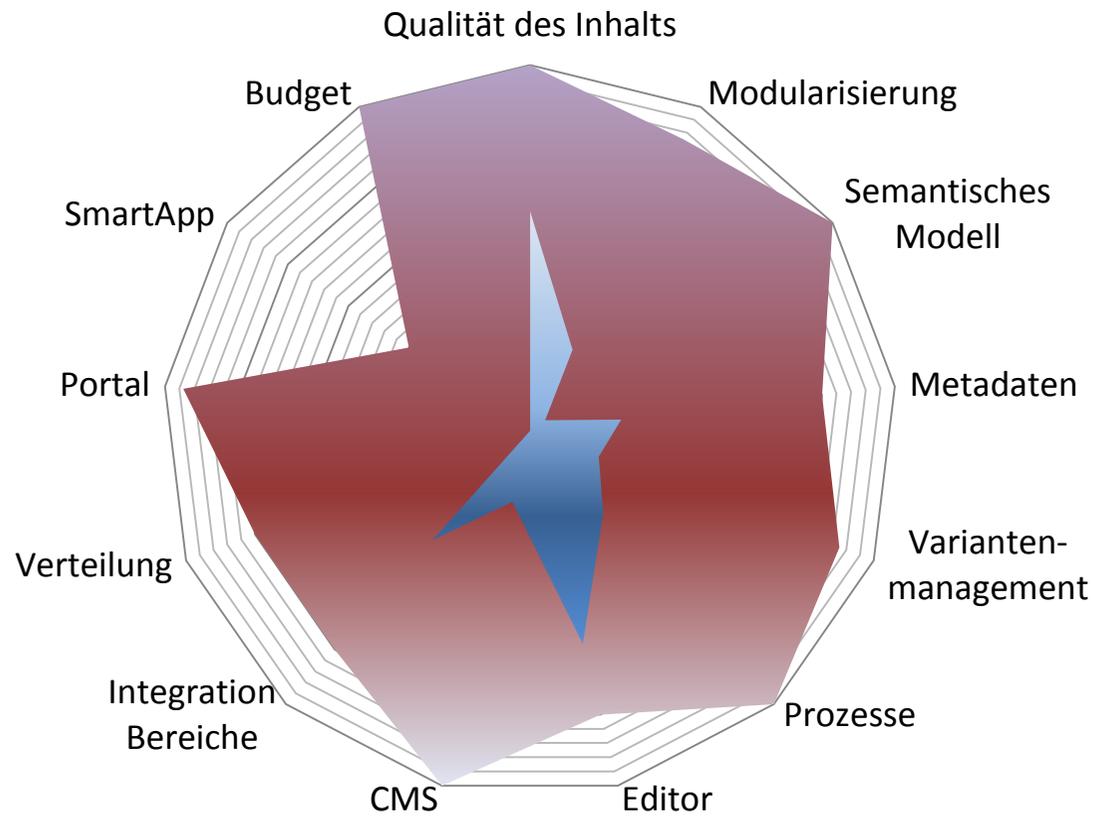
Aspekte eines TK Projekts



Bestimmen Sie, wo Sie stehen!

Aspekte eines TK Projekts

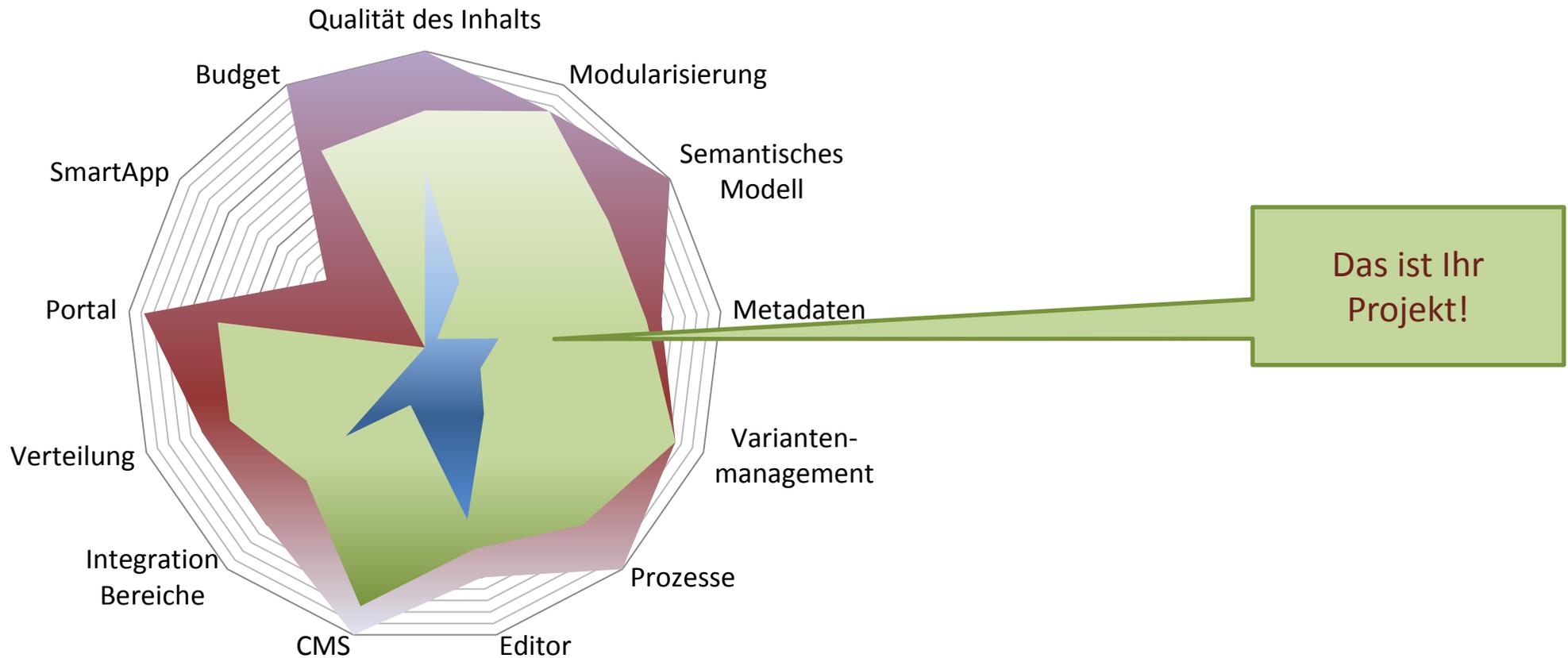
■ Ziel ■ aktueller Stand



Entscheiden und priorisieren Sie, was Sie erreichen können!

Aspekte eines TK Projekts

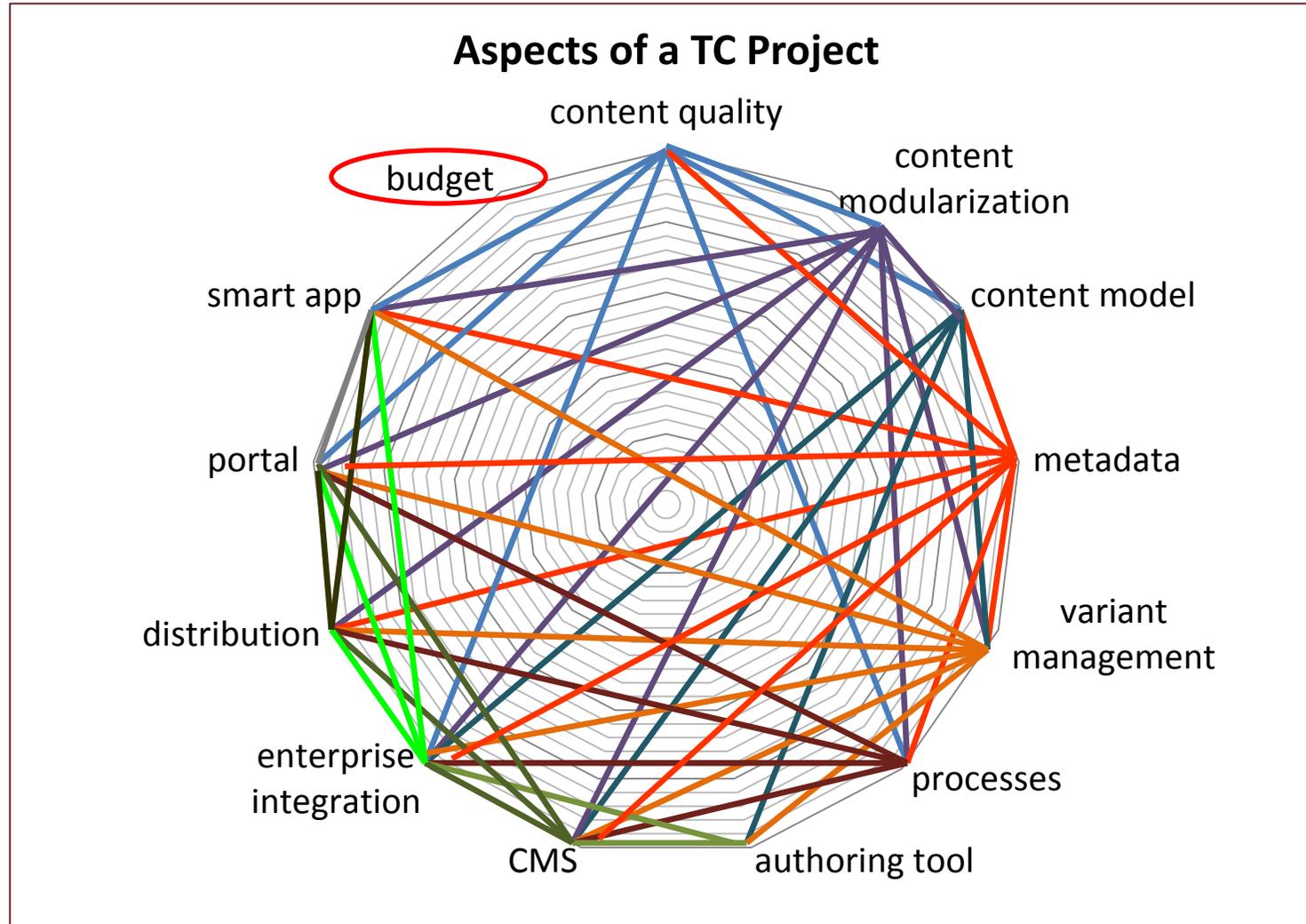
■ Ziel ■ Erreichbar ■ aktueller Stand



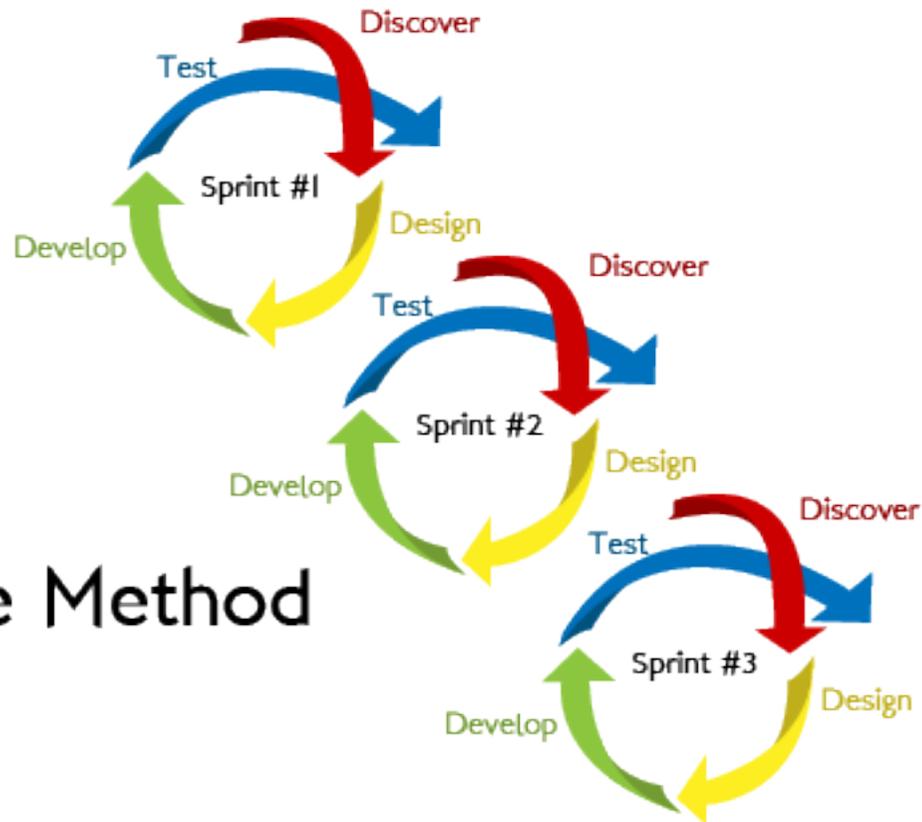


- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- **Abhängigkeiten sehen und verstehen**
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

Dependencies



Agile Method

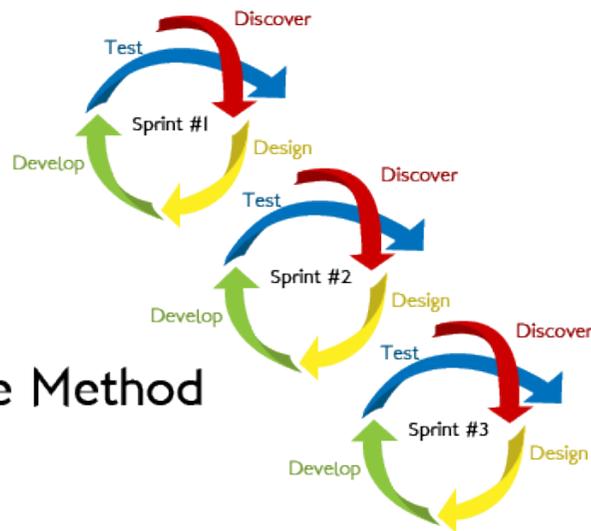


- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- **Machen Sie's agil!**
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

Backlog Description	Initial Estimate	Adjustment Factor	Adjusted Estimate	work remaining until completion						
				1	2	3	4	5	6	7
Title Import				256	209	193	140	140	140	140
Project selection or new	3	0.2	3.6	3.6	0	0	0	0	0	0
Template backlog for new projects	2	0.2	2.4	2.4	0	0	0	0	0	0
Create product backlog worksheet with formatting	3	0.2	3.6	3.6	0	0	0	0	0	0
Create sprint backlog worksheet with formatting	3	0.2	3.6	3.6	0	0	0	0	0	0
Display tree view of product backlog, releases, sprints	2	0.2	2.4	2.4	0	0	0	0	0	0
Sprint-1	13	0.2	15.6	16	0	0	0	0	0	0
Create a new window containing product backlog template	3	0.2	3.6	3.6	3.6	0	0	0	0	0
Create a new window containing sprint backlog template	2	0.2	2.4	2.4	2.4	0	0	0	0	0
Burndown window of product backlog	5	0.2	6	6	6	0	0	0	0	0
Burndown window of sprint backlog	1	0.2	1.2	1.2	1.2	0	0	0	0	0
Display tree view of product backlog, releases, prints	2	0.2	2.4	2.4	2.4	0	0	0	0	0
Display burndown for selected sprint or release	3	0.2	3.6	3.6	3.6	0	0	0	0	0
Sprint-2	16	0.2	19.2	19	19	1.2	0	0	0	0
Automatic recalculating of values and totals	3	0.2	3.6	3.6	3.6	3.6	0	0	0	0
As changes are made to backlog in secondary window, update burndown graph on main page	2	0.2	2.4	2.4	2.4	2.4	0	0	0	0
Hide/automatic redisplay of burndown window	3	0.2	3.6	3.6	3.6	3.6	0	0	0	0
Insert Sprint capability ... adds summing Sprint row	2	0.2	2.4	2.4	2.4	2.4	0	0	0	0
Insert Release capability ... adds summary row for backlog in Sprint	1	0.2	1.2	1.2	1.2	1.2	0	0	0	0
Owner/assigned capability and columns optional	2	0.2	2.4	2.4	2.4	2.4	0	0	0	0
Print burndown graphs	1	0.2	1.2	1.2	1.2	1.2	0	0	0	0
Sprint-3	14	0.2	16.8	17	17	17	0	0	0	0
Duplicate incomplete backlog without affecting totals	5	0.2	6	6	6	6	6	6	6	6
Note capability	6	0.2	7.2	7.2	7.2	7.2	7.2	7.2	7.2	7.2
What-if release capability on burndown graph	15	0.2	18	18	18	18	18	18	18	18
Trend capability on burndown server	2	0.2	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4
Publish facility for entire project, publishing it as HTML web pages	11	0.2	13.2	0	0	13	13	13	13	13
Future Sprints	39	0.2	46.8	34	34	47	47	47	47	47
Release-1				85	70	65	47	47	47	47

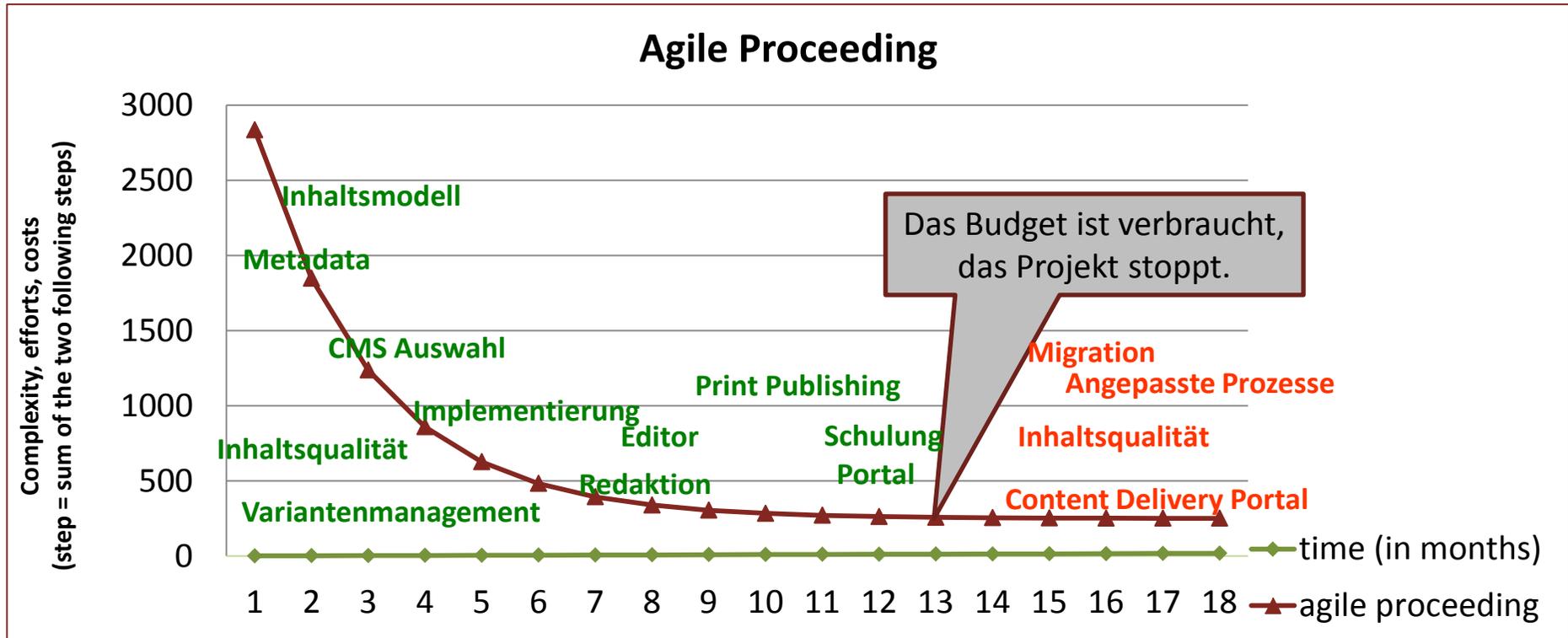
- Bestimmen Sie:
 - Einen Product Owner (meist der Project Owner)
 - Das Sprint Team (meist das Projektteam)
 - Die Stakeholder (für Review, Feedback, Steuerung)
- Vervollständigen Sie Ihre User Stories und Anwendungsfälle
- Erstellen Sie ein Backlog – die Liste aller Aufgaben
- Legen Sie die Länge Ihrer Sprints fest
 - TK-Projekt: 3-4 Wochen
- Der Product Owner Priorisiert das Backlog
- Bestimmen Sie die Komplexität der einzelnen Aufgaben
- Starten Sie Ihr Projekt mit der Lösung/Umsetzung der Aufgaben in der Reihenfolge der Priorisierung
- Passen Sie kontinuierlich Ihr Projekt an. Nutzen Sie, dass Erfahrung und Wissen anwachsen.
 - Scheuen Sie sich nicht, bestehende Ergebnisse zu überarbeiten.
 - Damit fließen Abhängigkeiten automatisch mit ein.

Agile Method



- Legen Sie Meilensteine fest
- Arbeiten Sie in festen Sprints von 3 oder 4 Wochen
- Im ersten Sprint erledigen Sie die obersten Einträge Ihres Backlogs.. Sie sollten sicher sein, damit fertig zu werden.
- Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse dem Product Owner, der Mitglied des Sprint Teams sein kann, aber nicht muss. Er muss die Ergebnisse freigeben.
- Präsentieren Sie die Ergebnisse den Stakeholdern.
- Überprüfen Sie Ihr Vorgehen.

- Der Product Owner pflegt das Backlog (zusammen mit dem Team)
 - Was fehlt? Neue Aufgaben werden direkt eingetragen.
 - Sollte die Priorisierung angepasst werden?
- Gehen Sie in den nächsten Sprint.

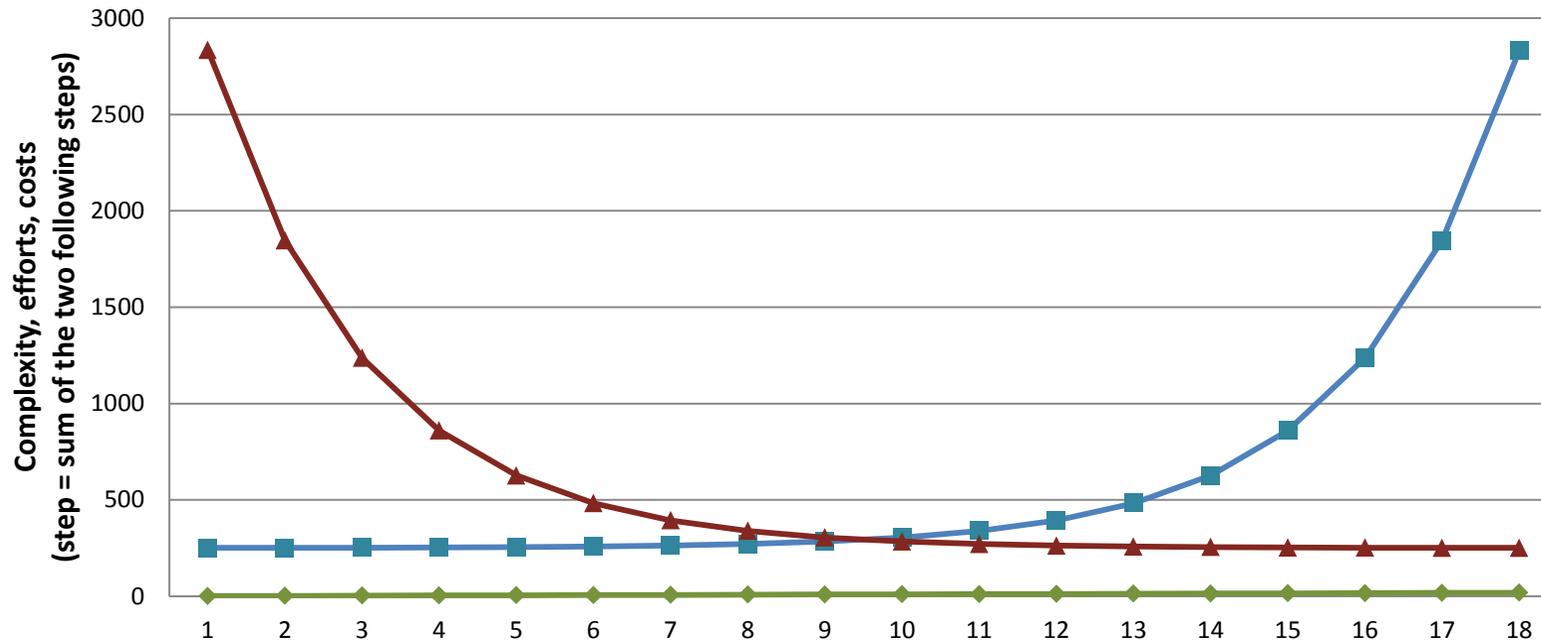


Alle Grundlagen sind geschaffen, und alle übergreifenden Konzepte sind erstellt. Das redaktionelle Arbeiten folgt neuen Prozessen und ist vorbereitet auf künftige Entwicklungen.



- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- Fragen und Antworten

Standarvorgehen vs. agiles Vorgehen



- Sie werden schneller sein.
 - Mit dem gleichen Budget erreichen Sie bessere Ergebnisse
- Die Lern- und Erfahrungskurve ist in das Projekt integriert.
- Sie sind besser auf künftige Anforderungen vorbereitet:
 - Die Konzept existieren bereits und müssen nur noch umgesetzt werden.
- Das Fine Tuning der Tool-Implementierungen kann durchgeführt werden, wenn es wieder Budget gibt..
- Sie führen neue Projekt in der gleichen Art durch.

Was brauchen Sie?



- Einen Product Owner mit TK und IT Kenntnissen
- Einen Team mit verfügbaren Ressourcen
- Interessierte, kritische und unterstützende Stakeholder
- Im Unternehmen das Verständnis dafür, das eine Projekt für die technische Kommunikation ein strategisches Projekt ist.
- Ein vernünftiges Budget

- Nehmen Sie sich einen Führer – zumindest für einen Teil der Aspekte.



- Vorstellung PANTOPIX
- Traditionelles Vorgehen für Projekte in der Technische Kommunikation
- Breaking the rules
- Bestimmen Sie Ihr Projekt!
- Abhängigkeiten sehen und verstehen
- Machen Sie's agil!
- Erfolgreich sein – und weiter machen!
- **Fragen und Antworten**

Das Agile Manifest

Wir erschließen bessere Wege, Software zu entwickeln,
indem wir es selbst tun und anderen dabei helfen.

Durch diese Tätigkeit haben wir diese Werte zu schätzen gelernt:

Individuen und Interaktionen mehr als Prozesse und Werkzeuge
Funktionierende Software mehr als umfassende Dokumentation
Zusammenarbeit mit dem Kunden mehr als Vertragsverhandlung
Reagieren auf Veränderung mehr als das Befolgen eines Plans

Das heißt, obwohl wir die Werte auf der rechten Seite wichtig finden,
schätzen wir die Werte auf der linken Seite höher ein.

Kent Beck	James Grenning	Robert C. Martin
Mike Beedle	Jim Highsmith	Steve Mellor
Arie van Bennekum	Andrew Hunt	Ken Schwaber
Alistair Cockburn	Ron Jeffries	Jeff Sutherland
Ward Cunningham	Jon Kern	Dave Thomas
Martin Fowler	Brian Marick	

Go and break the rules!

PANTOPIX GmbH & Co. KG
Karsten Schrempp
Mobil: +49 170 386 60 91
karsten.schrempp@pantopix.de



- Graphic “Breaking the rules” from the book Breaking the Rules: The Printed Face of the European Avant Garde 1900 – 1937, London, 2007, Stephen Bury (Ed.)
- Graphic “Agile Method” from www.commonplaces.com, 2015-09-12
- Graphic “Understand Dependencies” from www.consolewars.de, 2015-09,12
- Graphic Agenda “Define your TC Project” from www.deine-berge.de, 2015-09-12
- Graphic “Schneebedeckter Berggipfel in der Morgendämmerung“ from www.posterlounge.de; 2015-09-12
- Graphic “Bannalp21“ from www.alpine-wandergruppe.de
- Graphic from <http://3.bp.blogspot.com>, 2015-09-14
- Graphic from images.derstandard.at; 2015-09-12
- Graphic “EverestthePromise1” from www.outdoormind.de; 2015-09-12
- Graphic “Eisklettern” from www.alpine-extreme.com; 2015-09-12
- Graphic “Schneeschuhausrüstung” from www.sportscheck.com, 2015-09-14
- Graphic “Scrum Backlog” from etutorials.org, 2015-09-14
- Graphic Agenda “Succeed...” from magazines.fjord-norway.com
- Graphic “Needs for a project” from www.mensjournal.com, 2015-09-14
- Graphic from Agenda – Questions from [www. carlyanderson.com](http://www.carlyanderson.com), 2015-09-14