

# Fallstudie 1

## Dokumentation einer Flugsicherungssoftware

(6/99 – 1/00 und 10/00-8/01)

### Erster Auftraggeber

Ingenieurbüro mit Softwareentwicklung, Wien

### Ausgangssituation

Das beauftragende Ingenieurbüro mit Sitz in Wien war Subunternehmer eines extern QM-kontrollierten Projektes einer deutschen Behörde und einer weiteren Wiener Firma. Beim Einstieg ins Projekt existierten entsprechende Verträge, ein Projekthandbuch und ein Pflichtenheft. Das Team stand kurz vor einer wichtigen Kundenbesprechung, konnte aber aufgrund des Zeitmangels noch kein Systemarchitekturdokument erstellen. Als Textverarbeitungsprogramm wurde – wie in vielen QM-kontrollierten Projekten – Microsoft Word97™ eingesetzt.

### Durchführung

bg-consulting erstellte vor Ort in Wien innerhalb weniger Tage ein den QM-Richtlinien entsprechendes, vorzeigbares Dokument. Die Inhalte wurden in den folgenden Monaten in Abstimmung mit dem Kunden nachbearbeitet. Aufgrund der räumlichen Verteilung aller Mitarbeiter wurden wenige Treffen vor Ort in Wien mit Arbeitsabstimmungen per E-Mail und Telefon kombiniert.

Ende 1999 wurden die Erstellung der Benutzerhandbücher begonnen. Zu diesem Zeitpunkt zeichnete sich ab, dass von zwei geplanten Softwaremodulen nur eines rechtzeitig fertiggestellt werden konnte. Das erste Modul wurde daher als Interimslösung der Werk- und Endabnahme unterzogen. Das Betriebs- und Wartungshandbuch wurden von bg-consulting davor auf einen abnahmefähigen Stand gebracht und von den Entwicklern auf Basis des Schulungsinputs in technischen Details ergänzt.

Referenz des damaligen Projektleiters:

"Hohe Flexibilität, rasche Auffassungsgabe und auch unter heftigem Zeitdruck freundlich und effizient - das hat die Mitarbeit der Consultin in diesem Projekt für uns sehr angenehm gemacht. Auch manchmal ungünstige Verhältnisse - Softwaretechniker reagieren oft unwillig, wenn sie Fragen beantworten sollen, anstatt ihr Produkt vorantreiben - konnten sie nicht demotivieren."

## **Folgauftrag ab 10/2000**

Das Projekt wurde ab Mitte 2000 direkt unter der Leitung des Wiener Oberauftragnehmer weitergeführt. Dabei wurden die fehlenden Softwaremodule fertiggestellt und das vorhandene Modul komplett redesign und neu programmiert. Beteiligt waren nun Mitarbeiter aus der Slowakei, Wien und Deutschland, so dass viele Dokumente und E-Mails sowohl in Englisch als auch in Deutsch verfasst wurden.

Die notwendigen Betriebs- und Wartungshandbücher wurden von bg-consulting wiederum in der Kombination von intensiven Arbeitsaufenthalten in Wien und Telework in Bremen erstellt bzw. überarbeitet.

Dieser Vorgang ersteckte sich aufgrund von Projektverzögerungen über einen Zeitraum von insgesamt 9 Monaten.

Referenz des zweiten Projektleiters:

"Die Consultin hat die Bedienungshandbücher für die Nutzer des gelieferten Systems in einer klaren und verständlichen Weise formuliert. Es ist ihr hervorragend gelungen, sich in die an sich komplexe Materie eines Kommunikationssystems für die Flugsicherung einzuarbeiten und die Bedienung des Systems auch für einen SW-technisch weniger versierten Benutzer geeignet darzustellen."

## **Fazit**

Die Arbeit in virtuellen Teams ist auf Basis vorhandener technischer Mittel heutzutage leicht möglich. Notwendig sind dazu allerdings:

- ausreichende Sprachkenntnisse in der Hauptprojektsprache oder zumindest in Englisch,
- Medienkompetenz rund um Internet, E-Mail und Dokumentenbearbeitung,
- Teambuilding, um typische Probleme wie weniger Engagement und Missverständnisse zu vermeiden,
- ausreichendes Versorgen aller Beteiligten mit wichtigen Informationen (und davor die Lösung der Frage, was denn „wichtige Informationen“ sind).

Die typischen Projektverspätungen im IT-Bereich führen nach langen Wartezeiten häufig zu Last-Minute-Einsätzen, bei denen die Dokumentation schnellstmöglich auf einen „Good enough“-Stand gebracht werden muss. Hier sind freiberufliche Dokumentare besonders kostengünstig.