

## Die SOPHISTen

### On-Site-Customer

---

Bei dieser Befragungstechnik ist ein Vertreter der Stakeholder als On-Site-Customer ([Beck99],[Beck00]) beim Entwicklungsteam vor Ort. Diese ständige Verfügbarkeit hilft den Beteiligten, die Anforderungen und Fragen kurzfristig zu klären. Der Stakeholder kann außerdem durch seine Anwesenheit Zwischenstände oder Inkremente des Systems sofort testen und potenzielle Fehler und Missverständnisse klären. Ist der Stakeholder ständig präsent, können feine Details der Anforderungen an das System ermittelt werden.

Ein On-Site-Customer erlaubt es, mit bekannten Stakeholdern die Anforderungen an das System auf einem effizienten und unbürokratischen Weg zu ermitteln. Bei kritischen Systemen ist das schnelle Feedback durch den anwesenden Stakeholder vorteilhaft. Er ist der Wissensträger für die Beantwortung genereller Fragen, bezüglich Spezialwissen wird er sich jedoch mit anderen Stakeholdern abstimmen müssen.

#### Vorteile On-Site-Customer

---

- Die Anforderungen werden vor allem mündlich und damit sehr schnell ermittelt.

#### Nachteile On-Site-Customer

---

- Einen entscheidungsfreudigen, fachkundigen und kommunikativen Mitarbeiter für die gesamte Projektlaufzeit als Ansprechpartner freizustellen, ist meist schwierig.
- Zudem muss der On-Site-Customer sich fortwährend mit allen anderen nicht direkt im Projekt integrierten Stakeholdern abstimmen. Geschieht dies nicht, so gewinnen die Nachteile dieser Technik die Oberhand. Sie bekommen zwar kurzfristig Antworten geliefert; diese repräsentieren aber nur die Meinung eines Menschen. Das bedeutet, dass während der Analysephase kein gemeinsamer Meinungsbildungsprozess aller Stakeholder stattfindet und das System dann bei der Inbetriebnahme Gefahr läuft, gerade von den unbeteiligten Stakeholdern sabotiert zu werden.

Somit kann ein gut ins Entwicklungsteam, aber schlecht ins Restunternehmen integrierter On-Site-Customer auch etwas sehr schädliches sein.

Copyright © 2019 by SOPHIST GmbH

Publikation urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil der Publikation darf in irgendeiner Form, egal welches Verfahren, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Dies gilt auch für Zwecke der Unterrichtsgestaltung. Eine schriftliche Genehmigung ist einzuholen. Die Rechte Dritter bleiben unberührt.