

# Organizational Support for Software Design

Proseminar:  
Mensch-Maschine-Interaktion (Human-  
Computer Interaction)

# Inhalt

- **Einleitung**
- **Deutliche Ziele**
  - Schwierigkeit
  - Beispiele
  - Analyse und Schritte
- **Kundenorientierung**
  - Auf die kunden konzentrieren
  - Kundenorientierung in Aktion
  - Unterstützung für Kundenorientierung
- **Die Ermächtigung für die Designer**
  - Entscheidungsmacht
  - Kreativität und Beschäftigung
- **Profile:Quicken**
- **Fazit**

Einleitung

Autorin

Konzept

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Einleitung

- **Einsicht, Kreativität, Kenntnis, Geschick und Disziplin werden benötigt für Software Design**
- **Drei wichtige Planziele:**
  - ➔ **deutliche Ziele bestimmen und beibehalten**
  - ➔ **auf den Kunden konzentrieren**
  - ➔ **den Designer bevollmächtigen**
- **Der Ausfall des Software Projekts**
  - ➔ **Problem in der Organisation während des Entwurfsprozesses**
  - ➔ **potenzielle Probleme nicht bemerken**
  - ➔ **eine schöne Hoffnung wird eine erschreckende Katastrophe**

# Einleitung

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Quicken

Fazit

Organisation

Deutliche Ziele

Ermächtigung

Kundenorientierung

# Laura De Young



- **Gründerin von Windrose Consulting in Palo Alto, California**
- **Software Designerin**
- **Beraterin und Workshopleiterin für Software Design**

**Einleitung**

**Ziel**

**Kunden**

**Ermächtigung**

**Quicken**

**Fazit**

# Deutliche Ziele bestimmen und beibehalten

Einleitung

**Ziel**

Schwierigkeit

Beispiele

Analyse

Kunden

Ermächtigung

Quicken

Fazit

- **Schwierigkeit**
- **Zwei Beispiele: Manusoft und FinanceCo**
- **Analyse der Beispiels und praktische Schritt**

# Schwierigkeit des gemeinsamen Ziel

- Jedermann muss ein gemeinsames Ziel haben
- Wieso ist es so schwierig?
  - ➔ Das Ziel muss deutlich sein
  - ➔ Ziele ändern sich immer
    - Design Entscheidung
    - Markt, Aktion der Konkurrenten und Forschung beeinflussen die Ziele

# Beispiel

- **Manusoft**

- ➔ produzierte Software für Lagerbestand-Kontrolle
- ➔ zusätzliches finanzielles Paket ist altmodisch
- ➔ Marktanteil verloren
- ➔ Factorex machte ähnliches Produkt mit einem sehr guten finanziellen Paket
- ➔ Jane wird eingestellt, um ein neues finanzielles Paket zu produzieren

- **Jane**

- ➔ möchte eine ein besseres Produkt entwerfen
- ➔ viele Ressource und Zeit benutzte, um einen Prototypen zu produzieren
- ➔ Design blieb erfolglos

Einleitung

Ziel

Schwierigkeit

Beispiel

Analyse

Kunden

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Analyse

- **Die Projektziel war mehrdeutig**
  - ➔ Ziel des Managers: ein finanzielles Produkt
  - ➔ Ziel von Jane: eine bemerkenswerte neue Sache
- **Keine Prototyp-Kultur in ManuSoft**
  - ➔ Mit einem Prototyp können wir unsere Ziele klarmachen und die Mehrdeutigkeit der Ziele erkennen
- **Ziel hat sich nicht am Bedarf des Kunden orientiert**

# Andere Beispiel

- **FinanceCo**
  - ➔ **Produzierte Banksoftware**
  - ➔ **Ein Proof-of-concept Prototyp produzieren**
  - ➔ **Erstes Treffen: 28 Bildschirme anbieten**
  - ➔ **Zweites Treffen: 20 Bildschirme anbieten**
  - ➔ **Der Manager betrachtete dies als Misserfolg**

R

# Analyse

- **Der Manager verlor das ursprüngliche Ziel**
  - ➔ **Das Ziel war ein Prototyp zu produzieren**
  - ➔ **Das Ziel wurde verändert: 28 Bildschirme anbieten**

Einleitung

**Ziel**

Schwierigkeit

Beispiel

**Analyse**

Kunden

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Praktische Schritte

- **Kommunikation! Die Ziele des Projektes darstellen**
- **Prototypen anwenden**
- **Wenn sich ein Design ändert...**
  - **Passt sich die Modifikation an das Ziel an?**
  - **Sollen das Ziel oder die Entscheidungen verändert werden?**

Einleitung

Ziel

**Kunden**

Konzentration

Aktion

Unterstützung

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Kundenorientierung

- **Auf die Kunden konzentrieren**
- **Kundenorientierung in Aktion**
- **Unterstützung für Kundenorientierung**

Einleitung

Ziel

**Kunden**

**Konzentration**

Aktion

Unterstützung

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Auf die Kunden konzentrieren

- **Welchen Gewinn suchen Kunden?**
- **Wie können wir diese Gewinne für sie liefern?**
- **Keine Parole sondern praktisches Aktion**

# Beispiel

- **DataSoft**

- ➔ **Produziert Datenbank für Versicherung**
- ➔ **Ursprüngliches Ziel: ein neureiches und stetiges Abbild entwerfen**
- ➔ **Das Abbild konnte nicht mit 16-Farben VGA Display entworfen werden. Die Firma wusste nicht, ob Kunden 256-Farbe Display benutzen wollen.**
- ➔ **DataSoft entschiedete mit 256-Farbe Display weiter zu designen**
- ➔ **Sie fragte nicht ihre Kunden, was sie haben wollen.**

Einleitung

Ziel

**Kunden**

**Konzentration**

Aktion

Unterstützung

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Analyse

- **Keine Kommunikation mit ihren Kunden**
- **DataSoft vermisste eine Gelegenheit, die Verbindung mit ihren Kunden zu festigen**

Einleitung

Ziel

**Kunden**

**Konzentration**

Aktion

Unterstützung

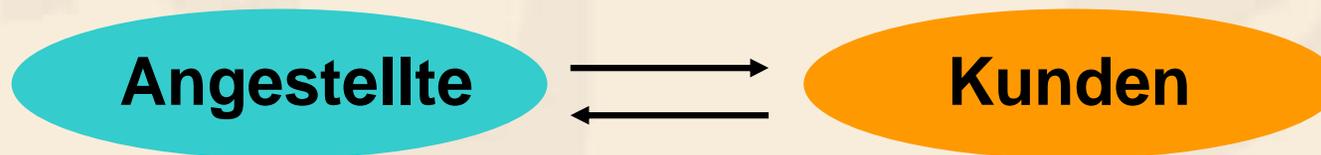
Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Kundenorientierung in Aktion

- Die Kommunikation erleichtern



- Die Angestellten werden unterstützt
- Nützliche Informationen von Kunden sammeln
  - Fragen und Hören
  - Demo zeigen

Einleitung

Ziel

**Kunden**

Konzentration

**Aktion**

Unterstützung

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Die Aktionen von Intuit

- **Intuit konzentriert sich auf Kunden**

- Angestellte kontaktiert 10 Kunden, wenn sie den Bedarf der Kunden wissen möchten

Einleitung

Ziel

**Kunden**

Konzentration

Aktion

**Unterstützung**

Ermächtigung

Quicken

Fazit

# Unterstützung für Kundenorientierung

- **Interaktion mit Kunden**

z.B. Fokusgruppe, Kunden  
Forum und Bedienbarkeitslabor

- **Designer kommuniziert effektiv mit Kunden**

**Follow-Me-Home Programm:**  
das Problem beim Kunden zu Hause beobachten

- ➔ **Ziel: potenzielle Probleme entdecken**
- ➔ **nicht im Labor sondern bei Kunden zu Hause**

# Die Ermächtigung für die Designer

- **Reichliche Geräte und Materialien**
- **Entscheidungsmacht**
- **Kreativität und Beschäftigung**

Einleitung

Ziel

Kunden

**Ermächtigung**

Entscheidung

Kreativität

Quicken

Fazit

# Entscheidungsmacht

- Leute, die Entscheidungsmacht haben, haben oft keine notwendigen Hilfsmittel und Materialien, um effektiv zu arbeiten.
- Intuit unterstützt die Sammlung von Ideen und unterstützt Designer, meisten erfolgversprechende Ideen zu folgen
  - ➔ Die Kunden beurteilen, ob ein Design erfolgreich ist
  - ➔ Angestellten beteiligen sich am Gewinn
- Voraussetzung von Software Design

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Entscheidung

Kreativität

Quicken

Fazit

# Kreativität

- **Wie können Designer am besten arbeiten und mehr Kreativität haben?**

- **Beispiel:**

**Jim, ein Software Designer, war sehr fleissig, aber einige Jahre später “lived for weekends.”**

- ➔ **Vorher machte Teamarbeiten und entwickelte ein erfolgreiches Produkt**
- ➔ **Zwei seines anschliessenden Produkte wurden abgebrochen**
- ➔ **Seine Produkte wurden ignoriert**

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Entscheidung

Kreativität

Quicken

Fazit

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Entscheidung

Kreativität

Quicken

Fazit

# Kreativität und Beschäftigung

- **Designer brauchen Sicherheit und Unterstützung in der Organisation**
- **Arbeit und Kreativität von den Designern müssen anerkannt werden**
- **Aktionen mit Risiko müssen unterstützt werden, wenn Designer erfolgsversprechende Ideen haben**
- **Designer soll wissen, dass sie etwas Neues produzieren**

# Quicken

Einleitung

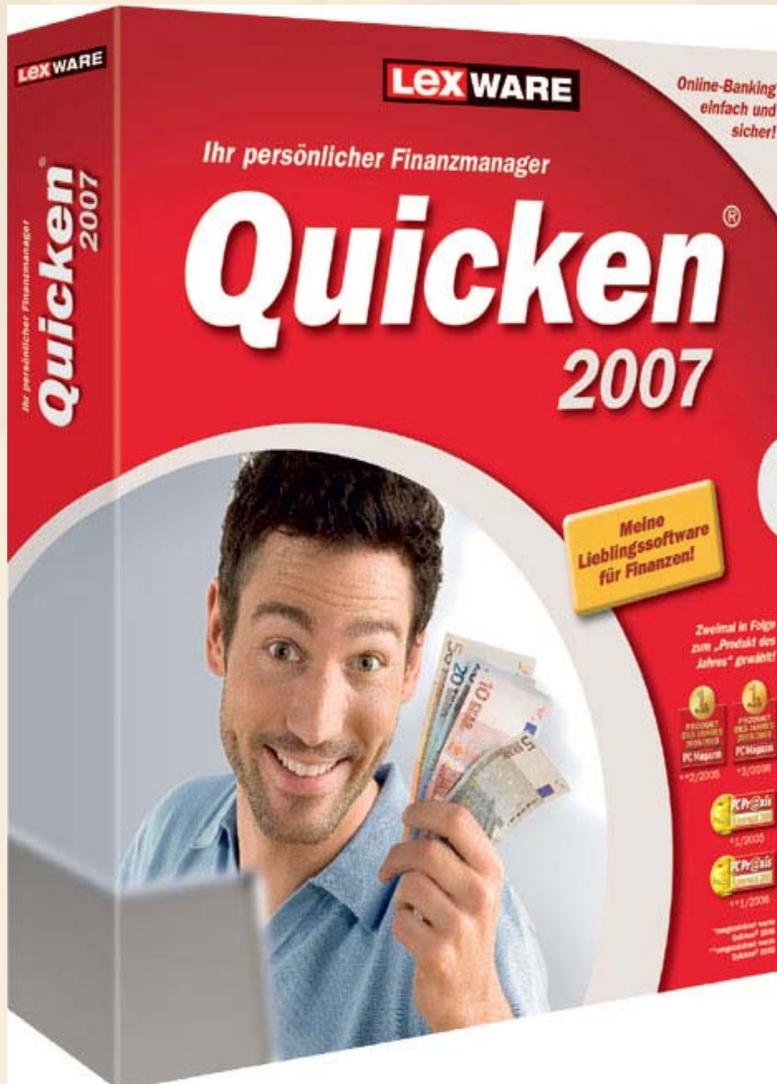
Ziel

Kunden

Ermächtigung

**Quicken**

Fazit



- Organisieren der Finanzen
- Perfekten Überblick über die Finanzen

# Hintergrund

- **Produkt von Intuit, Inc**
- **Erst in 1986 ausgegeben**
- **Beherrscht den Markt**
- **Mehr als 7 Million Benutzer**

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Quicken

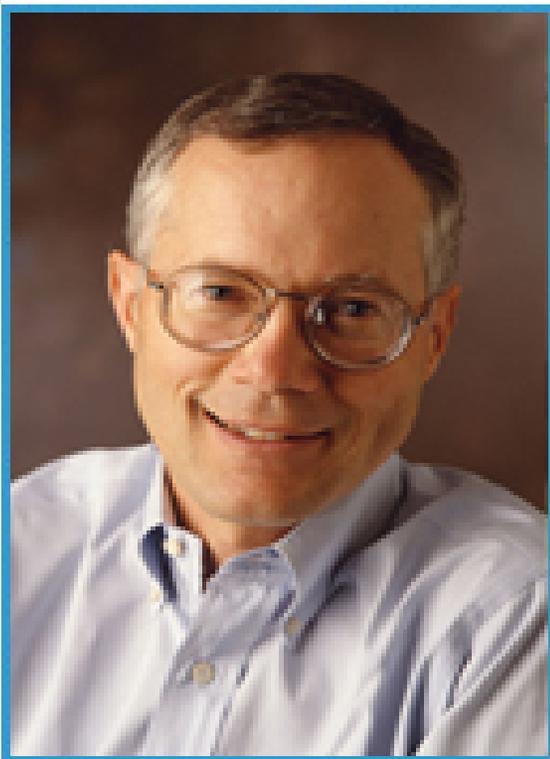
**Hintergrund**

Deutliche Ziel

Kundendienst

Fazit

# Scott Cook



- **Der Begründer und Vorsitzende von Intuit Inc.**
- **MBA an Harvard Business Schule**
- **Brand Manager beim Proctor & Gamble**
- **gründete Intuit und entwickelte Quicken**

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

**Quicken**

Hintergrund

Deutliche Ziel

Kundendienst

Fazit

# Deutliches Ziel: Persönliche Finanz- Software

- ➔ viele Familien interviewt
- ➔ Kunden brauchen eine persönliche Finanz-Software
- ➔ Dieses Phänomen erklärt deutlich, dass der Markt ein einfacheres und schnelleres Produkt braucht
- ➔ Imitiert die Art und Weise, wie die Aufgabe mit Hand gelöst werden

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

Quicken

Hintergrund

Deutliche Ziel

Kundendienst

Fazit

Quicken Deluxe 2007 - BEISPIEL - [Zahlungsverkehrs-Zentrale]

Daten Bearbeiten Finanzen Bankgeschäfte Business Planung Wertpapiere Vermögen Steuern Auswertungen Extras Fenster ?

Zurück Vorwärts Neu Suchen Drucken Online Rechner Safe Start Überw Konten Kateg Adress Bericht Planer GemBuch Regel Symbol

## Quicken Deluxe 2007

Meine Finanzen  
Kontenübersicht  
Kategorien  
Adressen  
Meine Bankgeschäfte  
Volksbank Freiburg  
Sparkasse Koblenz  
VISA-Card  
Bargeldkonto  
Online-Zentrale  
Ausgeführte Vorgänge  
Zahlungsverkehrs-Ze...  
Mein Business  
Offene Eingangsrechnun...  
Ausgangsrechnungen d...  
Rechnungskonto  
Unbezahlte Rechnungen  
Meine Planung  
Budget  
Liquiditätsvorschau  
Meine Wertpapiere  
Mein Vermögen  
Assekuranz Rente  
Assekuranz Leben  
Meine Steuern  
Mehrwertsteuer  
Meine Auswertungen  
Startseite  
Tipps & Tricks  
Spar-Zentrale  
Introduction Page

### Zahlungsverkehrs-Zentrale

Neu ändern Löschen Online Drucken QTA Einstellungen Wie kann ich?

Überweisung EU-Überweisung Lastschrift Schecks Sonstige

Auftragskon... Um nach der Spalte Vorgangsart zu gruppieren, ziehen Sie die Spaltenkopfzeile hierher

Datum	Vorgangsart	Empfänger/Zahlungspflichtiger	BLZ/BIC	Bankname	Kontonummer/IBAN	VWZ1	Betrag	Übert...
- Auftragskonto : Postbank Hamburg								
20.03.06	DTA-Überweisung	Der Club Bertelsmann	50010517	Ing-Diba Frankf...	1132132123	1234567...	25,85 €	Einzel...
21.03.06	DTA-Lastschrift	Bit & Byte Computerschule	68040007	Commerzbank Fr...	85225531	Compute...	152,00 €	Einzel...
- Auftragskonto : Sparkasse Koblenz								
20.03.06	DTA-Lastschrift	Jan Jansen						
21.03.06	Online EU-Überwel...	Francois Vireque					13.000,00 €	
21.03.06	Online EU-Überwel...	Francois Vireque					328,75 €	Einzel...
01.05.06	Online- Überweisung	Finanzkasse Köhl...						
- Auftragskonto : Volksbank Freiburg								
21.03.06	Scheck drucken	Arztpraxis Wolln...					10,00 €	
21.03.06	Online- Überweisung	Trainingsinstitut B...					125,00 €	Einzel...
21.03.06	Online- Überweisung	Autohaus Opel AG					125,00 €	Samm...
01.04.06	Scheck drucken	Der Club Bertelsm...					25,85 €	
21.04.06	DTA-Überweisung	Deutsches Rotes I...					500,00 €	Einzel...
21.04.06	Online- Überweisung	Haufe Service Ce...					125,00 €	Samm...

KontoStand: 2979,97 €

KontoStand: -3599,47 €

KontoStand: 50847,33 €

Überweisungen: Volksbank Freiburg (€)

1. Konto auswählen:

2. Formular ausfüllen:

**Überweisung/Zahlschein** Bankleitzahl  
 Volksbank Freiburg 68090000  
 Begünstigter / Adresskennung Kontoinhaber  
 Haufe Service Center GmbH Haufe Service Center GmbH  
 Konto-Nr. des Begünstigten Bankleitzahl  
 85245687 BLZ suchen 68090000  
 Kreditinstitut des Begünstigten  
 Volksbank Freiburg  
 Verwendungszweck  Betrag: Euro, Cent  
 Software Abo 125,00  
 noch Verwendungszweck:  
 Kunden-Nr. 123456778  
 Kontoinhaber: Name, Vorname / Firma  
 Werner Beispiel  
 Konto-Nr. des Kontoinhabers  
 25477102

3. Kategorie:

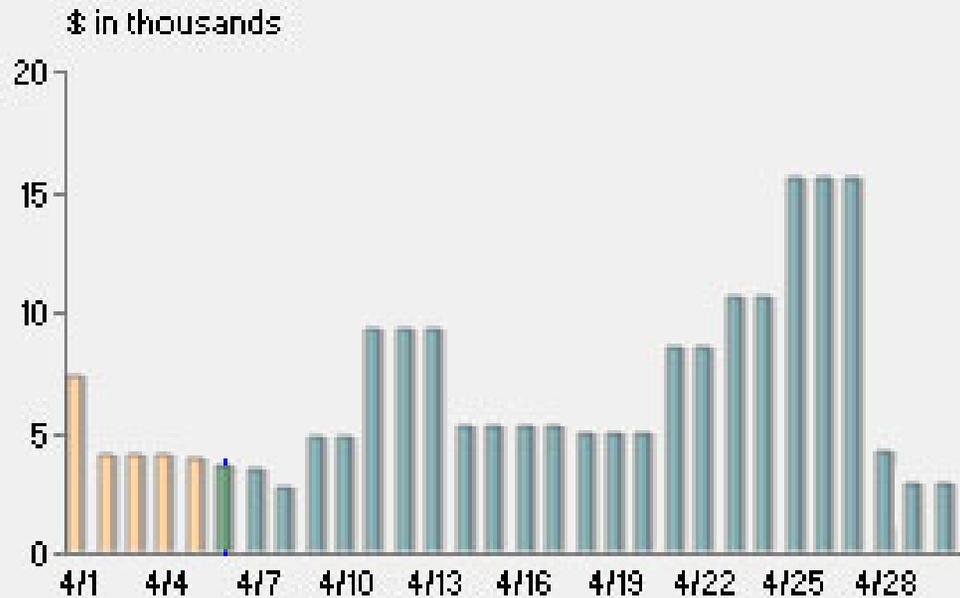
4. Ausführungsart:  
 Online an die Bank übertragen  Auf ein Formular drucken  
  Per DTA-Diskette  
 Terminierte Überweisung

5. Ausführen am:

## Bills and Scheduled Transactions

Status	Name/Payee	Amount	Action	
<b>Bills</b>				
4/6/2006	Due Today	Telephone Company	-49.78	<input type="button" value="Enter"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Skip"/>
4/8/2006	Due Soon	Electric Company	-89.00	(Auto) <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Skip"/>
4/9/2006	Due Soon	Auto Finance	-549.07	<input type="button" value="Enter"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Skip"/>
<b>Deposits and Other Scheduled Transactions</b>				
4/6/2006	Due Today	Monthly Savings Deposit	175.00	<input type="button" value="Enter"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Skip"/>

### April 2006



S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

# Interface

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

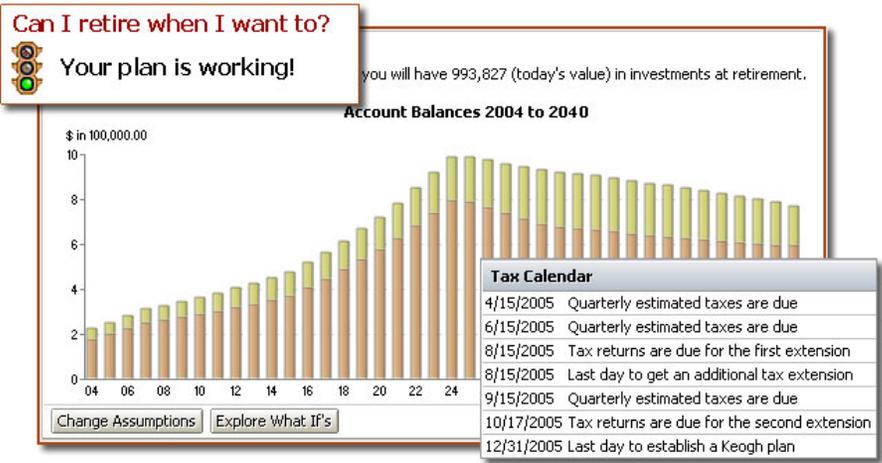
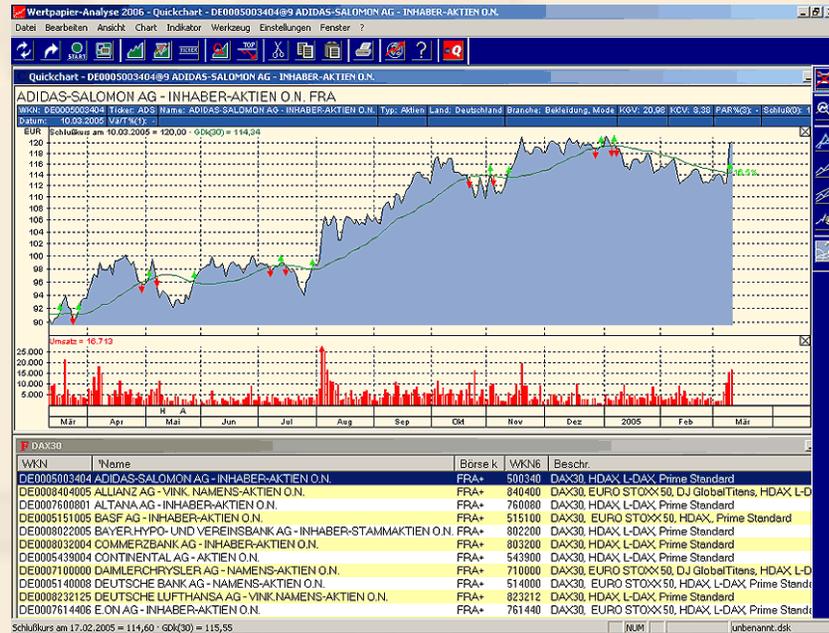
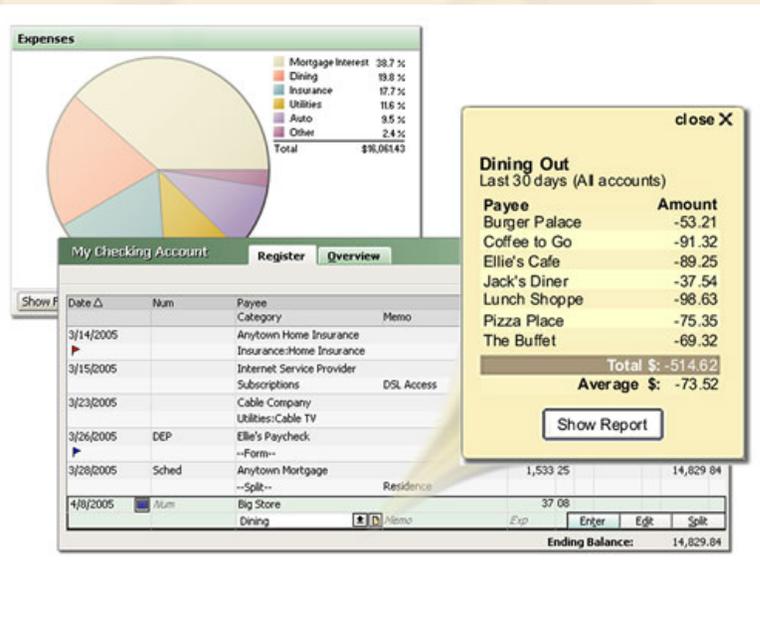
Quicken

Hintergrund

Deutliche Ziel

Kundendienst

Fazit



# Kundenorientierung

## Quicken:

**ausführliche Kommunikation mit Kunden**

- ➔ während des designs und Entwicklung sich mit potentiellen Kunden beschäftigen
- ➔ verwirklicht, den Ablauf der Aufgaben zu beschleunigen

Einleitung

Ziel

Kunden

Ermächtigung

**Quicken**

Hintergrund

Deutliche Ziel

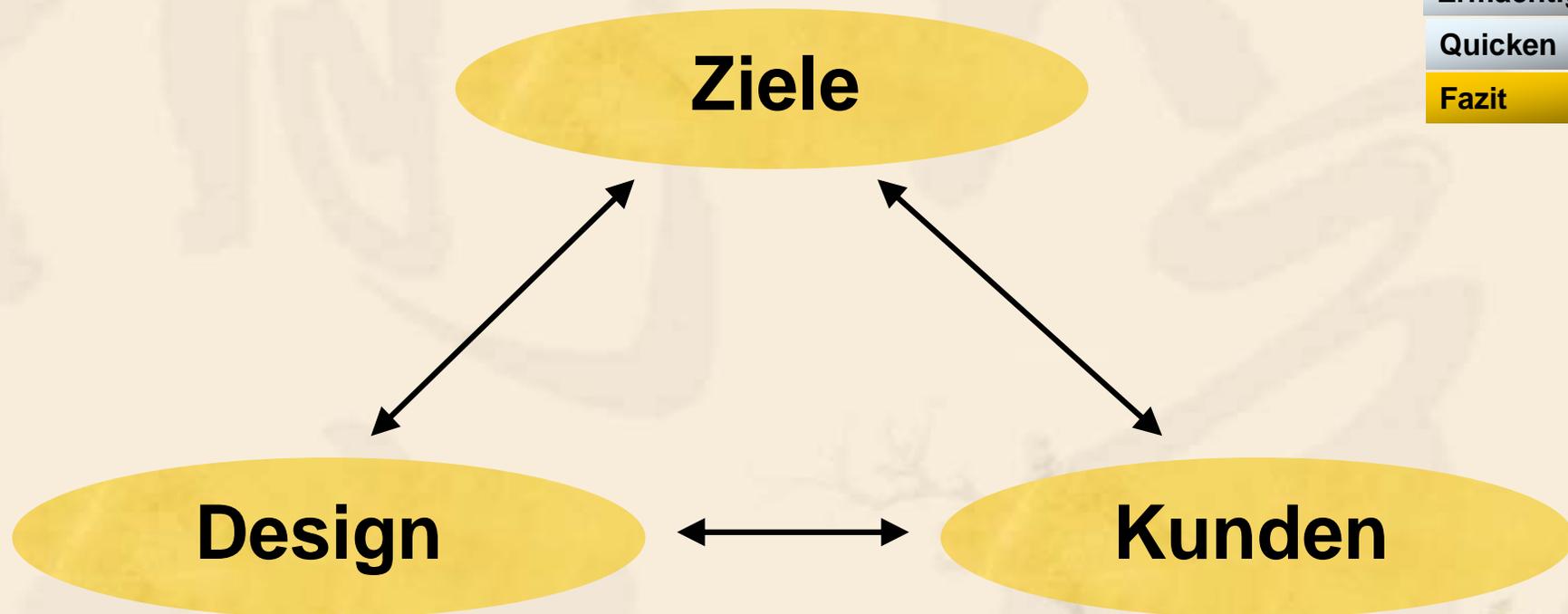
**Kundendienst**

Fazit

# Fazit

- **Software Design ist ein langfristiger und komplizierter Prozess**
- **Organisation ist nötig**
- **IT entwickelt sich sehr schnell**
- **Heftige Konkurrenz, hohes Risiko und häufige Änderungen**
- **Effektive Organisation ist eine Garantie für Erfolg**

# Fazit



- **Deutliche Ziele, Kommunikation mit Kunden und effektive Ermächtigung für Designer**



**Vielen Dank für die  
Aufmerksamkeit !**