

30/13

readme *alumni*

Das Bulletin

der Alumni Wirtschaftsinformatik Universität Zürich

www.alumni.ch



Nutzerbedürfnisse getriebene Lösungen

Usability interdisziplinär lehren, lernen und leben 3

Erlernen der Basics über Human Computer Interaction Design

Markus Stolze

Achtsames Prozessmanagement: Ein Plädoyer für mehr Verantwortung 8

Work-Life-Balance und Selbsterkenntnis als Basis für gesunde Systeme und Prozesse

Ronald Schnetzer

Die lange Suche nach dem Heiligen Gral 12

Mit den situativ richtigen Benutzern, Fragen und Dokumentationen zum richtigen Mix

Patrick Grässle

“Make or buy” oder “make and buy” IT? 17

Mit dem Asset-based Ansatz zu innovativen Lösungen bei Individualsoftware-Entwicklung

Gerald Reif

Klagemauer, Erbsenzähler oder Brückenbauer? 18

Anforderungsmanagement in der Praxis

Valentin Stoll

Liebe Alumni-Mitglieder,
liebe Leserin, lieber Leser

Für das aktuelle readme 30/13 haben wir uns ein Lead Topic vorgenommen, über das meiner Meinung nach immer gerne viel gesprochen wird und dessen Artefakte oft sehr frei interpretiert, gelebt und umgesetzt werden. Deshalb war es für mich auch nicht so ganz einfach, einen knackigen, das Wesen der Domäne verständlich fassenden Titel für die Ausgabe zu wählen. Zur Auswahl standen u.a. englische Begriffe wie "User eXperience (UX)", "Customer/client experience", "Identify and satisfy client needs", "User/client experience/skills driven/enabled solutions", oder „User/client needs driven solutions“. Aufgrund dessen, dass als Initialzündler für ein Projekt oder Vorhaben jeweils oft (oder immer?) ein Bedürfnis steht und am Schluss eine Lösung realisiert werden soll, das dem initialen oder via etlicher Change Requests modifizierten Bedürfnis(-liste) gerecht wird, habe ich folgenden Titel gewählt: **„Nutzerbedürfnisse getriebene Lösungen“**.

Nachdem nun also das Topic formuliert ist, verspürt sich der praxiserprobte AWUZ doch noch folgende Frage zu stellen: Ja wie komme ich denn nun zu „Nutzerbedürfnisse getriebenen Lösungen“? Seit ca. einem Jahr bin ich als Projektleiter im Rahmen von Online Marketingmassnahmen mit der Realisierung von Webprojekten und -Kampagnen beschäftigt. Dabei geht es u.a. auch darum, dem avisierten End-Nutzer – im Design-Prozess in Form von Personas typisiert – das firmenweite Servicespektrum und Leistungsversprechen auf möglichst einfache und klare Art zu vermitteln. Es gilt dabei, möglichst früh im Design- und Realisierungsprozess den Endnutzer und seine Bedürfnisse zu „spüren“, um das Bedürfnis-Service-Mapping möglichst konzipieren zu können. Dabei hat sich für mich das folgende zweistufige Vorgehen als vorteilhaft und gewinnbringend erwiesen:

1. Konzentration auf inhaltliche Fragen und Aspekte („the message and not the design is key“) und diese mit einem Proof-of-Concept (PoC) Prototyping bei Test-Personas abprüfen
2. Anhand der PoC-Erkenntnisse einen klickbaren GUI Prototypen realisieren und diesen via Uselab testen, um eine Rückbestätigung der avisierten Ziellösung zu erlangen resp. diese Outcomes zum nochmaligen „Schleifen der Lösung“ zu applizieren

Es ist immer wieder erstaunlich, vor Ort bei Nutzertests zu erspüren, wie die Nutzer ticken und funktionieren können. Aus meinem persönlichen, langjährigen Wirken habe ich mir folgendes Paradigma für die Realisierung von IT Lösungen definiert: "Make applications that people really use and can be operated".

Als Input beim Call for Contributions habe ich den Autoren dieser Ausgabe folgende mögliche Fragestellungen, die sich in der Betrachtung dieses Topics ergeben könnten, mitgegeben:

- Wie erfasse ich systematisch und im Unternehmen verankert praktikabel die Bedürfnisse?
- Wer entscheidet, welche Bedürfnisse wie entsprochen resp. befriedigt werden sollen und können?
- Wann, wie und wer optimiert den Bedürfnisbefriedigungsgrad resp. ist daran in welchem Masse beteiligt?
- Was mache ich selber (Know-how Aufbau und Pflege bzgl. User Experience Management) und was beziehe ich in welchem Masse von (unternehmens-)externen?

Die Ausführungen und unterschiedlichen Ansätze in den Beiträgen zeigen auf, wie facettenreich das Topic a priori ist und hoffentlich den einen oder anderen Feedback aus der Leserschaft induziert.

Im Umfeld von NSA, Snowden, Ubiquitous Data Access etc. möchte ich im readme gerne die neue Rubrik „Let's talk security“ einführen und etablieren. Dabei werden versierte Security Experten aus unserer Alumni Community ganz kurz über diverse Topics – quasi als „how to“, „hands-on experiences and hints“ oder "best practice" – informieren. Dafür konnte ich Marc Holtz (IMSEC GmbH), Adrian Bachmann (TEMET AG), Ralf Hauser (PrivaSphere AG) und Bruno Kaiser (AdNovum Informatik AG) gewinnen. Den Auftakt macht unser Vorstandsmitglied Bruno Kaiser mit seinem Kollegen René Rehmann von AdNovum.

Zum Schluss danke ich allen, die an diesem readme 30/13 mitgearbeitet haben, und wünsche viel Vergnügen bei der Lektüre.

Herzlich, Euer
Kornél Szabó

Chefredaktor readme

Kontakt:
Kornél Szabó, szabo@alpn.net.ch



Usability interdisziplinär lehren, lernen und leben

Markus Stolze

Im Nachdiplomstudium Master of Advanced Studies in Human Computer Interaction Design (MAS HCID) lernt man Nutzerbedürfnisse zu erheben und auf deren Basis User Interfaces zu entwickeln. In diesem Beitrag werden Grundprinzipien des Lehrgangs erläutert und beispielhaft ein Prozess zum User Centered Design vorgestellt.

Wer sich für Weiterbildung im Bereich Usability und User-Centered Design interessiert, trifft früher oder später auf das Kooperations-Angebot der Hochschule für Technik Rapperswil und der Universität Basel, den Master of Advanced Studies in Human Computer Interaction Design (MAS HCID). Es ist das einzige berufsbegleitende Nachdiplomstudium in der Schweiz, das die Themen User-Centered Requirements Engineering und Interaction Design interdisziplinär und fachlich fundiert vermittelt. Hier werden die Grundlagen der Human Computer Interaction aus den Fachgebieten Psychologie, Technik und Design ebenso vermittelt wie auch praktische Fertigkeiten in den Bereichen Benutzeranalyse und Interaktions-Design. Der Studiengang startete 2006, kurz vor dem Erscheinungsdatum des ersten iPhones und ist mit dem iPhone und dem steigenden Bewusstsein für das Thema Usability zu einer Erfolgsgeschichte geworden. Mittlerweile gibt es mehr als 100 Masterabsolventen dieses Studiengangs.

Studierende kommen aus den unterschiedlichsten Firmen, von Geräteherstellern (wie Phonak) bis zu Werbeagenturen (wie Unic). Entsprechend vielfältig ist auch ihr Hintergrund. Manche haben

eine Ausbildung im Bereich Informatik/Technik, andere eine Ausbildung im Bereich Psychologie/Sozialwissenschaften, wieder andere eine Ausbildung im Bereich Design. Manche haben erst vor einem Jahr ihr Studium abgeschlossen, andere können auf langjährige Berufserfahrung zurückblicken. Dies bereichert den Unterricht für Studierende und Dozierende und erlaubt das Perfektionieren der interdisziplinären Zusammenarbeit in den Jahresprojekten und der Masterarbeit.

Was braucht es an Wissen und Fertigkeiten, um Usability Dienstleistungen auf professionellem Niveau erbringen zu können? Dies ist eine Frage, die mich genauso wie angehende Studierende jedes Jahr aufs Neue bewegt. Sicher ist Empathie, das Vermögen, sich in Benutzer hineinzudenken und mitzufühlen, eine wichtige Grundvoraussetzung. Daneben ist es wichtig, über vertieftes Wissen in einer der HCID Grundlagendisziplinen zu verfügen: Technik, Sozialwissenschaften oder Design. Aufbauend darauf gibt es Vorgehensmodelle und Techniken des User-Centered Design, die man beherrschen sollte. HCID-Master sollten mehr können als "nur" die Planung und Durchführung erfolgreicher Usability



Markus Stolze absolvierte sein Diplom in Informatik an der Universität Bern und doktorierte zwischen 1988 und 1992 an der Universität Zürich am IfI bei Prof. Rolf Pfeifer. Als Post-Doc beschäftigte er sich in Boulder (CO) in der Forschungsgruppe von Gerhard Fischer vertieft mit Design-Techniken und Design-Tools für Interaktive Systeme. Nach Tätigkeiten in den IBM Forschungslabors in Rüschlikon und NewYork ist er seit 2007 Dozent für Informatik an der Hochschule für Technik Rapperswil. Seine Aufgaben umfassen die Leitung des User Technology Interaction Labs an der HSR, die Leitung des Bachelorstudiums in Informatik, die Leitung des Nachdiplomstudiums in Software Produkt Management (MAS SWPM) und die Leitung des Nachdiplomstudiums in Human Computer Interaction Design (MAS HCID).

Kontaktadresse:

Prof. Dr. Markus Stolze
HSR Hochschule für Technik Rapperswil
Institut für Software
Oberseestrasse 10
CH-8640 Rapperswil
Tel.: +41 55 222 46 63
E-Mail: markus.stolze@hsr.ch
<http://ifs.hsr.ch>

Tests. Dies sind unter anderem Interview- und Beobachtungs-Techniken, Modellierung von Anforderungen (z.B. mittels Scenarios und Storyboards) und Techniken zum schnellen Prototyping und Testen von Interaktionskonzepten. Bei den Vorgehensmodellen sollten HCID-Master sowohl grundlegende Informatik-Modelle (wie RUP und Scrum) kennen als auch spezifische Vorgehensmodelle aus dem User-Centered Design. Im HCID Studium behandeln wir die Modelle von Mayhew (The Usability Engineering Lifecycle, Morgan Kaufmann, 1999) und Goodwin (Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services, Wiley, 2009) im Detail und empfehlen diese projektspezifisch zu adaptieren.

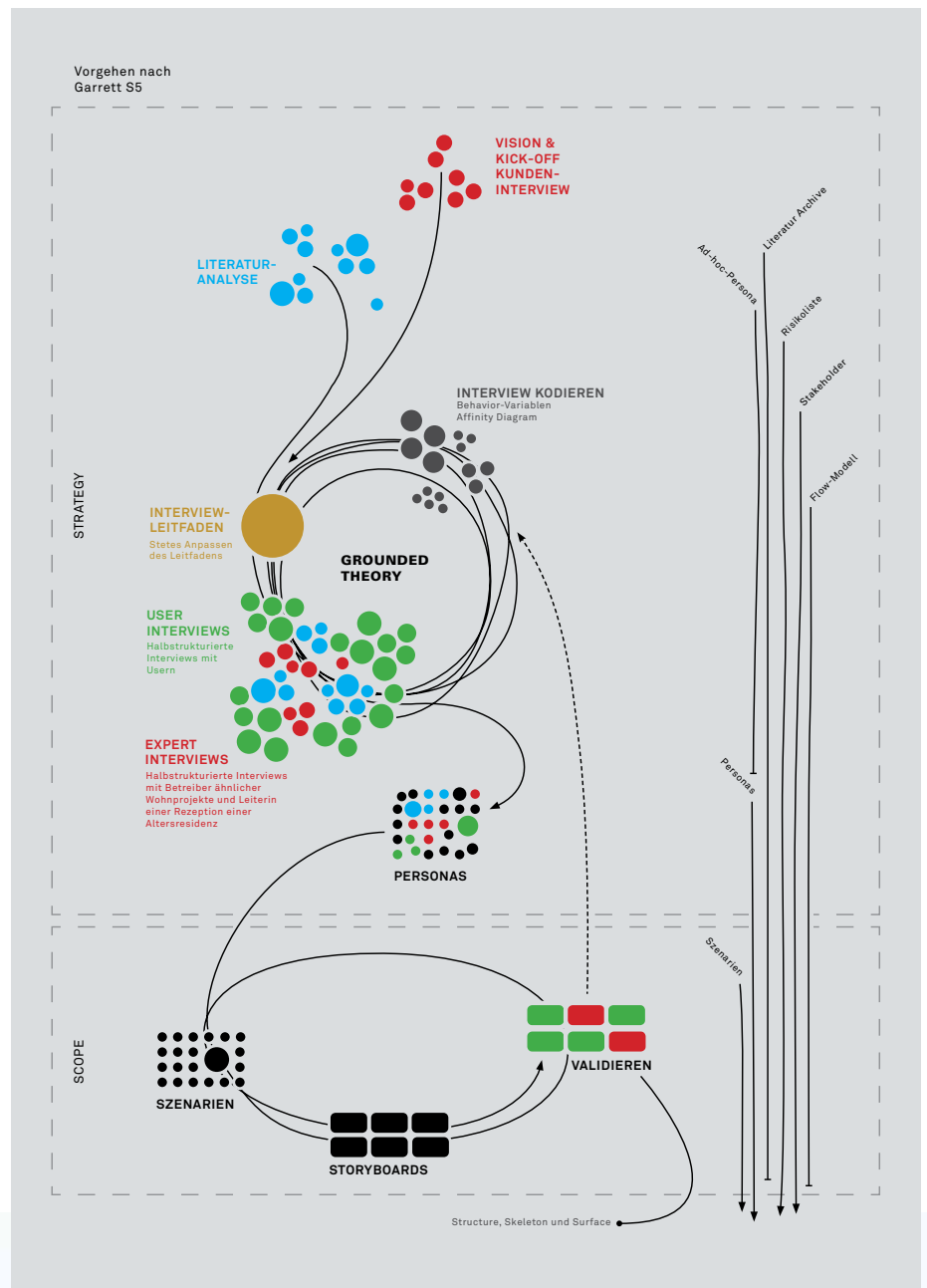


Abbildung 1: Vorgehen bei der HCID Masterarbeit [1]

Abbildung 1 zeigt das Vorgehen, das ein Team von Studierenden für die Masterarbeit 2012/13 eingesetzt hatte. Dieses Team hatte es sich zur Aufgabe gemacht, einen Designvorschlag für ein "Elektronisches Schwarzes Brett" für die neue Überbauung im Zürcher Hunziker Areal zu entwickeln. Der dargestellte Prozess ist beispielhaft in dem Sinne, dass hier zuerst eine detaillierte Benutzeranalyse erstellt wurde und dann, darauf aufbauend, der abschliessende Designvorschlag durch iteratives Prototyping und Evaluation entwickelt wurde.

Für alle, die sich im Selbststudium mit dem Thema Usability vertieft beschäftigen möchten, habe ich unter der folgenden URL fünf Empfehlungen zusammengefasst: <http://wiki.hsr.ch/MarkusStolze/wiki.cgi?LeselisteHCIDzumStarten>.

[1] Aus Eckerle, A., Schätzle, S., Unternährer U. (2013), "Quartierbewohne sollen sich vernetzen: Können Senioren mit Hilfe einer Online-Plattform dabei unterstützt werden?" Masterarbeit MAS HCID, <http://eprints.hsr.ch/277/>

In eigener Sache: News aus dem Vorstand

Liebe Alumni-Mitglieder,
liebe Leserin, lieber Leser

Gleich doppelt gilt dieses Mal „Was lange währt, wird endlich gut!“ Zum ersten betrifft das die Doppelmitgliedschaft mit unserer Schwester-Organisation, der OEC Alumni, zum zweiten den Herstellungsprozess unseres Mitgliederzeichnisses who-is-who.

Mit der diesjährigen Jahresrechnung haben alle Mitglieder der Alumni Wirtschaftsinformatik der Universität Zürich die Möglichkeit erhalten, für einen Aufpreis von lediglich CHF 35 zusätzlich ein vollwertiges und stimmberechtigtes Mitglied bei den OEC Alumni zu werden. Was im Frühjahr endlich Realität wurde, hat eine fünfjährige Vorgeschichte. So lange dauerten die Gespräche zwischen den beiden Organisationen, wobei die Verhandlungen allerdings mit unterschiedlicher Intensität geführt wurden und zwischenzeitlich gar ganz eingeschlafen sind. Ein Diskussionspunkt war, ob die Alumni Wirtschaftsinformatik ein Chapter der OEC Alumni werden sollte (mit Kollektiv-Mitgliedschaft), wie es andere auch schon gibt, oder ob die Doppelmitgliedschaft jedem einzelnen Mitglied individuell offen stehen sollte. In der Annahme, dass nicht jedes Alumni-Wirtschaftsinformatik-Mitglied vom Angebot der OEC Alumni profitieren und den zusätzlichen Mitgliederbeitrag zahlen möchte, haben wir uns für die individuelle Variante entschieden. Nachdem zusammen mit der Dachorganisation dann noch die operationellen Details (Bestimmung der Doppelmitglieder, Abrechnungsmodalitäten, Geldtransfers, etc.) geklärt waren, stand dem Versand der Rechnungen mit der Möglichkeit zur Doppelmitgliedschaft nichts mehr im Wege.

Die Doppelmitgliedschaft bietet sich an, ja drängt sich auf, weil die Wirtschaftsinformatiker der Universität Zürich Teil der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät sind. Wir Wirtschaftsinformatiker sind ja nicht nur Informatiker, sondern auch Ökonomen. Ich bin deshalb gespannt, wie viele unserer Mitglieder sich für die Doppelmitgliedschaft entscheiden werden.

Nun übergebe ich das Wort für den

Herstellungsprozess des who-is-who an meinen Vorstandskollegen Christoph Kiefer. Nachdem ich den nachfolgenden Text gelesen habe, war ich froh, dass wir die Wirtschaftsinformatik-Alumni sind. Ich weiss nicht, wie Historiker oder Mediziner mit dieser Herausforderung umgegangen wären:

Das Who is Who (WIW) 2013 ist Geschichte. Nach der Erstellung im Juni 2013 wurde es im Juli an 763 Alumni vorwiegend in der Schweiz aber auch im Ausland verschickt. Zweck dieses Artikels ist es, einen kurzen Einblick in die Entstehungsgeschichte des WIW zu vermitteln.

Bei unserem Amtsantritt im November 2013 wussten Esther Kaufmann und ich noch nicht so richtig, was auf uns zukommen würde. Von unserem Vorgänger Patrick Grässle wussten wir zwar, welche Tätigkeiten ein Aktuar / eine Aktuarin haben, was das aber genau bedeutete, konnten wir nicht wissen. Wichtiger Bestandteil des Amtes, so sagten uns Patrick und die anderen Mitglieder des Vorstands, ist die Erstellung des einmal jährlich erscheinenden WIW mit Mitgliederverzeichnis, Firmenindex und Abschlüssen der Alumnis.

Ganz ehrlich gesagt, ich kann Euch heute nicht genau erklären, wie das WIW in den früheren Jahren erstellt wurde. Das liegt nicht daran, dass sich Patrick nicht genügend Zeit für die Erklärung genommen hätte, ganz im Gegenteil, sondern eher daran, dass der Prozess der Erstellung, Verlinkung und Kontrolle von mir unzählig vorkommenden Excel-Files beinhaltete mit dem Zweck, damit eine Access-DB zu füttern, die dann als Quelle fürs Layout diente. Versteht mich bitte nicht falsch, dieser Prozess funktioniert und liefert auch ein schönes Ergebnis, aber er erschien mir in diesem Moment einfach unendlich kompliziert. Weil ich nicht so recht wusste, ob ich mit diesem Weg erfolgreich sein würde, und weil ich in meiner täglichen Arbeit viel mit Reporting und Datenverarbeitung zu tun habe, entschied ich mich, einen neuen Weg einzuschlagen.



Andri Färber
*Präsident der Alumni
Wirtschaftsinformatik
Universität Zürich*

Kontakt:

Andri Färber

Tel.: +41 79 642 08 85

E-Mail: andri.farber@alumni.uzh.ch

Der erste Schritt war der einfachste: Von der Alumni UZH-Plattform (<http://www.alumni.uzh.ch>) wurden die Rohdaten aller AWUZ-Mitglieder als Excel-Files exportiert. Die Rohdaten enthalten Adressinformationen, Ausbildungsdaten sowie berufliche Stationen und noch vieles mehr. Diese Rohdaten sind wie ungeschliffene Diamanten, die in den nachfolgenden Schritten veredelt werden müssen. Natürlich ist es wichtig, dass diese Diamanten bereits eine gewisse Qualität haben, denn sonst taugen sie nichts für die Weiterverarbeitung. Genau deshalb ist es auch so wichtig, dass alle Alumni diese Daten regelmässig pflegen und auf dem neuesten Stand halten.

Damit das WIW am Ende so aussieht, wie Ihr es kennt, müssen diese Daten wie gesagt in eine bestimmte Form gebracht werden. Dabei geht es vor allem darum, die aktuellen privaten und beruflichen Adressinformationen aufzubereiten sowie die Abschlüsse richtig zu „berechnen“. Dies geschieht im zweiten Schritt mit dem Data-Warehousing-Tool Talend (www.talend.com). Talend ist ein typisches ETL-Tool (ETL steht

für Extract, Transform, Load), welches die Rohdaten von der Quelle lädt, 1 – n Transformationen darauf ausführt, um sie danach in ein Zielsystem zu exportieren. Ein weiterer Vorteil (für mich) ist, dass Talend auf Java basiert, was es ermöglicht, beliebig selbstgeschriebenen Code für die Transformation der Daten zu verwenden. Am Ende dieses Schritts wurden die verarbeiteten Rohdaten als geschliffene Diamanten in einfache CSV-Dateien ausgespuckt.

Als nächstes sage ich mir ‚Fiat Latex‘ und erst jetzt wurde es wirklich spassig. Latex ist grossartig, ich liebe Latex! Warum ich es so wenig verwende, weiss ich auch nicht, aber es liegt sicher daran, dass es jedes Mal so ein grosser PITA ist! Ich kenne Latex grundsätzlich und habe es in der Vergangenheit oft verwendet. Nichtsdestotrotz habe ich beim ersten Kontakt seit Jahren das Gefühl, ägyptische Hieroglyphen vor mir zu haben. Ich lese das

```
\newcommand\stripquotes[1]{\expandafter\dostripquotes#1}
```

und verstehe nichts, oder das

```
\expandafter\DTLifinlist\expandafter{\initialen}\uniqueinitialsAE}
```

und ich spüre einen leichten Anfall von Übelkeit – und trotzdem, ich will das jetzt so machen! Ich frage mich, warum ich mir das antue. Die Antwort kommt mir zeitgleich in den Sinn: Weil das

Resultat einfach unerreichbar ist. Gut, es gibt Leute, die schwören auf den guten, alten Framemaker. Aber da ich nie damit gearbeitet habe, kann ich darüber nichts sagen.

In Latex gibt es das wunderbare Paket datatool (<http://www.ctan.org/pkg/datatool>), mit dem Datenbanken in Latex gebaut (wie krass ist das denn!), als auch bestehende Datenbanken abgefragt werden können. Mit den beiden Befehlen `\DTLloaddb` und `\DTLforeach` lassen sich die CSV-Dateien laden und Schritt-für-Schritt prozessieren. That's it, no more magic, aber bis das funktioniert, sind in meinem Fall Tage vergangen! Was auffällt, ist die Performance von datatool. Bei einer kompletten CSV-Datei mit 763 Einträgen, was weiss Gott nicht viel ist, hatte ich das Gefühl, die CPU meines Rechners brennt jetzt dann gleich nach China durch. Es blieb mir nichts anderes übrig, als mit mehreren CSV-Dateien zu arbeiten, was natürlich auch den Talend-Prozess komplizierter machte. So war das ein regelrechtes Hin und Her, ein iterativer Prozess, bis sich schlussendlich Richtigkeit und Performance die Waage hielten.

Das Resultat hat sowohl Schmerz als auch Freude bereitet, aber vor allem war es eine unglaubliche Erleichterung, als

am Tag X das fertige PDF zur Druckerei gesendet werden konnte. Der Aufwand war zwar immens und viel grösser als ich ihn mir vorgestellt habe. Der Spass blieb dabei aber nicht auf der Strecke und es war eine wunderbare Fingerübung ☺ Eines ist sicher: Nächstes Jahr geht's bestimmt schneller!

Herzlich, Eure

Andri Färber

Präsident der Alumni
Wirtschaftsinformatik
Universität Zürich

Kontakt:

Andri Färber

Tel.: +41 79 642 08 85

E-Mail: andri.farber@alumni.uzh.ch

Christoph Kiefer

Aktuar der Alumni
Wirtschaftsinformatik
Universität Zürich

Kontakt:

Christoph Kiefer

Tel.: +41 76 585 16 79

E-Mail: christoph.kiefer@alumni.uzh.ch

kalender

Donnerstag, 24. Oktober 2013

Abendvortrag mit Robert Stadler, Chief Information Officer von Skyguide zum Thema "IT-Herausforderungen in der Flugsicherung"

Montag, 28. Oktober 2013

Goldwyn Partners Group: Workshop 5 für Arbeitgeber

Mittwoch, 13. November 2013

Alumni Generalversammlung

Dienstag, 10. Dezember 2013

Fondue Plausch, mit PartnerIn

Details zu den einzelnen

Veranstaltungen werden jeweils vorgängig mitgeteilt. Änderungen sind jederzeit möglich.

Siehe auch www.alumni.ch/events.

Business Lunch

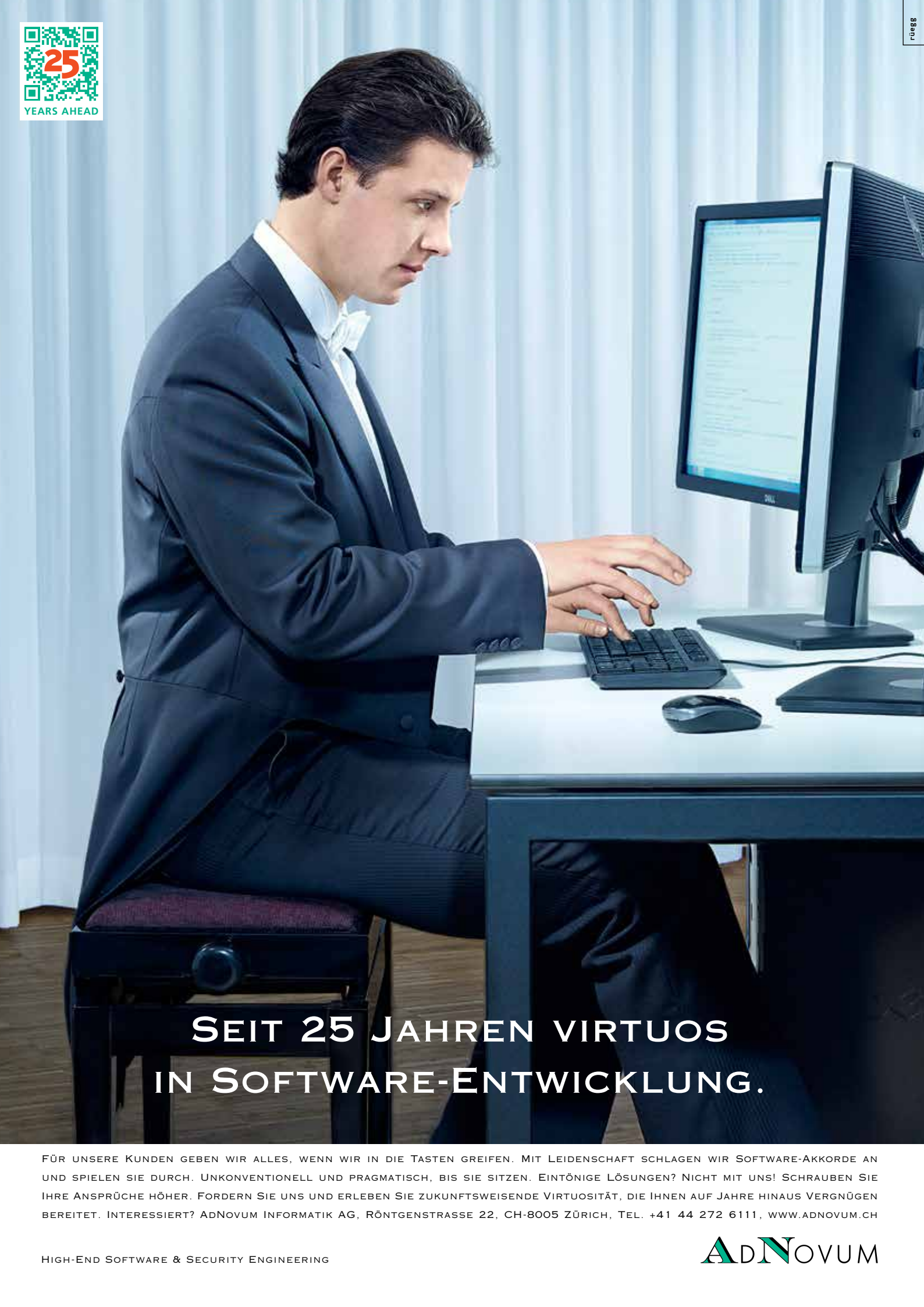
(immer in der Brasserie Lipp, Urania Sternwarte in Zürich 1; jeden 2. Dienstag im Monat):

12. November 2013

Roland Matthys: „Stolpersteine beim Software-Schutz“

10. Dezember 2013

tbd



SEIT 25 JAHREN VIRTUOS IN SOFTWARE-ENTWICKLUNG.

FÜR UNSERE KUNDEN GEBEN WIR ALLES, WENN WIR IN DIE TASTEN GREIFEN. MIT LEIDENSCHAFT SCHLAGEN WIR SOFTWARE-AKKORDE AN UND SPIELEN SIE DURCH. UNKONVENTIONELL UND PRAGMATISCH, BIS SIE SITZEN. EINTÖNIGE LÖSUNGEN? NICHT MIT UNS! SCHRAUBEN SIE IHRE ANSPRÜCHE HÖHER. FORDERN SIE UNS UND ERLEBEN SIE ZUKUNFTSWEISENDE VIRTUOSITÄT, DIE IHNEN AUF JAHRE HINAUS VERGNÜGEN BEREITET. INTERESSIERT? ADNOVUM INFORMATIK AG, RÖNTGENSTRASSE 22, CH-8005 ZÜRICH, TEL. +41 44 272 6111, WWW.ADNOVUM.CH

Achtsames Prozessmanagement: Ein Plädoyer für mehr Verantwortung

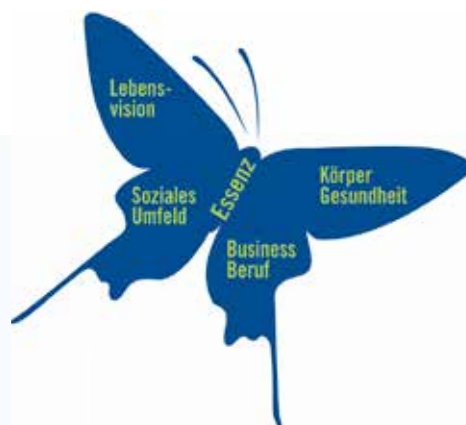
Ronald Schnetzer

Bis zu 70% der Projekte in Unternehmungen scheitern. 85% der Mitarbeitenden sind nicht engagiert. Nur 7% der Betriebe haben bereits ein Prozessmanagement und in den Firmen sind 50% der Manager Burnout-gefährdet. Achtsames Prozessmanagement mit Prozessentwicklung, Prozessführung und Prozesskultur auf der Basis von Work-Life-Balance und Selbsterkenntnis kann eine mögliche Lösung sein.

Immer mehr Menschen verbringen die besten Jahre ihres Lebens mit einem Job, den sie nicht mögen, um immer mehr Dinge zu kaufen, die sie nicht brauchen, um einen Lebensstil zu führen, den sie nicht geniessen.

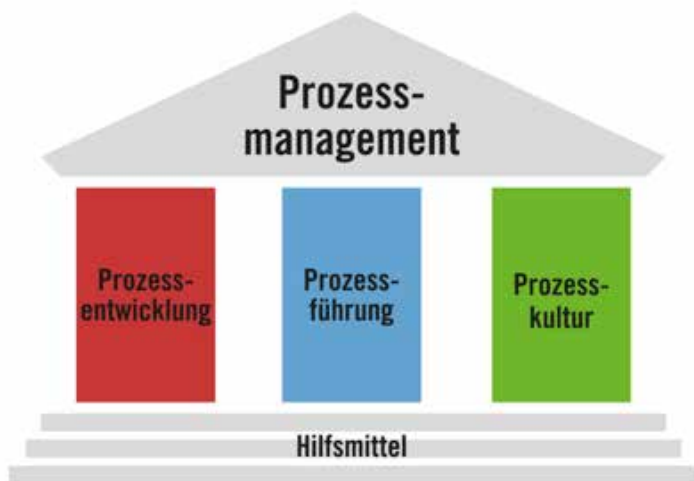
Der einzelne Mensch, die Unternehmungen und damit verbunden die ganze Erde stecken unübersehbar in einer Sackgasse. Wer den Mut hat, wird dies klar sehen und spüren. Die Schlüssel zu einem veränderten Verhalten sind Selbsterkenntnis und Engagement. Dies führt unweigerlich zu Work-Life-Balance und damit bei Unternehmungen zu Achtsamem Prozessmanagement.

Work-Life-Balance (Life Domain Balance) bedeutet Ausgewogenheit zwischen Berufs- und Privatleben unter bewusstem Einbeziehen von Gesundheit und Lebensvision. Nur wenn alle vier Flügel im Gleichgewicht sind, balanciert sind, kann der Schmetterling fliegen.



Achtsames Prozessmanagement

umfasst bewusst gestaltete Arbeitsprozesse, die von der Strategie abgeleitet werden unter Berücksichtigung der Work-Life-Balance eines jeden Mitarbeitenden. Das Unternehmen wird so produktiver und erfolgreicher - der Einzelne hat mehr Freude und ist ausgeglichener. Dazu wende ich verschiedene Techniken an wie Strategieanalyse, Prozessarchitektur, Prozessvision, Leistungsanalyse, Prozesszerlegung, Ablaufplanung. Prozessmanagement umfasst die Prozessentwicklung, die Prozessführung (mit Rollen und Führungsinstrumenten wie Kennzahlen, Prozessziele und Messgrößen) sowie die Prozesskultur. Diese drei Säulen basieren auf individuellen Kundenbedürfnissen, Vision und Unternehmensstrategie. Zentral sind dabei folgende Fragen: Wer sind unsere Kunden? Was sind unsere Leistungen? Wie sind unsere Prozesse? Und last but not least: Geht es uns damit gut? Wie fühlen wir uns dabei? Macht es uns Freude?



Als Berater, Trainer und Coach konnte ich Erfahrungen in der Schweiz, in Deutschland, in den Vereinigten Emiraten, in Vietnam, in Saigon und auch am anderen Ende der Welt in Australien in Sydney sammeln. Überall das Gleiche. Wir haben Methoden und Techniken angewendet, immer wieder, egal ob es sich um Prozessneuentwicklung oder um Optimierung handelte. Insgesamt hat es nicht zum gewünschten Projekterfolgen geführt. Ich spüre und sehe, dass da etwas grundlegend falsch läuft. Ich habe gemerkt, es liegt nicht an den Methoden und Techniken, sondern am Bewusstsein der Beteiligten. **Burnout-Prävention** und Work-Life-Balance ergänzen Prozessmanagement nicht nur ideal, sondern geradezu zwingend. Mein Anliegen ist es, in Unternehmen Achtsames Prozessmanagement einzuführen. Damit meine ich, dass die bewährten Techniken zur Organisation eines Betriebes (das Wie) mit neuem Inhalt gefüllt werden müssen (das Was). Selbsterkenntnis mit dem aufrichtigen Streben nach Wahrheit und Wirklichkeit ist die einzige lebbare Lösung. Die

Verbindung von Geschäftswelt und echter persönlicher Entwicklung ist unumgänglich. Es geht nicht darum, ausschliesslich Prozesse oder das System zu ändern, dies bewirkt nicht viel, sondern es geht darum, die Menschen zu mehr Selbsterkenntnis und Bewusstsein zu begleiten. Diese Menschen passen das System und Prozesse automatisch stimmig, nachhaltig und würdig an. Anders als bisher!



Dr. Ronald Schnetzer studierte Wirtschaftsinformatik an der Uni Zürich (Abschluss 1994). Er absolvierte mehrere Therapeuten- und Coaching-Ausbildungen und ist seit 15 Jahren selbständig. Seit 20 Jahren macht er Beratung, Coaching und Trainings zum Prozessmanagement und zur Persönlichkeitsentwicklung. Er ist Verfasser von Publikationen wie das Hörbuch und Buch über Achtsames Prozessmanagement. Zudem ist er Gründer der Xing-Gruppe Achtsames Prozessmanagement.

Kontaktadresse:

Dr. Ronald Schnetzer
Dr. Schnetzer Consulting AG
Traubenweg 27
CH-8700 Küsnacht
Tel.: +41 79 789 51 27
E-Mail: schnetzer@schnetzerconsulting.ch
<http://www.schnetzerconsulting.ch>

Alumni Brunch 2013

notabene

Bereits das zweite Mal führten wir den Alumni Geburtstagsbrunch in der Juckerfarm in Seegräben durch. Da wir das letzte Mal Ende März einen kalten Tag erwischten und die Juckerfarm die Brunch-Räumlichkeiten umbaute, verschob sich der Termin in den Mai. Natürlich mit der Annahme, dass die Bau-

ernhofolympiade bei warmem Wetter durchgeführt werden kann. Leider konnten wir auch dieses Jahr nicht auf warme Kleider verzichten.

Für den Alumni Geburtstagsbrunch 2014 hoffen wir auf viele Sonnenstrahlen und freuen uns auf ebenso begeisterte Teilnehmerinnen und Teilnehmer!

Alle genossen die wunderbare Aussicht in den neuen Räumlichkeiten der Farm.



Trotz dem kalten Wetter war der Event wieder bis auf den letzten Stuhl ausgebucht.



Die vielen Alumni und ihre Familien schafften es kaum, das reichhaltige Buffet leer zu essen.



Die freiwillige Bauernhofolympiade fand draussen statt und konnte mit neuen Herausforderungen alle Jung-Bauern begeistern.

Alumni Golfmeisterschaften 2013

Nachdem wir das Turnier im Juni wegen Schneefalls verschieben mussten, hatten wir nun am 28. Juli herrliches Hochsommerwetter im Ybrig. So konnte der Gluthitze im Flachland entflohen und bei besten Bedingungen das Turnier einschliesslich Anfängerkurs durchgeführt werden.

Die Fairways erlaubten langes Ausrollen der Bälle. Dazu kam noch phasenweise starker Wind vom Tal herab. Das unterstützte lange Abschlüsse. Unser Single Handicap Spieler Patrick Knab hatte den longest hit mit 301m beim Loch 17.

Die Ranglisten der Alumni Golfmeisterschaften 2013

Bruttowertung

1. Patrick Knab, 27 Punkte
2. Peter Hossli, 22 Punkte
3. Nicola Fantini, 13 Punkte

Nettowertung:

1. Peter Hossli 35 Punkte
- Nicola Fantini 35 Punkte
3. Patrick Knab 34 Punkte

Auch sonst legte Patrick eine gute Partie hin und gewann das Turnier souverän.

Die Siegerin der Damenwertung war Sinja Helfenstein.

Im Anfängerkurs wurden interessierte Alumnis in die Welt des Golfs eingeführt.

Nach dem Turnier und dem Kurs trafen wir uns wiederum zum Apéro im Klubhaus.



Flight #2 vor dem Abschlag zum Loch 10



Der Ball von Sinja auf das Green wird genau beobachtet



Der perfekte Schwung gezeigt von Patrick Knab.

Studien Informations Tage (SIT) 2013 an der Uni Zürich

Im Rahmen der diesjährigen Studieninformationstage konnten wir als Alumni, aufgeleitet und vertreten durch unser Vorstandsmitglied Kornél Szabó, das IfI wiederum zum zweiten Mal unterstützen und den Anwesenden (typischerweise GymnasiastInnen im 5. oder 6. Schuljahr) unser Berufsumfeld anhand von Praxisbeispielen näher bringen.

Heuer konnten wir Brigitte Bailer (CEO Basec Software AG), Stephan Wick (CIO Migrosbank AG), Esther Rölli (CEO Mami GmbH) sowie Patrick Burkhalter (CEO Ergon Informatik AG) als ReferentInnen gewinnen. Äusserst interessiert verfolgte das Auditorium die Ausführungen der Referierenden über deren Werdegang, aktuelle Tätigkeiten und persönliche Einschätzung über die beruflichen Perspektiven für AbsolventInnen des Studiengangs Informatik UZH.

Dieses Jahr waren es leicht mehr Teilnehmende, die den Ausführungen von Prof. Pajarola über das Studium und den Alumni ReferentInnen über das Berufsfeld folgten. Hier eine kleine Statistik mit den Zahlen aus dem 2012 als Vergleichsgrösse:

	2013	2012
Teilnehmende	117 (+12.5%)	104
Männer	90 (77%)	76 (73%)
Frauen	27 (23%)	28 (27%)

Beim abschliessenden Apéro konnte mit den Referierenden die gewonnenen Einblicke über den Studiengang und das Praxisumfeld diskutiert werden. Imho wieder ein gelungener Beitrag seitens

Alumni zur Nachwuchsförderung.

Weitere Informationen sind unter der folgenden Website zu erfahren: <http://www.studieninformationstage.ch>.



Sommernachtsparty 2013

Dieses Jahr feierten wir in einem erlauchten Kreise von 39 Personen im Restaurant UniTurm eine gediegene Sommernachtsparty.

Zu stimmiger Musik, bei perfektem Wetter und mit Ausblick auf das Knabenschiesensareal genossen wir den Apéro rund um den Uniturm. Auch das Abendessen liess keine Wünsche offen.

Noch vor dem Hauptgang konnten die Anwesenden mit dem Beantworten der Wettbewerbsfragen beginnen. Zum Dessert wurde ein klarer Sieger (Kelin Simitovic, Transa-Gutscheine im Wert von CHF 300) bekannt gegeben.

Die Plätze 2 und 3 waren hart umkämpft und gingen durch den Losentscheid an Carmen Kaiser (2. Platz, Eventgutschein von Trekking Team AG im Wert von CHF 250) und Patrick Grässle (3. Platz, Fuelband von Nike+).

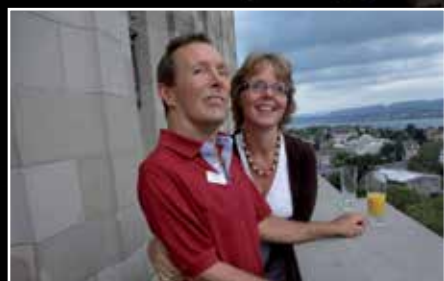
Erstaundlicherweise schwang nach dem Schnäppli niemand das Tanzbein. Die Geselligkeit und interessante Gespräche bei guter Unterhaltung mit Musik standen an diesem Abend im Vordergrund.

Leider mussten wir eine hohe Anzahl von "NoShows" verzeichnen. Das bedeutete nicht nur für die Organisation einen Dämpfer, auch für die Küche, das Servierpersonal und die anderen Gäste bedeutet es Umstände. Natürlich sind die Gründe fürs Nichterscheinen meist plausibel und unab-

wendbar. Dennoch hat sich der Vorstand dazu entschieden, in Zukunft bei einer Abmeldung von weniger als 48 Stunden vor dem Anlass oder bei Nichterscheinen den jeweiligen Umkostenbeitrag trotzdem einzufordern. In solchen Fällen werden dem Verein nämlich trotzdem Kosten verrechnet.

Abschliessend gilt es noch zu erwähnen, dass auch dieses Jahr Avaloq den Event grosszügig gesponsort hat, was immer wieder eine Freude und keine Selbstverständlichkeit ist. Wir hoffen, dass nächstes Jahr auch Vertreter von Avaloq an der Party anwesend sein können.

Ich freue mich auch nächstes Jahr auf zahlreiche Gäste und bin bereits an der Planung für eine neue Überraschung an der Alumni Sommernachtsparty 2014!



Die lange Suche nach dem Heiligen Gral

Patrick Grässle

Die wahren Bedürfnisse der Benutzer zu erkennen und zu befriedigen ist für viele der Heilige Gral der Softwareentwicklung oder zumindest des Requirements Engineerings. Den Business Analysten und Requirements Engineers stehen für die Entdeckung dieser Bedürfnisse eine ganze Palette von Techniken zur Verfügung. Trotzdem sind viele Benutzer nicht wirklich zufrieden, wenn sie ihre Software erhalten. Was könnten die Gründe dafür sein?

Die Bedürfnisse der Benutzer stehen seit jeher im Zentrum des Requirements Engineerings. Und immer wieder werden Ansätze entwickelt, in denen diese Bedürfnisse eine wichtige Rolle spielen oder gar in den Mittelpunkt gestellt werden. Scrum beispielsweise hat zu diesem Zweck den Product Owner vorgesehen und das User-centered Design propagiert, dass sich das Produkt dem Benutzer anpassen soll und nicht umgekehrt. Trotzdem fragt man sich bei der Benutzung von Software beinahe täglich: Haben die Entwickler jemals ihre eigene Software benutzt? Sei es eine App mit unlesbar kleinen Texten, eine Textverarbeitung, bei der man kaum herausfindet, wie man die unerwünschte Autoformatierung ausschalten kann oder ein ERP-System, das sich nicht so verhält, wie man es erwartet. Tatsache ist, dass in vielen Fällen die Software, die wir benutzen (müssen), nicht wirklich unsere Bedürfnisse erfüllt.

Warum das so ist, ist oft schwer zu sagen. Aber es gibt doch Anhaltspunkte, denen wir nachgehen können. Und nicht immer sind die Entwickler schuld. Oft wird Software nicht dafür eingesetzt, wofür sie gebaut wurde. Nach meiner Erfahrung gibt es drei Fragen, die besonders wichtig sind, wenn man die wahren Bedürfnisse der Benutzer befriedigen

möchte: Wer sind meine Benutzer? Über was sollte ich mit ihnen sprechen? Wie halte ich die gewonnen Erkenntnisse fest?

Die richtigen Benutzer

Um die Bedürfnisse der Benutzer zu erkennen braucht es Benutzer. Da man in aller Regel nicht mit allen zukünftigen Benutzern eines Systems sprechen kann, müssen eine oder mehrere Personen die tatsächlichen Benutzer vertreten. Doch wer soll die Rolle der Benutzer wahrnehmen?

- **Entwickler:** Sind immer verfügbar, aber meist sehr untypische Benutzer.
- **Typische Benutzer der bestehenden Anwendung:** Sind meist verfügbar, aber oft verhaftet im bisherigen System.
- **Zukünftige neue Benutzer:** Wären gut geeignet, sind aber nicht einfach zu finden.
- **Auftraggeber:** Ist wichtig, da er bezahlt, hat aber meist zu wenig Detailwissen.
- **Produktmanager oder Product Owner:** Ist gut geeignet, falls er seinen Job beherrscht.
- **User Groups:** Ist eine gute Quelle für Feedback, aber nicht immer sofort verfügbar.

Die richtigen Fragen

Hat man die Benutzervertreter bestimmt, möchte man ihre Bedürfnisse erfahren. Meist setzt man sich mit ihnen zusammen und bespricht wichtige Aspekte des zukünftigen Systems. Aber welche Fragen soll man mit den Benutzervertretern klären? Schliesslich hängen die Antworten, die man erhält, von diesen Fragen ab. Welche Themen sind wichtig?

- **Benutzungsoberfläche:** Das, was der Benutzer von der Software sieht. Ist sehr wichtig für die Zufriedenheit, reicht aber meist nicht aus.
- **Grundlegende Konzepte:** Die Sprache und Gedankenwelt der Benutzer und deren Aufgaben müssen von den Beteiligten verstanden werden. Die Diskussion darüber ist aber mit Benutzervertretern oft schwierig.
- **Daten:** Das "Gedächtnis" der Software, d.h. die der Software zugrunde liegenden Daten und ihre Zusammenhänge sind wichtig, werden von Benutzervertretern aber oft als viel zu technisch empfunden.
- **Funktionalität:** Das, was die Software eigentlich tut bzw. tun soll, muss besprochen werden. Aber die Diskussionen werden oft zu abstrakt oder zu detailliert geführt.

- **Qualität:** Die vielen weiteren Eigenschaften, welche die Software aufweisen soll, von der Performance bis hin zur Wartbarkeit, werden oft von anderen Personen als den Benutzervertretern getrieben.

Die richtige Dokumentation

Damit die gewonnenen Erkenntnisse verwendet werden können, müssen sie festgehalten werden. Und zwar nicht irgendwie, sondern so, dass die Dokumentation ihren Zweck erfüllen kann, nämlich die Kommunikation von Bedürfnissen. Das Problem dabei ist, dass mit verschiedenen Zielgruppen kommuniziert werden muss. Die Benutzervertreter wollen sicherstellen, dass sie richtig verstanden worden sind, während die Entwickler wissen wollen, was sie umsetzen sollen. Daher muss jegliche Dokumentation dem Zielpublikum angepasst sein. Dazu hat man wiederum eine ganze Reihe von Möglichkeiten.

- **Texte:** Sind einfach zu erstellen, aber oft mühsam zu lesen.
- **GUI-Entwürfe:** Sind aufwendiger zu erstellen, werden gut verstanden, reichen aber allein nicht aus.
- **Funktionale Prototypen:** Sind aufwendig zu erstellen, aber einfach zu verstehen. Setzen aber voraus, dass man sich die Zeit nimmt, die Funktionalität zu testen.

- **Richtige Software:** Ist aufwendiger, aber auch konkreter als funktionale Prototypen. Verlangt wiederum Zeit von Benutzervertretern sowie die Möglichkeit und den Willen zum Refactoring.
- **Modelle:** Eine formale, nicht so aufwendige Art der Dokumentation. Verlangen vom Zielpublikum aber die Bereitschaft, sich mit den Modellen auseinanderzusetzen.

Der richtige Mix

Leider gibt es keine allgemeingültigen Antworten auf diese Fragen. Vielmehr muss bewusst für eine **konkrete Situation** aus den vorhandenen Möglichkeiten der richtige Mix von Benutzervertretern, Fragen und Dokumentation gefunden werden. Meine Erfahrung hat mich gelehrt, dabei auf drei Dinge zu achten: Sprich direkt mit **echten Benutzern**, sprich die **schwierigen Aspekte** an und halte die Erkenntnisse so fest, dass sie **unmissverständlich** sind und von den Benutzern **verstanden** und **validiert** werden können. Wer sich daran hält, hat gute Chancen, ein System zu bauen, das von Benutzern auch benutzt werden kann, ja das sie vielleicht sogar gerne benutzen.



Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik an der Universität Zürich (Lizenziat 1987) arbeitete Patrick Grässle während 10 Jahren im Advanced Development Center der NCR (Schweiz) und anschliessend 4 Jahre als Methodikberater und Trainer bei der Firma Born Informatik. 2001 war er Mitbegründer von KnowGravity Inc., einem high-end Beratungsunternehmen mit Fokus auf modellbasiertem Business- und Software-Engineering. Seine Spezialitäten sind das Requirements Engineering in all seinen Facetten sowie die Modellierung mit UML. Er ist Ko-Autor eines erfolgreichen UML-Buches.

Kontaktadresse:

Patrick Grässle
KnowGravity AG
Hohlstrasse 534
CH-8048 Zürich
Tel.: +41 44 43 42 000
E-Mail: patrick.graessle@knowgravity.com
<http://www.knowgravity.com>

Unsere Sponsoren und Partner

Das vielfältige Angebot wäre ohne die tatkräftige und langjährige Unterstützung unserer diversen Sponsoren und Partner nicht möglich. Generell ermöglichen sie uns, sei es für Inserate im readme oder who-is-who, Events oder Emailversand, unsere Alumni-Aktivitäten in der gewohnten Art und Weise durchzuführen. Weitere Infos sind auf unserer Website unter der Rubrik „Sponsoren & Partner“ zu finden.

The logo for AdNovum, featuring the word 'AdNovum' in a stylized font where the 'A' and 'N' are green and the other letters are black.The logo for 'ausbildung-weiterbildung.ch', featuring an orange and blue icon of a person and the text 'ausbildung-weiterbildung.ch' and 'Das Schweizer Bildungsportal' below it.The logo for 'avalog', with the word 'avalog' in a bold, rounded blue font and 'essential for banking' in a smaller, black font below it.The logo for 'GOLDWYN PARTNERS GROUP', featuring a dark blue background with a light blue 'GPG' monogram and the text 'GOLDWYN PARTNERS GROUP' in white.The IBM logo, consisting of the letters 'IBM' in a blue, striped font.The logo for 'Atos', with the word 'Atos' in a large, blue, stylized font and 'Worldwide IT Partner' in a smaller, black font below it.

Möchten Sie ebenfalls Sponsor oder Partner werden? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

A horizontal decorative bar composed of many small squares in various shades of blue and grey.

impressum

readme Nr. 30/September 2013

Herausgeberin:

Alumni Wirtschaftsinformatik

Chef-Redaktor:

Dr. Kornel Szabo

Redaktion:

Nicola Fantini

Andri Färber

Minh Khoa Nguyen

Adresse:

Alumni Wirtschaftsinformatik Universität
Zürich
8000 Zürich

Homepage:

www.alumni.ch

Redaktionsadresse:

readme@alumni.ch

Redaktionsschluss Nr. 31/März 2014

9. Februar 2014

Titelbild:

dreamstime.com

Auflage:

851 Exemplare

Produktion und Druck:

Rolis Print & Marketingservices, Regensburg

Ist die Vertraulichkeit auf dem Internet eine Illusion?

Bruno Kaiser und René Rehmann

Die Enthüllungen über Überwachungsaktivitäten von Geheimdiensten wie NSA und GCHQ scheinen aktuell kein Ende zu nehmen. Kürzlich war in den Medien sogar zu lesen, dass Verschlüsselungsprotokolle in bekannten Produkten bewusst geschwächt wurden. Dies führt natürlich zu Bedenken, wie sicher unsere Daten bei Dienstleistern im Internet noch sind und was wir dagegen tun können. Dieser Artikel versucht, einige Verhaltenstipps zu geben, obwohl die genauen Fähigkeiten der Geheimdienste weder vollständig bekannt noch bestätigt sind.

Auswertungen der von Edward Snowden öffentlich gemachten Dokumente zeigen folgendes Verhalten der Geheimdienste (siehe [1]):

- Aus wirtschaftlichen Gründen konzentrieren sich die Geheimdienste auf die Überwachung des Netzwerks. Basierend auf geheimen Vereinbarungen mit Telekommunikationsdiensten und durch Anzapfen von weiteren Kommunikationskanälen wie z.B. Unterseekabel und Satellitenkommunikation werden enorme Datenmengen gesammelt und gefiltert.
- Den Geheimdiensten geht es primär um die Metadaten, weniger um den Inhalt. Metadaten beschreiben z.B. wer kommuniziert mit wem, wie viel, wie oft, auf welche Art.
- Netzwerkgeräte wie z.B. Router, Switches, Firewalls etc. werden direkt über eingebaute Monitoring Fähigkeiten attackiert.
- Eine spezielle Gruppe innerhalb des NSA namens TAO (Tailored Access Operations) spezialisiert sich auf den Angriff von Endgeräten (Windows, MacOS, iOS, Linux) und unterhält ein Sammelsurium von Angriffsrezepten,

die auch von Virensclannern nicht detektiert werden können.

- Verschlüsselung wird in subtiler Zusammenarbeit mit den Herstellern von solchen Produkten geschwächt. Die kryptographischen Algorithmen selber gelten nach wie vor als sicher. Die Geheimdienste nützen aber veraltete Algorithmen aus und knacken schlechte Passwörter mit Brute-Force Dictionary Attacken.

Der bekannte Sicherheitsexperte Bruce Schneier hat mehrere Wochen lang zusammen mit der englischen Zeitung Guardian die NSA-Dokumente von Snowden analysiert. Sein Fazit ist ernüchternd: "If the NSA wants in to your computer, it's in. Period."

Trotzdem können die folgenden Verhaltensmuster mit einigermaßen guter Wahrscheinlichkeit weiterhin eine vernünftige Vertraulichkeit sicherstellen:

- Open Source Produkte sind wahrscheinlich sicherer als proprietäre Systeme. Da der Source Code dieser Produkte öffentlich verfügbar ist, wird er regelmässig von einer grossen



Kontaktadresse:

Bruno Kaiser, Dr. René Rehmann

AdNovum Informatik AG

Röntgenstrasse 22

CH-8005 Zurich

Tel.: +41 44 272 61 11

E-Mail: bruno.kaiser@adnovum.ch,

rene.rehmann@adnovum.ch

<http://www.adnovum.ch>

Community von IT Sicherheitsleuten geprüft. Auch die weltweite Alarmierung über neu aufgedeckte Schwachstellen funktioniert hier gut. Eine direkte Verwendung von Open Source Produkten wie z.B. E-Mail Clients, Web Browser, OS, Verschlüsselungssoftware sollte also nach wie vor sicher sein.

- Tendenziell sollten nicht-amerikanische, kleinere Firmen eher weniger von Vereinbarungen mit den Geheimdiensten betroffen sein. Dies deshalb, weil ein Geheimdienst primär auf möglichst hohe Abdeckung der Überwachung und damit verbunden auf möglichst verbreitete Produkte zielt.
- Hosting-Dienste in Ländern mit höherem rechtlichem Datenschutz (z.B. EU, CH, Kanada) bieten eine höhere Vertraulichkeit als solche in den USA.
- Rechtlich noch nicht vollständig geklärt ist die Situation von amerikanischen Hosting-Providern in diesen Ländern, die faktisch ebenfalls amerikanischem Recht unterliegen, gleichzeitig aber gegen lokales Recht verstossen würden.

- Es gibt Anonymisierungsdienste wie z.B. Tor, die nach wie vor einen hohen Schutz bieten. Allerdings ist hier zu berücksichtigen, dass die pure Verwendung von Tor bereits ein Verdachtsmerkmal darstellen kann.
- Altbekannte, nicht-technische Verhaltensmuster wie z.B. Verschleierung, Nicht-Auffallen, Anonymisierung, Nicht-Verwendung von technischer Kommunikation können natürlich in bestimmten Situationen ebenfalls sinnvoll sein.

Letztlich sind auch die Mittel eines Geheimdienstes beschränkt. Es geht also nicht um vollständigen, absoluten Schutz, sondern um ein möglichst gutes Verhältnis von Schutzaufwand versus Schutzbedürfnis. Sicherheit ist keine ja/nein Entscheidung, sondern eine Risiko-/Aufwandabwägung. Daten zu verschlüsseln ist immer noch besser, als sie offen übers Netz zu schicken.

Quellen:

[1] *theguardian.com*, 6.9.13, Bruce Schneier: "NSA surveillance: a guide to staying secure"

<http://www.theguardian.com/world/2013/sep/05/nsa-how-to-remain-secure-surveillance>

[2] *propublica.org*, 5.9.13, "The NSA's Secret Campaign to crack, undermine Internet Security",

<http://www.propublica.org/article/the-nasas-secret-campaign-to-crack-undermine-internet-encryption>

rebel to leader

Sie wollen sich verändern, um mehr zu bewegen? Dann nutzen Sie die Chance und gestalten Sie Ihre Zukunft sowie die Zukunft unserer Kunden.

Als Business Technologists bringen wir Menschen, Geschäft und Technologien zusammen, um den Fortschritt zu beschleunigen. **ch.atos.net**



“Make or buy” oder “make and buy” IT?

Gerald Reif

Die Anforderungen von innovativen Firmen lassen sich schwer mit Standardsoftware abbilden, deshalb ist die Entwicklung von Individualsoftware wichtiger denn je. Der hier vorgestellte Asset-based Ansatz hilft dabei, innovative Geschäftsprozesse umzusetzen und das Risiko bei der Softwareentwicklung zu minimieren.

Mit dem rasanten technologischen Fortschritt sind in allen Branchen neue und innovative Geschäftsmodelle entstanden, die mit Softwarelösungen umgesetzt werden. Um die Automatisierung und Effizienzsteigerung von Geschäftsabläufen unternehmensintern voranzutreiben, werden seit rund 20 Jahren sogenannte ERP (Enterprise-Resource-Planning)-Lösungen eingesetzt – eine Herangehensweise mit vielversprechendem Potenzial. Diese Komplettlösung integriert Geschäftsprozesse auf der Basis einer Standardsoftware («buy-Paradigma») und senkt dabei das Risiko einer komplexen IT-Projektumsetzung. Eine solche ERP-Lösung scheint auf den ersten Blick für viele Unternehmen attraktiv, hat sich jedoch aufgrund mangelnder Möglichkeit zur Differenzierung von Wettbewerbern als alleinige Strategie nicht durchgesetzt. Um innovative Geschäftsideen umzusetzen und den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden, sind Individuallösungen («make-Paradigma») vor allem für grosse Unternehmen unabdingbar geworden. Die IT ist heute im Betrieb «embedded» und ermöglicht den reibungslosen Ablauf der wichtigsten Unternehmensfunktionen. IT wird zunehmend als Kernkompetenz und Differenzierungsmöglichkeit auf dem Markt genutzt. Das «make-Paradigma» mit 100% Individualsoftware hat sich in den vergangenen Jahren etabliert, gestaltet sich jedoch zeitlich und finanziell aufwändig.

Die Aussage «**software is eating the world**» von Marc Andreessen, Investor im Silicon Valley, trifft den Zeitgeist:

Neue Softwaretechnologien ermöglichen es Unternehmen, ihre Geschäftsmodelle neu zu definieren. Ob Cloud-, Social- oder Mobile-Computing, all diese Modelle bedingen Individuallösungen. Und individuelle Softwarelösungen kann man nicht kaufen – oder doch?

Asset-based Software Engineering: make and buy IT!

Individuallösungen müssen nicht vollständig auf der grünen Wiese gebaut werden. Man kann sich eine Konfiguration einzelner Softwarekomponenten (Process- und Rule-Engines, SOA Suites, etc.) vorstellen. Neben diesen Software-Assets sind Knowledge-Assets wie Vorgehensmodelle, Prozesse, Erfahrung, Architekturen und nicht zuletzt die Kreativität des verantwortlichen Software Ingenieurs ausschlaggebend. Durch die Kombination der Software- und Knowledge-Assets wird der arbeitsintensive, fehleranfällige und schwer wartbare Coding-Anteil minimiert.

Die grossen SOA-Suite-Hersteller (Oracle, IBM, u.a.) versprechen ein hohes Abstraktionsniveau. Ihre Produkte stellen koppelbare Bausteine mit vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung. «Custom Code» wird nur dann benötigt, wenn Anforderungen so spezifisch sind, dass die Bausteine sie nicht abdecken oder Erweiterungen am Produkt anfallen.

Vor Ort beim Kunden mit dem Kunden

Im Rahmen eines Projekts für einen Kunden in der Versicherungsbranche konnte ich das Scannen von Neuankäufen, das Dokumentenarchiv und die



Gerald Reif studierte an der TU Graz und TU Wien Informatik und war im Software Evolution and Architecture Lab (s.e.a.l.) der Universität Zürich als Oberassistent tätig. Anfang 2011 wechselte er zur [ipt] Innovation Process Technology AG, wo er als Senior Consultant an der Umsetzung von Asset-based SOA Projekten arbeitet.

Kontaktadresse:

*Dr. Gerald Reif
[ipt] Innovation Process Technology
Poststrasse 14
CH-6300 Zug
Tel.: +41 79 226 20 14
E-Mail: gerald.reif@ipt.ch*

bestehenden Umsysteme mit der Hilfe von BPEL Prozessen integrieren, ohne eine einzige Zeile Code zu schreiben. Abläufe, Security und Transaktionen konnten durch Konfiguration in der eingesetzten SOA Suite spezifiziert werden. Der minimale Coding-Aufwand und der hohe Abstraktionsgrad von BPEL haben es erlaubt, direkt vor Ort mit Fachabteilungen die massgeschneiderte Lösung zu erarbeiten.

Implementieren ohne zu Programmieren – als Informatiker kann man sich nun die Frage stellen: Wo bleibt da der Spass? Seit ich vor zweieinhalb Jahren das IfI in Richtung [ipt] verlassen habe, arbeite ich nun mit dem Asset-based-Ansatz. Früher hat mich der Blick auf Details von Transaktionen oder Security Token von den eigentlichen Business Anforderungen abgelenkt. Der Schritt von der Diskussion mit dem Kunden zur eigentlichen Umsetzung war weit. Die bewährten Software- und Knowledge-Assets helfen, einen Schritt zurück auf die Abstraktionsebene der Geschäftsprozesse des Kunden zu machen und erlauben es mir, repetitive und fehleranfällige Codeteile zu vermeiden.

Klagemauer, Erbsenzähler oder Brückenbauer? Anforderungsmanagement in der Praxis

Valentin Stoll

Mehr und mehr bauen Unternehmen Teams von Anforderungsmanagern auf. Am Markt werden bald so viele Zertifizierungen und Kurse wie für Projektmanager angeboten: deutliche Zeichen für einen Trend also. Aber was macht ein Anforderungsmanager in der Praxis wirklich?

Laut ICT sieht die Rolle des Anforderungsmanagers (AM) oder Requirements Engineers (RE) u.a. folgende Aufgaben vor: "Erfassen, Analysieren, Validieren, Konsolidieren, Kommunizieren und Dokumentieren der Bedürfnisse und Erwartungen von Auftraggebern an ICT-Lösungen." Aber was bedeutet das in der Praxis?

Ein Tag im AM beginnt z.B. so:

9:00 AM-Meeting mit Fachvertretern aus den Bereichen Rechnungswesen und Controlling

- Kurze Besprechung des letzten Monatsabschlusses: keine Probleme aufgetreten.
- Status-update über das Projekt „XY“: die Arbeiten laufen grundsätzlich nach Plan, jedoch werden durch die laufenden fachlichen Diskussionen mit der Konzern-Muttergesellschaft immer wieder Änderungen am Projektscope verlangt.
- Eine Idee aus dem Rechnungswesen zur Optimierung des Reportings wird kurz diskutiert und aufgenommen.
- Aus dem Controlling wird der Wunsch geäußert, eine neue Planungsapplikation zu entwickeln.

Ideen und Innovationen entstehen an den unmöglichsten Orten und Gelegenheiten. Als AM müssen wir nah bei den Endbenutzern sein, aktiv zuhören, Sorgen und Probleme verstehen (Klagemauer), um auch dann dabei zu sein, wenn die richtige Idee entsteht. Aus Ideen werden Anforderungen, indem diese systematisch erfasst (Erbsen zählen), analysiert,

abgestimmt und konsolidiert werden. Die Resultate werden strukturiert und Werkzeug-unterstützt dokumentiert. Im ersten Schritt reicht eine textuelle Beschreibung von Ist-Situation & Problem, Soll-Situation und der Lösungsidee.

Nehmen wir die Idee vom Rechnungswesen aus dem 9-Uhr Meeting als Beispiel: Durch eine weitere Automatisierung der Stammdatenverteilung kann bei kurzfristigen Änderungen wertvolle Zeit im Abschluss gewonnen werden. Die Analyse zeigt: es ist technisch machbar sowie betriebswirtschaftlich und prozessual sinnvoll. Es kann ein manueller Arbeitsschritt, der potentiell zu Zeitverzögerungen und Fehlern führen kann, eingespart werden. Gemeinsam mit den Verantwortlichen aus Fachbereich und IT wird entschieden, diese Automatisierung zusammen mit zwei weiteren Anforderungen im Rahmen eines Kleinprojekts durchzuführen, dafür jedoch eine weitere, ältere Anforderung abzulehnen. So können die Bedürfnisse der Endbenutzer recht gut befriedigt werden. Es entsteht dabei ein rundes Paket mit Synergien bei Umsetzung und Test. Auch das ist wichtig.

Nicht immer ist diese Einigung einfach zu erreichen. Es gibt viel mehr Ideen als Projektkapazität. Auch sind leider nicht alle Ideen wirklich gut – einige Lösungsideen passen nicht in die Systemlandschaft, bringen hohe Lizenz- und Wartungskosten mit sich oder reflektieren und fördern Silodenken statt übergreifende



Valentin Stoll studierte von 1991 bis 1996 Wirtschaftsinformatik an der Universität Zürich. Zuerst sammelte er während vier Jahren Praxis-Erfahrung in der Individual-Softwareentwicklung bei ELCA Informatik, um anschliessend für 10 Jahre in die Beratungsbranche bei PwC, IBM und Lodestone zu wechseln. Der Schwerpunkt lag dabei in der SAP BW Beratung für Versicherungen. Seit drei Jahren ist er bei der Allianz-Suisse u.a. zuständig für das Anforderungsmanagement für die SAP Systeme und das Data Warehouse.

Kontaktadresse:

Valentin Stoll
Allianz Suisse Versicherungen AG
Postfach
CH-8010 Zürich
Tel.: 058 358 87 42
E-Mail: valentin.stoll@allianz-suisse.ch

Zusammenarbeit. Die Erfahrung zeigt auch, dass mit kleinen Prozessverbesserungen oft viel mehr erreicht werden kann, als mit dem Neubau einer ganzen Applikation, bei der bestehende Prozesse unangetastet bleiben. Gross ist die Freude des AM, wenn bei der Optimierung von Prozessen und Datenflüssen auch gleich die Zusammenarbeit der Fachbereiche verbessert werden kann (Brückenbauer). Manchmal sind neben objektiven Argumenten und Fakten jedoch insbesondere gute Kommunikationsskills gefragt, damit die Freude des Fachbereichs über die erreichten schrittweisen Verbesserungen z.B. die Enttäuschung über die Vertagung des Neubaus der Planungsapplikation überstrahlt. Kurz: Klagemauer, Erbsenzähler und insbesondere Brückenbauer sollte man gerne sein, um als AM zu arbeiten.

Neues aus dem Ifl

Prof. Dr. Martin Glinz, Institutsdirektor

Im letzten readme hatte ich Ihnen berichtet, dass wir uns – im Rahmen der Folgemaassnahmen der Evaluation vom Sommer 2012 – insbesondere mit der Erarbeitung einer Strategie für das Institut beschäftigen. Nach vielen intensiven Diskussionen und Sitzungen liegt nun das Ergebnis vor: zum ersten Mal in seiner über vierzigjährigen Geschichte hat das Institut eine explizit formulierte Strategie. Das heisst natürlich nicht, dass wir in der Vergangenheit nicht strategisch gehandelt hätten: sowohl unsere erfolgreiche Berufungspolitik als auch die kontinuierlichen Reformen unserer Studiengänge waren beispielsweise von strategischen Überlegungen geleitet. Allerdings geschah dies in der Vergangenheit oft in einer wenig reflektierten Art und Weise.

Aus der Strategie haben wir auch ein neues Leitbild für das Institut abgeleitet, welches sich in der Schlussphase der Erarbeitung befindet und demnächst publiziert wird. Das Strategiedokument wird nicht veröffentlicht, sondern hat den Status eines internen Leitdokuments, welches an alle Mitarbeitenden des Instituts verteilt wird.

Sowohl die Strategie als auch das neue Leitbild stehen unter dem Motto "Shaping a people-oriented digital world". Die Grundlage für dieses Motto ist die neue Vision des Instituts, welche auch die Basis für die Strategie bildet. Wir gehen aus von der Tatsache, dass Informatik sowohl das tägliche Leben, wie auch Wissenschaft und Wirtschaft in einschneidender Weise verändert hat. Informatik hat nicht einfach eine neue digitale Domäne zu unserer physischen Welt hinzugefügt, sondern faktisch eine neue, digital geprägte Welt hervorgebracht, in der wir heute interagieren, arbeiten und leben. Dies ist im Kern eine *technische* Revolution, die aber tiefgreifende Auswirkungen auf die Gesellschaft hat, welche ihrerseits auf die Technik zurückwirken. In der Informatik greift daher ein rein technischer Fokus je länger desto mehr zu kurz.

Unsere Vision ist, dass das Ifl sich diese Entwicklung zu eigen macht und sich als Institution versteht, welche Infor-

matik und ihre Anwendungen nicht nur als technische Herausforderung begreift und erforscht, sondern den Fokus erweitert auf unsere digital geprägte Welt, in welcher Menschen und informationsverarbeitende Maschinen in einer symbiotischen Beziehung leben.

Aus dieser Vision leitet sich unsere neue Forschungsstrategie ab. Wir haben uns entschieden, drei strategische Schwerpunkte zu bilden: People-Oriented Computing, Computing and Economics und Big Data Analytics. Die ersten beiden Schwerpunkte akzentuieren die seit langem gepflegte Ausrichtung des Instituts auf anwendungsrelevante Forschung und liegen auf der Linie einer bereits in den letzten Jahren eingeleiteten strategischen Positionierung des Instituts. Die Umwidmung der Nachfolge von Helmut Schauer für das Gebiet Human-Computer Interaction und die Berufung von Elaine Huang auf diese Professur im Jahr 2010 waren ein erster strategischer Schritt in Richtung People-Oriented Computing. Mit der Berufung von Sven Seuken und der Gründung seiner Forschungsgruppe für Computation and Economics im Jahr 2011 haben wir eine strategische Weichenstellung zum Aufbau des Schwerpunkts Computing and Economics vorgenommen. Wir arbeiten darauf hin, in den kommenden Jahren beide Gebiete schrittweise auszubauen und durch geeignete Kooperationen zu stärken. Wir sehen gute Chancen, in diesen Schwerpunkten zu einer der führenden Institutionen in Europa zu werden und den Abstand zu den weltweit besten Institutionen deutlich zu verkürzen.

Das Problem der Speicherung und Analyse sehr großer Datenmengen hat in den letzten Jahren sowohl in der Wirtschaft wie in der Wissenschaft solche Bedeutung erlangt, dass wir entschieden haben, unsere bestehenden Kompetenzen in diesem Gebiet in einem dritten Forschungsschwerpunkt, Big Data Analytics, zu bündeln und den Ausbau dieses Gebiets zu einem strategischen Ziel zu erklären. In diesem Schwerpunkt sind wir im nationalen und internationalen Vergleich nicht stark genug,



Prof. Dr. Martin Glinz
Institut für Informatik
Universität Zürich
Binzmühlestrasse 14
CH-8050 Zürich
Tel: +41 44 635 45 70
E-Mail: glinz@ifi.uzh.ch

um eine Führungsposition zu erreichen. Es geht uns hier primär darum, den Anschluss nicht zu verlieren und eine Forschungskompetenz zu erreichen, welche adäquat ist für den notwendigen Ausbau der Lehre in Datenanalytik.

Die neue Strategie befasst sich ferner mit Lehre, Finanzen, Personal, Führung und Kommunikation. In der Lehrstrategie wollen wir die fortlaufende Verbesserung unserer Programme und die Qualität des Angebots sicherstellen und die Lehre verstärkt mit unseren Forschungsschwerpunkten abstimmen. Bei den Finanzen bemühen wir uns einerseits um mehr Staatsmittel, andererseits wollen wir verstärkt Drittmittel akquirieren und werden auch Anstrengungen in Richtung einer (Teil-)Finanzierung von Professuren durch Sponsoren unternehmen. Die Personalstrategie fasst unsere bestehende Berufs- und Betreuungsstrategie in schriftlicher Form. Die Führungsstrategie zielt auf eine schlanke und dennoch partizipative Führungsstruktur; Einzelheiten dazu hatte ich Ihnen im letzten readme berichtet. Die Kommunikationsstrategie schliesslich zielt auf eine deutliche Verbesserung der Aussenwahrnehmung des Instituts sowohl in der Öffentlichkeit als auch bei potenziellen Studierenden.

Wenn Sie die Ifi-News verfolgen (<http://www.ifi.uzh.ch/news.html>), sehen sie bereits erste Erfolge in Sachen Öffentlichkeitsarbeit. Auf besonderes Medieninteresse gestossen ist die Tatsache, dass Prof. Abraham Bernstein seine Einführungsvorlesung „Informatik für Ökonomen I“ ab diesem Herbstsemester als MOOC (Massive Open Online Course) anbieten wird. Das Ifl hat hier eine Pionierrolle in der UZH und hat zudem auch gegenüber der ETH Zürich die Nase vorn. Details finden Sie auf <http://www.ifi.uzh.ch/news/bernstein-mooc.html>. Wir werden Ihnen zu gegebener Zeit über die gemachten Erfahrungen berichten.



The code to your success

Explore your opportunities at the source of banking software innovation

For more than 25 years talented professionals in software development and banking have been designing the Avaloq Banking System, making it a reference for banking solutions worldwide.

As part of our growing network of excellence, Avaloq provides you with tailored solutions to develop your own future.



Let your ideas grow!
www.jobs.avalog.com