

Mit Experience Management zum Top Open-Source-Produkt

Usability und Einfachheit sind essenzielle Anforderungen.

WIEN – User finden im Jahr 2012 für nahezu alle Anwendungsfälle freie Software im Web. Die Web-Population hat in Europa die 60-Prozent-Marke überschritten. Produkte im Internet bewegen sich somit im technischen Mainstream. Die Anforderungen können mit »einfach, klar, rasch, intelligent und ansprechend« umschrieben werden. Am Open-Source-Markt, auf dem der Preis kein Entscheidungskriterium ist, spielt User Experience die wesentliche Rolle. Als Vorzeigebispiele für exzellentes und konsequentes Experience Management gelten Produkte von Unternehmen wie Canonical (*Ubuntu*) und Google.

Experience Management stellt den User ins Zentrum der Softwareentwicklung. Um funktionale und nicht-funktionale Faktoren gleichermaßen zu berücksichtigen, sind entsprechende Maßnahmen in der Qualitätssicherung erforderlich. In der Entwicklung helfen z.B. Usability Reviews, informale Usability-Tests mit Usern aus den Zielgruppen bieten weiteres Optimierungspotenzial. Aufgetretene Usability-Probleme werden im Defect-Tracking-System dokumentiert. Um Entwickler lösungsorientiert zu unterstützen empfiehlt es sich, die Tickets Pattern-artig aufzubereiten: Die Beschreibung der Usability-Probleme werden durch Kommentare,



© Usecon
Michael Bechinie verantwortet die Bereiche Web User Interfaces & Web Applikationen.

konkrete Lösungsvorschläge und ein Severity Ranking ergänzt. Das Ziel hinter dem Experience Management ist es, Produkterfahrungen optimal zu gestalten. Experience Management wird so zu einem »Business Tool«, das ein wesentliches Differenzierungsmerkmal darstellt, gerade am Open-Source-Markt.

Michael Bechinie ist Senior Consultant beim Beratungsunternehmen Usecon.

Service bei Open Source

Die Red Hat Community wird bei Supportanfragen einbezogen.

WIEN – Marco Bill-Peter, Vice President Global Support Services bei Red Hat, war für einen Tag in Wien und hat mit der COMPUTERWELT über die Bedeutung von Services in der Open-Source-Welt gesprochen. Vor mittlerweile sechs Jahren entschloss sich Red Hat, Support und Services aufzuwerten. Peter selbst verbringt »circa 50 Prozent der Arbeitszeit bei Kunden«. Die globale Servicestrategie von Red Hat hat einen strategischen Schwerpunkt. Das Unternehmen legt Wert darauf, im Support Spezialisten auszubilden. Es wird eine tiefe fachliche und produktzentrierte

Ausbildung fokussiert und nicht wie bei vielen anderen Unternehmen eine auf breites Wissen, wie Peter betont. Das bedinge einerseits den Wegfall der bekannten Support-Levels, stelle aber auch einen sehr hohen Anspruch an die Mitarbeiter. Außerdem wird bei Red Hat versucht, den Open-Source-Gedanken auch intern zu leben. Auch bei Support und Services wird die Community einbezogen: Themen und Problemstellungen werden nach außen kommuniziert und von der Red-Hat-Community auch gelöst. Diese Strategie hat aber auch Auswirkungen auf das Management. Die Manager werden von der Community kritisch hinterfragt und müssten Peter zufolge sehr früh lernen, sich zu öffnen und kritikfähig zu sein. Das Red-Hat-Kundenportal, wo auch Wissenscontent wie Videos, technische Briefings, White Paper oder Studien hinterlegt sind, ist das Kernstück der Global Support Services. Für Großkunden hat Red Hat eine breite Palette von Serviceangeboten entwickelt: Der Produktlebenszyklus wurde etwa von sieben auf zehn Jahre verlängert, Zwang zum Releasewechsel gebe es nicht. Von Japan aus wird aktuell das Konzept des Advanced Mission-Critical Support entwickelt. Das umfasst strengere SLA und schnellere Responsezeiten. [aw]



© Red Hat
VP Marco Bill-Peter ist auch die Schulung der Partner bei Open-Source-Services wichtig.

GASTKOMMENTAR: ANDREAS NEHFORT

SW-QUALITÄT BEDEUTET LEBENSQUALITÄT

Software steckt heute in den meisten Alltagsprodukten, aber auch hinter vielen Dienstleistungen der Wirtschaft und Behörden. Die Qualität dieser Produkte und Services beeinflusst unsere Lebensqualität in vielen Bereichen und auch den wirtschaftlichen Erfolg unserer Unternehmen. Diese zunehmende Durchdringung des Alltags führt zu laufend steigenden Ansprüchen an die Qualität von Software. Gleichzeitig steigt in vielen Branchen der Termin- und Kostendruck. Das bringt steigende Anforderungen an die Software-Entwicklung und Qualitätssicherung. In vielen Bereichen ist es sehr teuer oder sogar gefährlich geworden, Fehler erst im Betrieb zu finden. Hervorheben möchte ich in diesem Zusammenhang vor allem die Software in der Medizintechnik und in Steuerungen von Maschinen und Kraftfahrzeugen. Die Fähigkeit weniger Fehler zu machen und diese frühzeitig zu entdecken und zu beheben, ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor geworden. Durch Flexibilität auf der Basis reifer Prozesse können wir den Spagat zwischen steigenden Qualitätsansprüchen und steigendem Termin- und Kostendruck meistern.

Die Software Quality Days kommen da gerade recht. In Tutorials, Fachvorträgen und Erfahrungsberichten können sich Interessierte an drei Tagen kompakt über den Stand der Technik zum Thema Software-Qualitätsmanagement und Testen informieren. Inhaltlich decken die diesjährigen Beiträge die volle Bandbreite des Themas ab: Vom »Software Quality – Body of Knowledge (SQuBOK)« bis hin zum »Agile Quality Engineering«. Unsere Zukunft wird nicht nur von der Bewältigung der Globalisierungsherausforderungen abhängen, sondern zu einem wichtigen Teil auch von der Qualität der Software, die uns im Alltag umgibt. Informieren Sie sich, lassen Sie sich inspirieren, gestalten Sie diese Zukunft mit!

Software Quality Days 2013 – Investition in die Zukunft

Die vom 15. bis 17. Jänner in Wien stattfindenden Software Quality Days widmen ihr fünfjähriges Jubiläum ganz diesem Thema. Es erwarten Sie fünf parallele Tracks, Keynotes, Praxisvorträge, wissenschaftliche Beiträge, Tutorials, eine Fachausstellung und umfassende Möglichkeiten, sich über Trends, Produkte und Innovationen im Bereich Software-Qualität zu informieren.

Andreas Nehfort ist Präsident des STEV – Österreichische Vereinigung für Software Qualität und Geschäftsführer der Nehfort IT-Consulting.



© Nehfort IT-Consulting



Sie wollen tragfähige Business-Anwendungen?

Wir verbinden SAP und andere klassische Systeme mit Open Source Technologien zu nahtlosen Geschäftsprozesslösungen.



it-novum Österreich
Am Europlatz 2, Gebäude G
1120 Wien, Österreich
Tel.: +43 1 71728-415
Fax: +43 1 71728-110
E-Mail: info@it-novum.at



www.it-novum.com