



Kundenzentriertes Arbeiten ohne Kunden

Stefan Mintert

Kutura GmbH

Scrum Day, Stuttgart, 2023



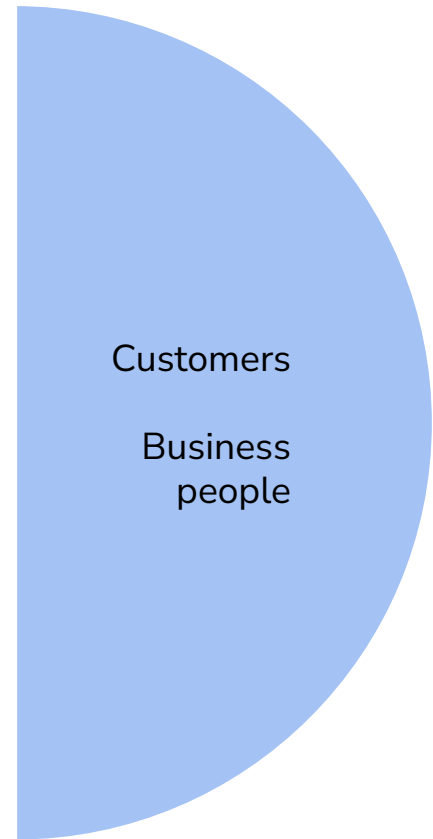


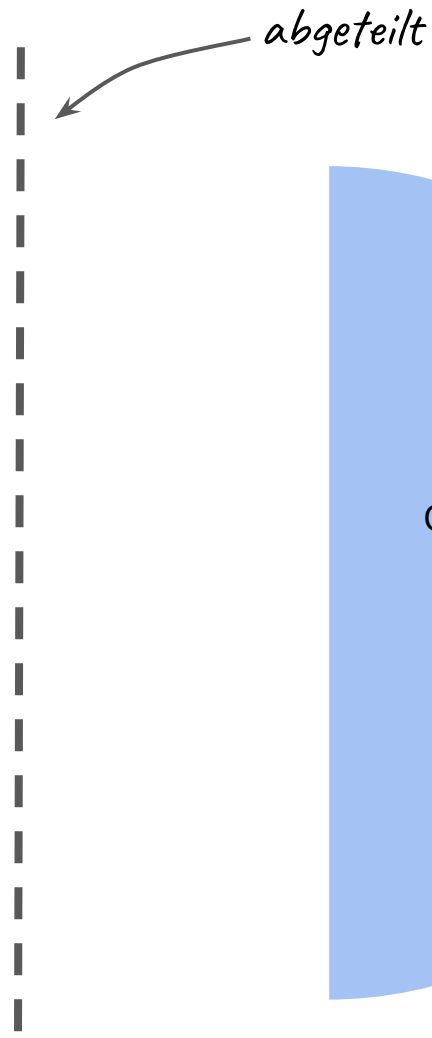
Agilität bedeutet Zusammenarbeit

Customer collaboration over contract negotiation

Business people and developers [...] work together daily throughout the project

Face-to-face conversation



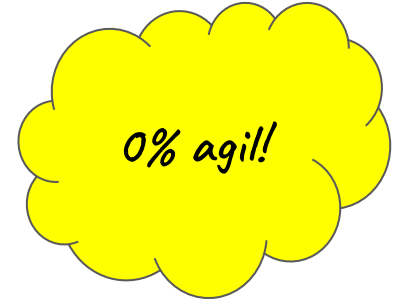




Produkt-
Entwicklung



5 ~~agil?~~



0% agil!



Ein Beispiel unter vielen

Plan und ...

- Laufzeit: Fünf Jahre
- Budget: 25 Mio. Euro
- Vorgehen: plan-driven

...Realität

Nach zwei Jahren:

- Anforderungen noch nicht finalisiert
- "Ich glaub' wir müssen das agil angehen"

Nach sechs Jahren:

- Budget aufgebraucht
- Agile Silos



Symptome von verdeckten Problemen

Selbstbeauftragung durch den Product Owner

Fährmann, nicht Brückenbauer

“Wir” und “sie”

Verstecken statt Transparenz

Kommunikation wird verboten



Nach zwei (weiteren) Jahren

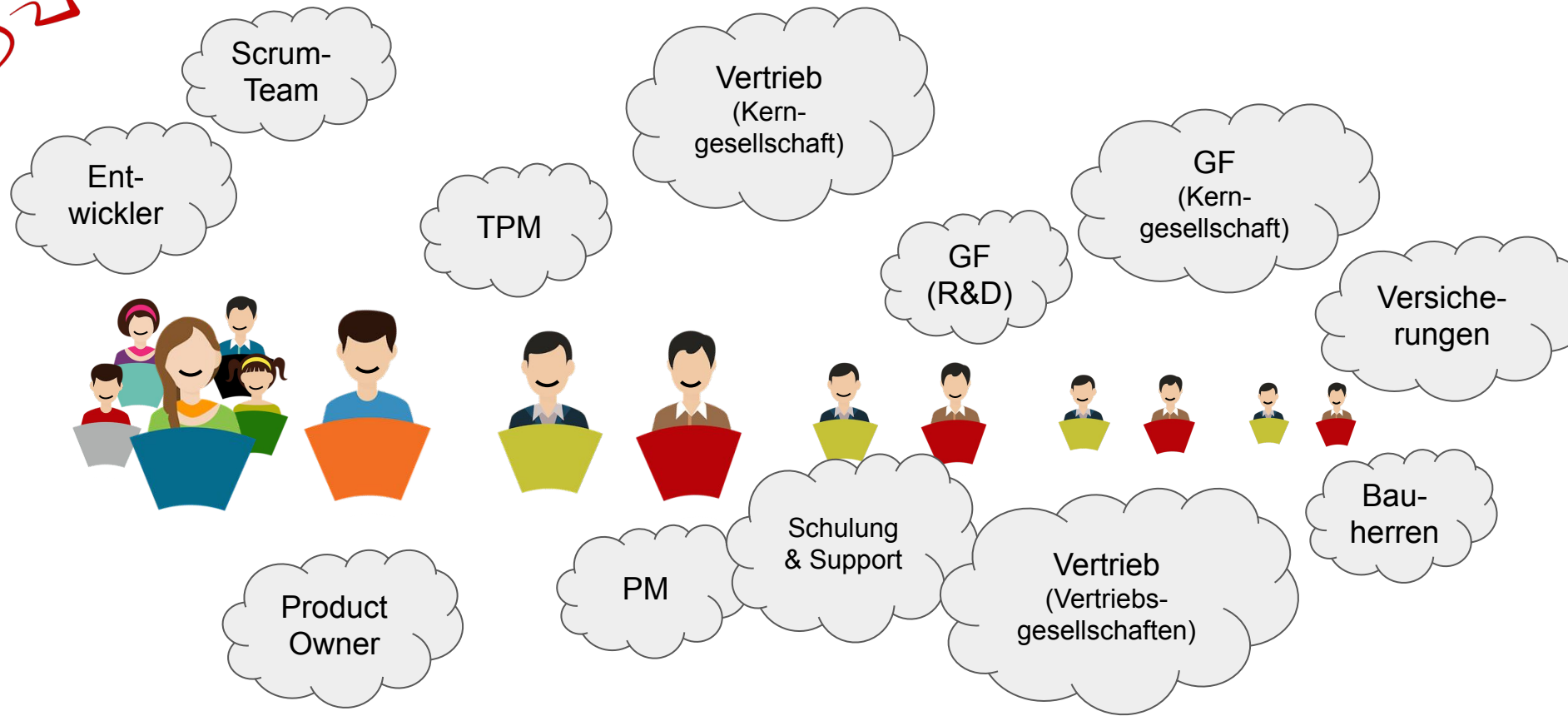
Resümee des entscheidenden Stakeholders
(fast 30 Jahre im Unternehmen):

"Diese Firma hat noch nie so schnell & so pünktlich,
in so hoher Qualität und so günstig die
Anforderungen der Kunden bedient."

Wie war das möglich?



Wer ist der Kunde?



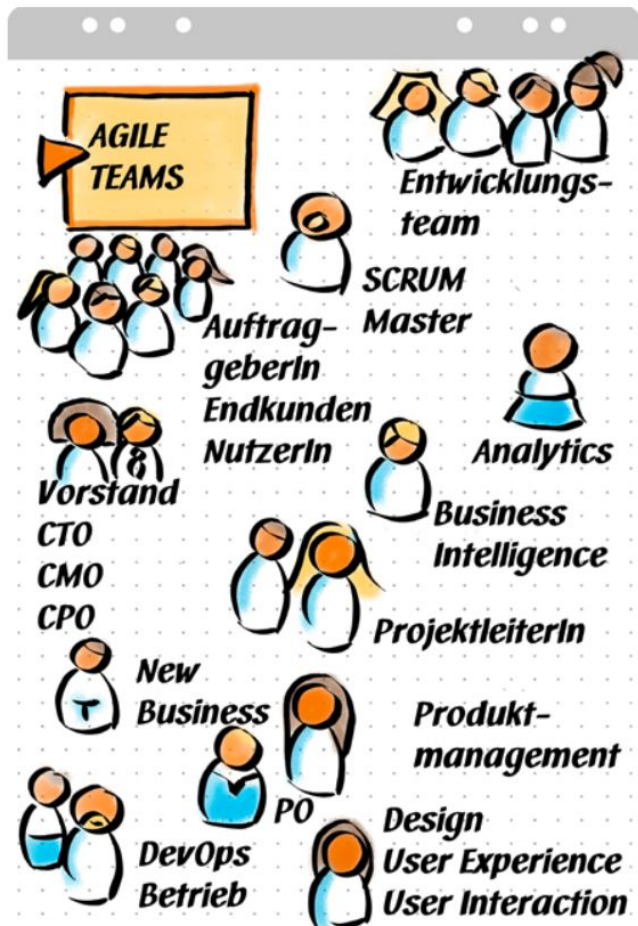


Bild 2.3 Agile Teams sind häufig größer als klassische Teams. Es gilt viele Projektbeteiligte ins Team zu integrieren.



Agile Customer Onboarding (ACOB)



Agile Customer Onboarding (ACOB)



ACOB cycle

(1) Finde den ersten/nächsten Agile Customer.

(2) Führe Handlungen aus, die ihn/sie an Bord holen.

Wiederhole Schritt 2 bis es "rund läuft".



Fange nach Bedarf wieder bei Schritt 1 an,

um den agilen Kreis zu vergrößern oder

um neue Personen in einer neuen Projektphase an Bord zu holen.





Wann brauche ich einen Agile Customer?

“Ich nehme das mit”

“Ich kläre das”

“Ich frage nach”



Da gibt es jemand anderen.

Ein Endkunde fragt nicht nach und klärt nichts mit jemandem.



Wann brauche ich *keinen* (weiteren) Agile Customer?

“Das ist eine gute Frage. Darüber habe ich noch nicht nachgedacht? Was schlägt Ihr vor?”

“Das ist eine gute Frage. Ich überlege mir bis zum nächsten Mal, wie es für mich am besten ist.”

“Darüber müssen wir (Kunden) uns noch verständigen.”

⇒ Gibt es andere Agile Customers? Hol sie dazu!

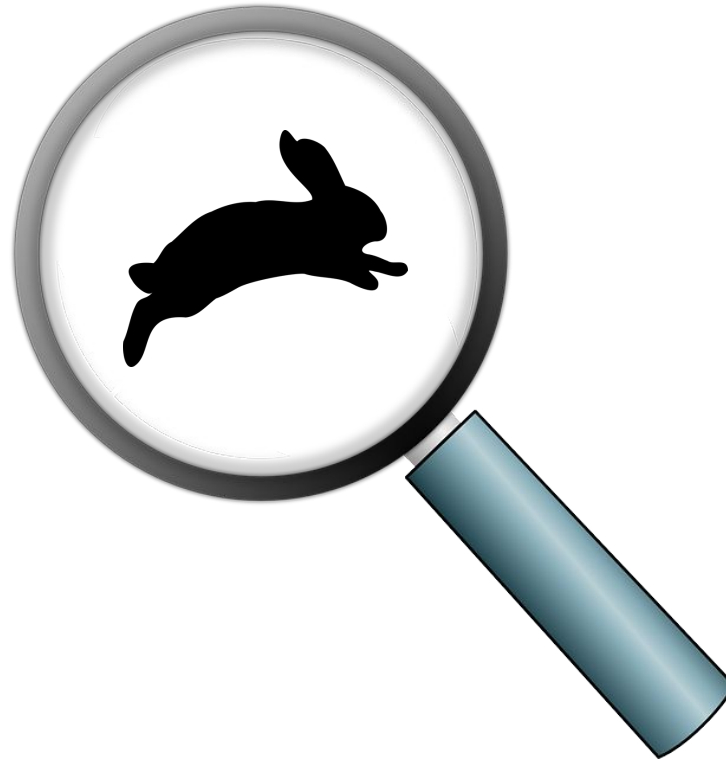


Zusammengefasst

Wenn die Produktentwicklung mit einem Fährmann spricht, gibt es hinter dem Fährmann immer einen Agile Customer.



Schritt 1: Finde den Agile Customer





Schritt 1: Finde den Agile Customer

Für einen Task, eine User Story, ein PBI:

Wer möchte, dass diese Arbeit erledigt wird?

Wer hat irgendein Interesse daran oder einen Vorteil davon?

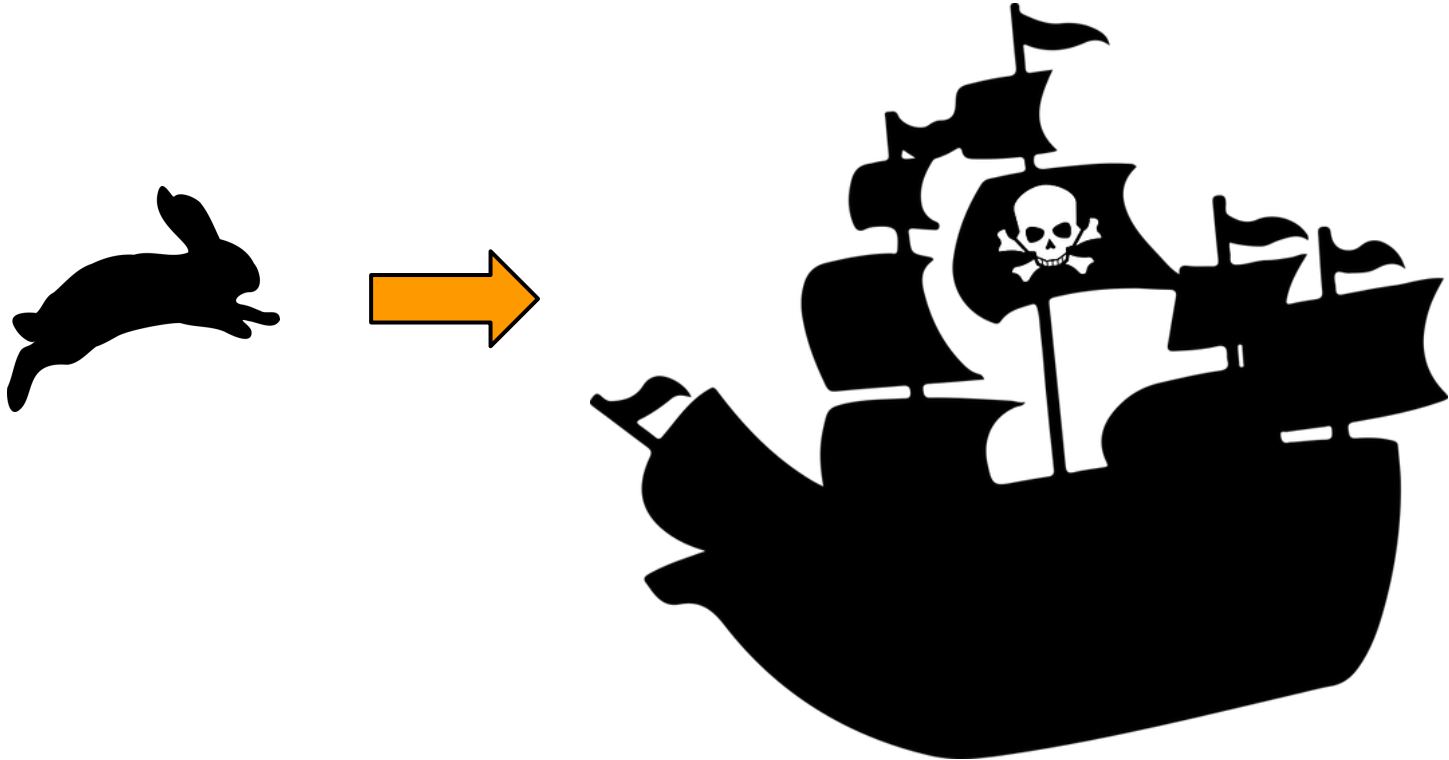
Wer beschwert sich, wenn das Ticket ignoriert wird?

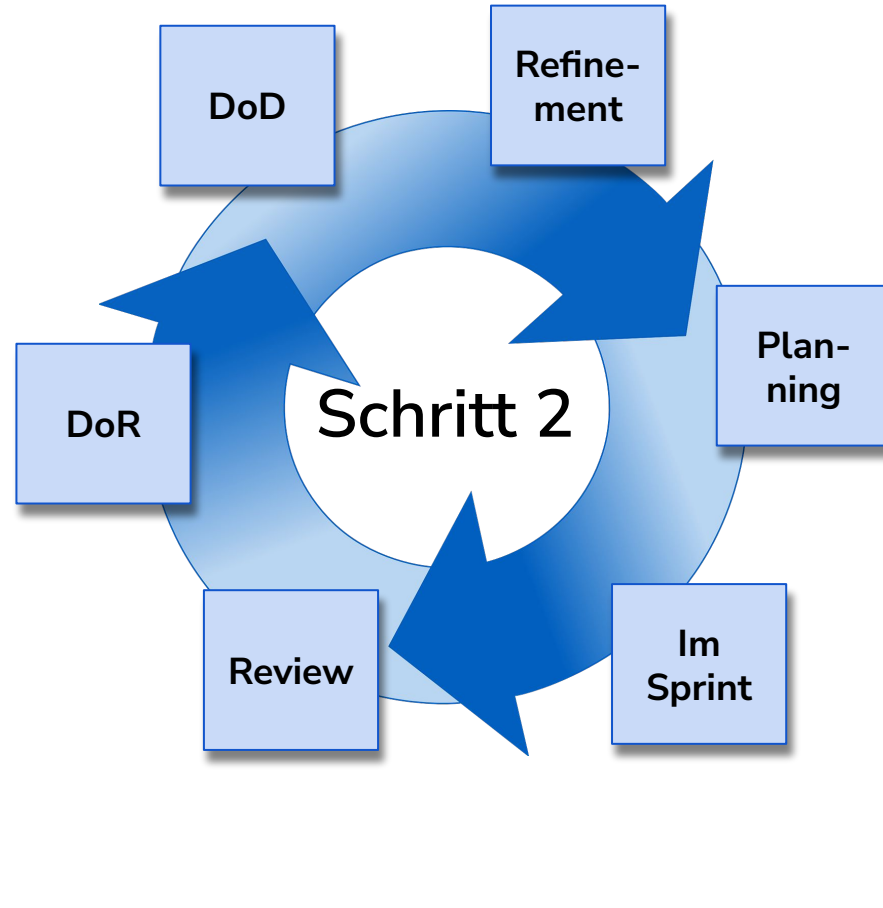
Wer ist die erste Person, die auf diese Frage genannt wird?

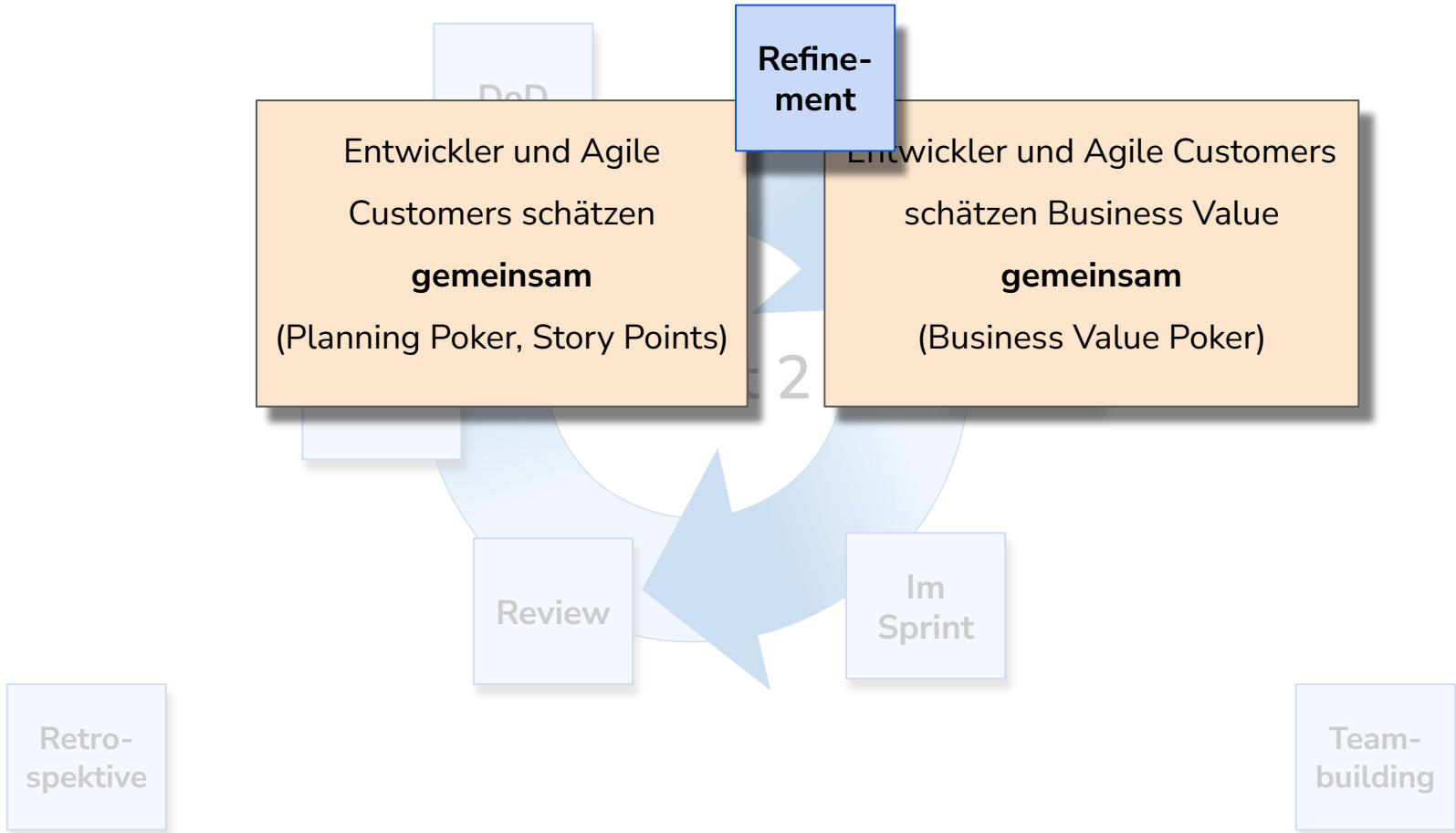




Schritt 2: Hol' ihn/sie an Bord









DoD

Refine-
ment

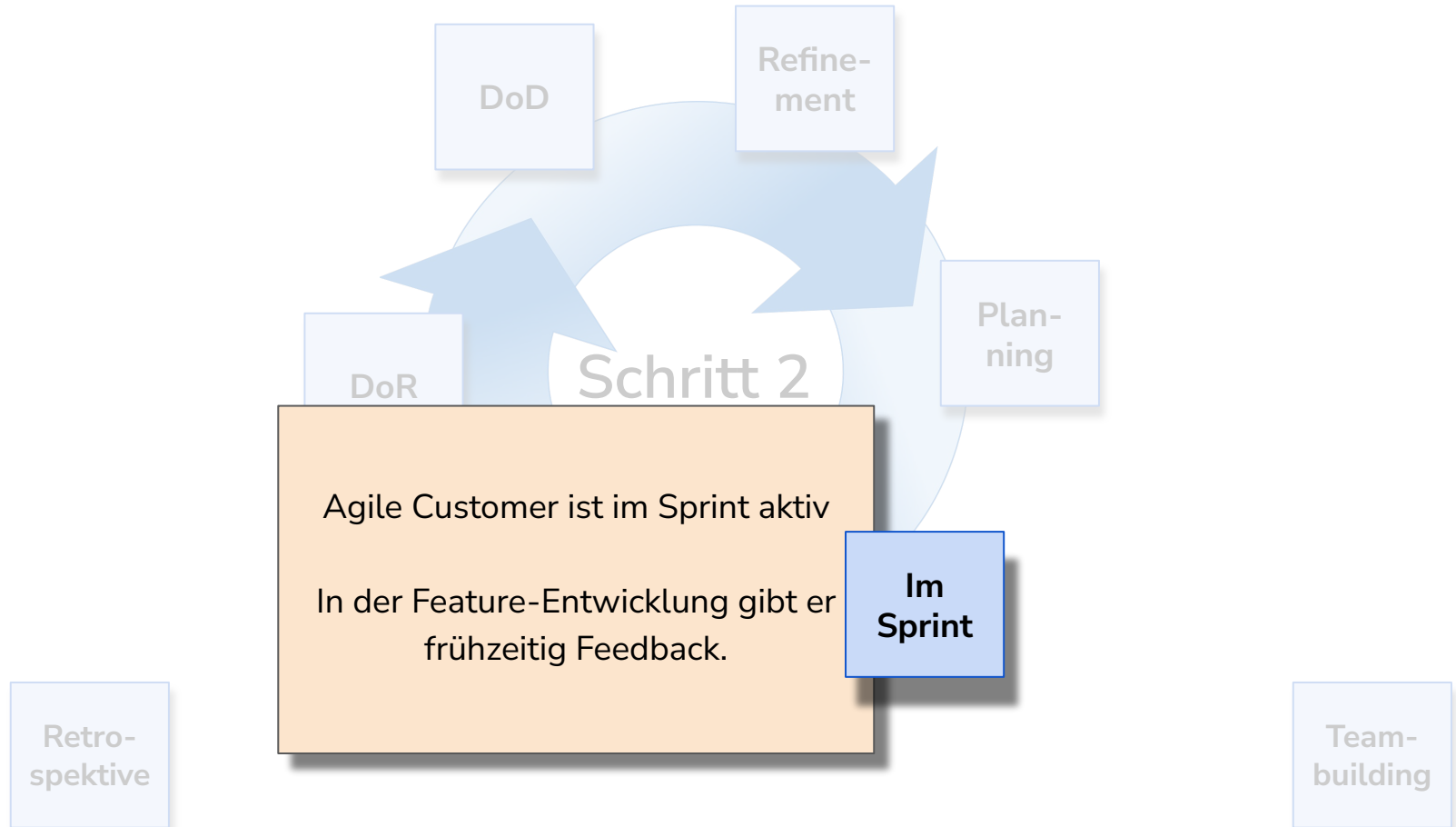
Agile Customer nimmt an der Planung teil
(In Scrum: Planning 1/3 und 2/3)

- ... arbeitet am Sprint-Ziel mit
- ... verpflichtet sich, seinen Beitrag im Sprint zu leisten und plant Zeit ein
- Gemeinsam: Wann kann der Agile Customer (halb)fertige Features prüfen und Feedback geben?

**Plan-
ning**

Retro-
spektive

Team-
building





DoD

Refine-
ment

Agile Customer beteiligt sich am Review
nicht nur passiv, sondern aktiv

Feature-Vorführung (auch) durch Agile Customers

Aktive Co-Moderation durch Agile Customers

tt 2

Plan-
ning

Review

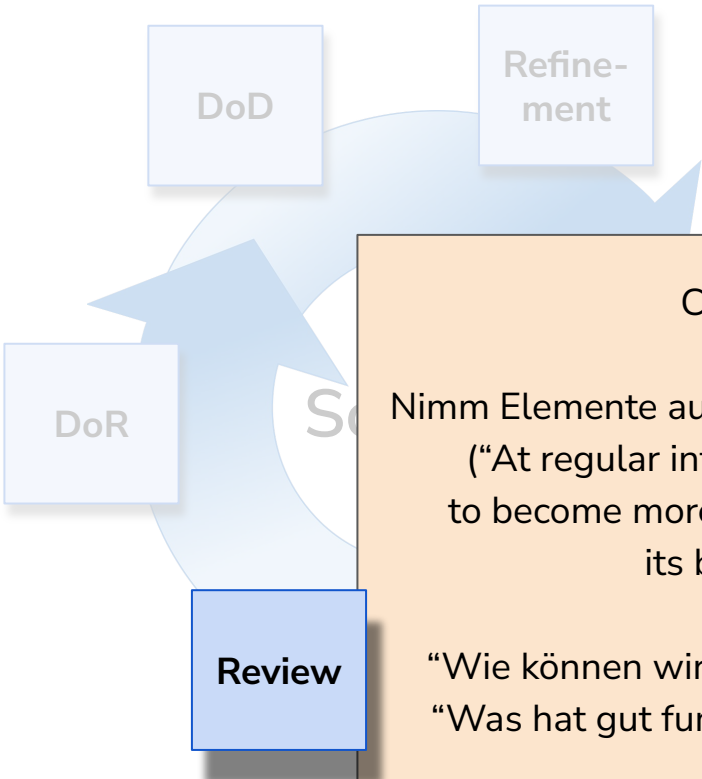
Im
Sprint

Retro-
spektive

Team-
building



Retro-
spektive



Coach/Scrum Master:

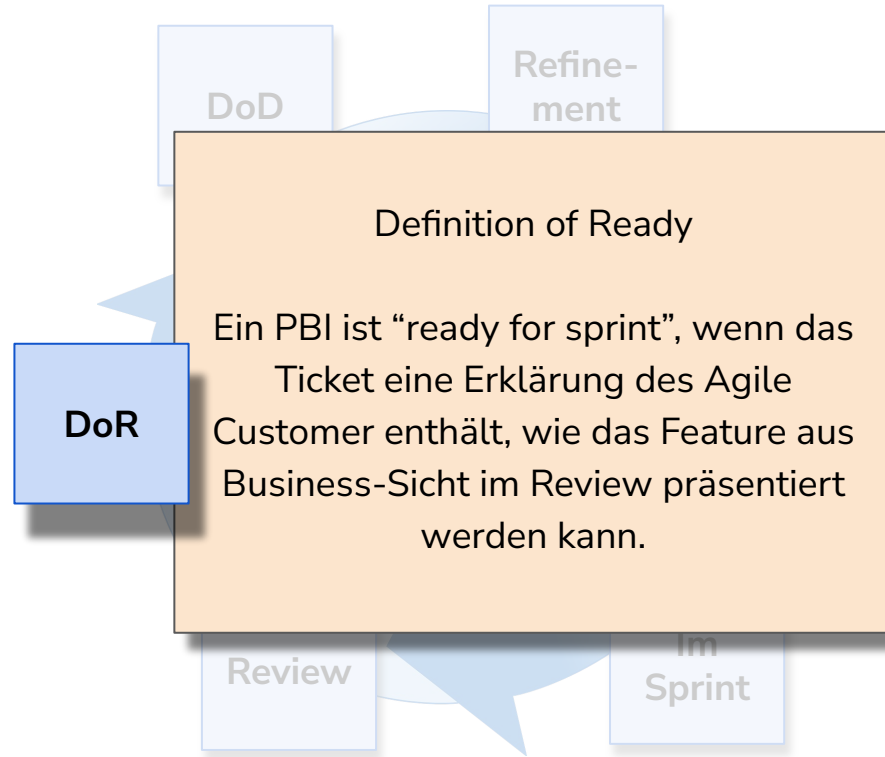
Nimm Elemente aus einer Retrospektive in's Review auf.
("At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly.")

"Wie können wir unsere Collaboration verbessern?"
"Was hat gut funktioniert? Was geht noch besser?"

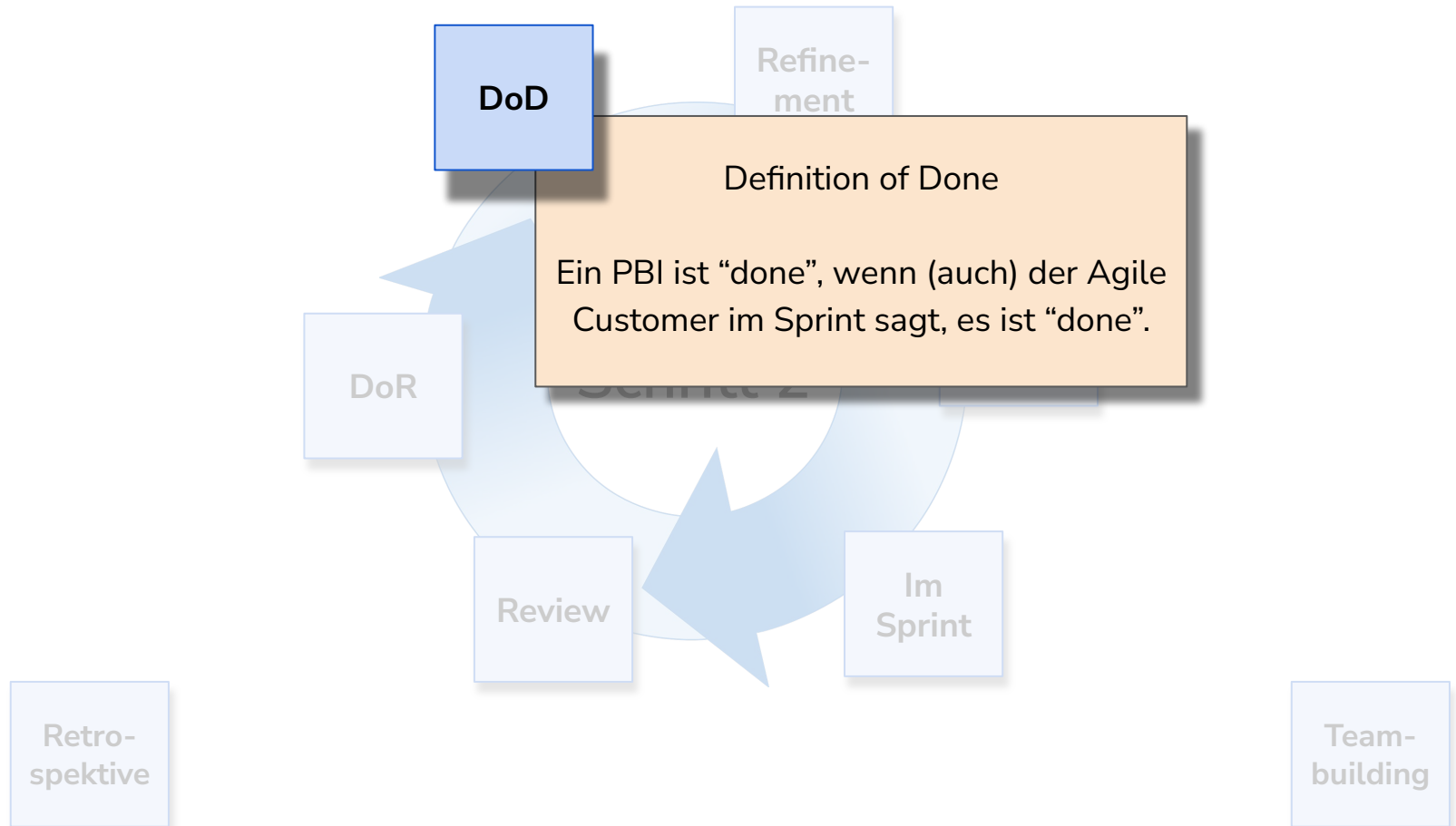
Vermeide das Wort "Retrospektive".
Unauffällig kommunizieren.

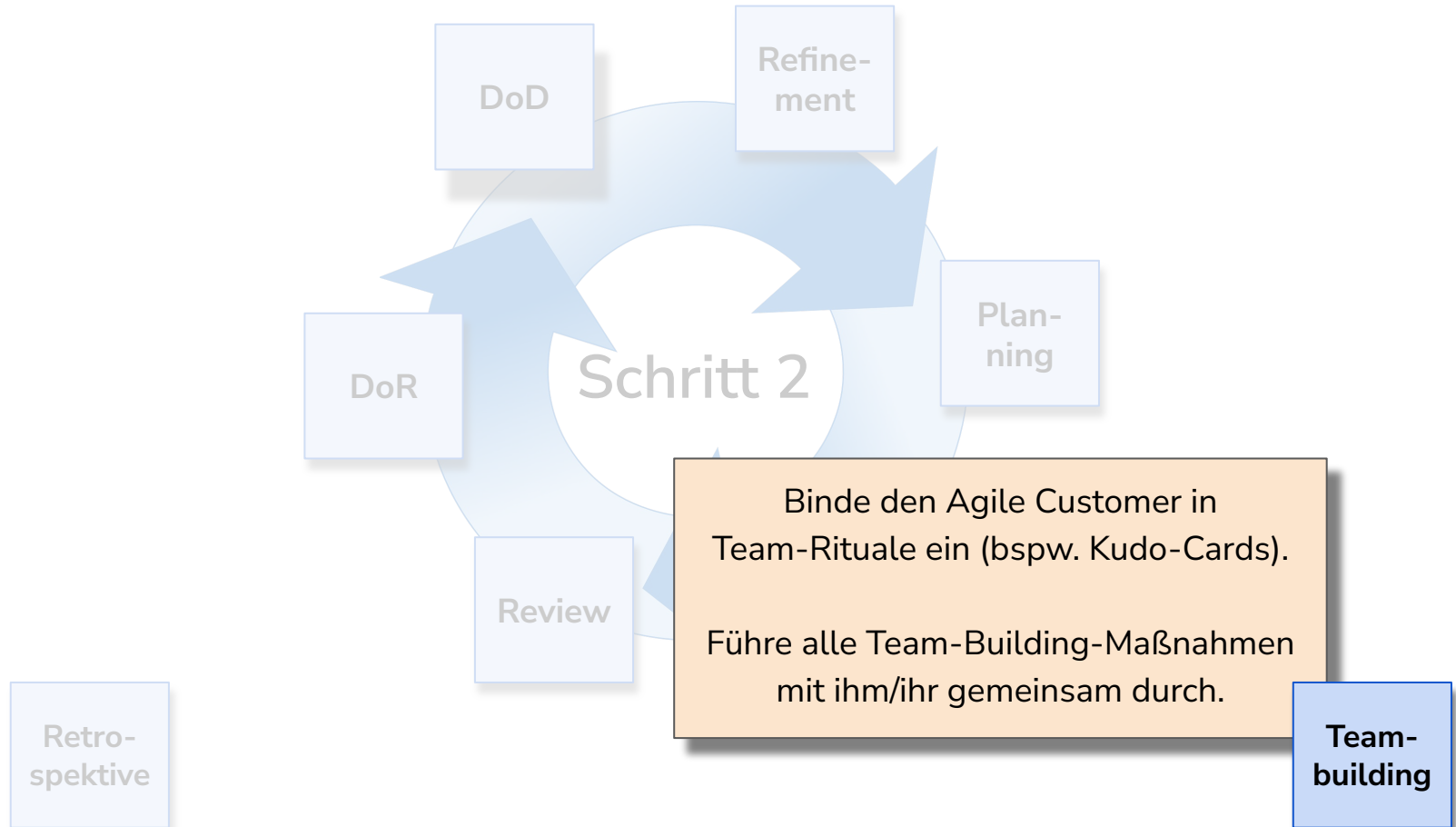


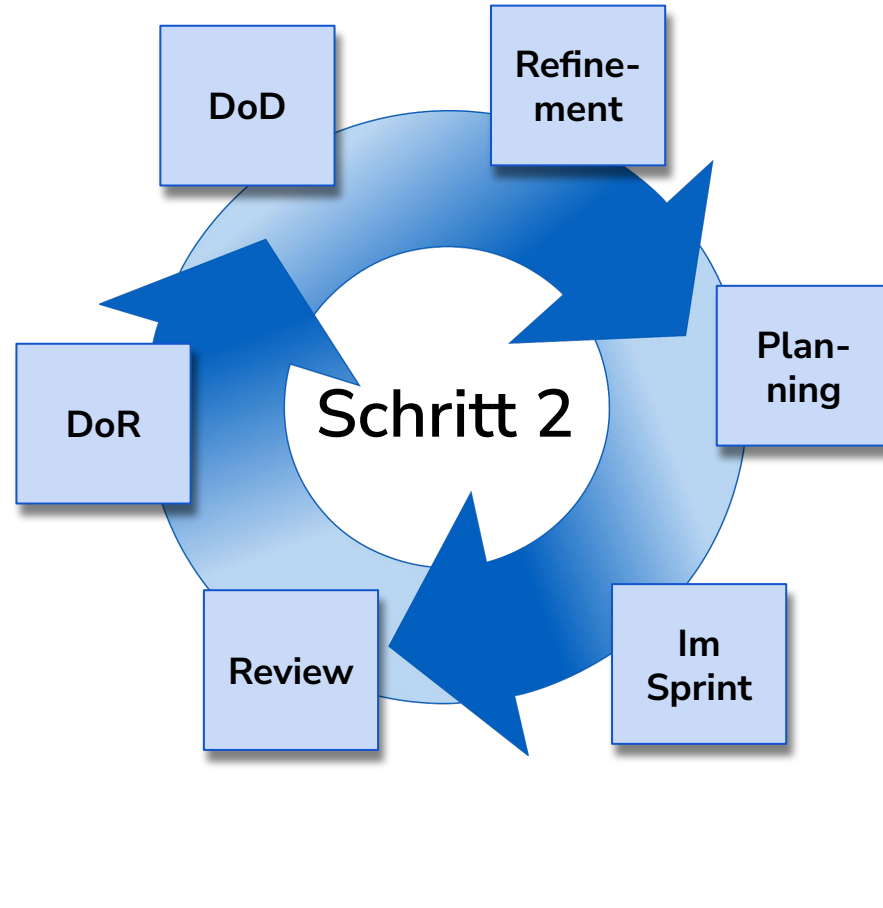
Retro-
spektive



Team-
building









In Kontakt bleiben?

- <https://acob.works> => Demnächst Download. Jetzt registrieren.

Ich schicke eine Mail, wenn der Artikel fertig ist.

- <https://kutura.digital>

- <https://www.linkedin.com/in/stefanmintert/>

Stefan Mintert





Fragen und Feedback?

Mein AHA!

*Meinen
Kollegen
erzähle ich...*

*An alle hier
im Raum...*