



□ Oliver Kubis

[E-Mail: [oliver.kubis@logica.com](mailto:oliver.kubis@logica.com)]

ist Practice Champion Project Management bei Logica in Deutschland. Er ist seit 1992 in der Softwareentwicklung tätig. Seit 2001 leitet er Softwareentwicklungsprojekte und greift dabei immer häufiger auf agile Methoden zurück.

## Der agile Weg zum innovativen „Rabobank Multitouch Banking“

Agile Entwicklungsmethoden sind besonders dann geeignet, wenn es um die Erforschung von Neuland – um Innovationen – geht. Der Auftraggeber weiß nicht, wohin genau die Reise gehen soll. Bislang hat er nicht mehr als eine Idee, deren Potenzial sich erst noch zeigen muss. Die traditionelle Projektplanung versagt hier zwangsläufig. Vor der Entwicklung eine komplette Spezifikation zu erstellen, ist schlichtweg nicht möglich. Ein Projekt, das die niederländische Rabobank gemeinsam mit Logica durchführte, zeigt, was der Einsatz agiler Methoden in der Praxis bedeutet, unter welchen Voraussetzungen er geeignet und was zu beachten ist.

Der interaktive Konferenztisch „Microsoft Surface“ hatte das Interesse der niederländischen Rabobank geweckt. Ohne Maus und Tastatur lässt er sich mit den Fingern bedienen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Touchscreens erkennt Surface verschiedene Berührungen auf einmal („Multitouch“) und

beitragen, die Kundenbindung zu erhöhen und Beratungsgespräche zu vereinfachen?

Die Entwicklung der so genannten Multitouch-Anwendungen steckt noch in den Kinderschuhen. Dem entsprechend konnte es vor der Entwicklung eines Prototypen für das „Rabobank Multitouch Banking“

tisch sollte einerseits in einem Warteraum für Kunden, andererseits bei Beratungsgesprächen zum Einsatz kommen. Für die zweite Einsatzmöglichkeit stellte die Rabobank folgende initiale Anforderungsliste zusammen:



Abbildung 1: Der interaktive Konferenztisch Microsoft Surface (Quelle: Microsoft)

kann sie unterscheiden, sodass mehrere Personen gleichzeitig mit dem System interagieren können. Surface ist ein Erlebnis – doch bietet es auch einen Mehrwert für ein Unternehmen wie Rabobank? Wie kann es dazu

keine vollständige Spezifikation geben. Die Rabobank wusste zu Beginn also nicht, welche Funktionalitäten die von ihnen beauftragten Prototypen umfassen werden. Soviel stand allerdings fest: Der Konferenz-

- **Interaktion mit physischen Objekten**  
Die Applikation muss in der Lage sein, Objekte, die auf den Tisch gestellt werden, anhand eines Codes zu erkennen und entsprechende Aktionen ausführen.
- **Unterstützung von Beratungsgesprächen**  
Der interaktive Konferenztisch soll es ermöglichen, dass ein Finanzprodukt (hier: eine Hypothek) in nur noch 40 statt 90 Minuten erklärt und vom Kunden verstanden werden kann.
- **360-Grad-Zugänglichkeit**  
Der Tisch muss von allen Seiten bedienbar sein.
- **Rabobank Look & Feel**  
Die Applikation muss dem Corporate Design der Rabobank entsprechen.
- **Usability-Design**  
Die Applikation muss ansprechend aussehen und einfach zu bedienen sein.
- **Interaktion zwischen Berater und Kunden**  
Mehrere Menschen müssen die Applikation gleichzeitig bedienen können.



Abbildung 2: Die berührungsempfindliche Oberfläche von Microsoft Surface  
(Quelle: Microsoft)

#### ■ Benutzung durch Dritte

Die Dokumentation im Code muss sich Dritten schnell erschließen. Die Applikation muss in UML dokumentiert sein.

#### Charakteristika agiler Methoden

Da eine genauere Spezifikation zu Beginn nicht möglich war, war die traditionelle Wasserfallmethode für dieses Projekt ungeeignet. Statt dessen wurden agile Methoden eingesetzt. Sie zeichnen sich unter anderem durch folgende Aspekte aus:

- iterative Entwicklung
- laufendes Angebot und schnelle Lieferung einsatzfähiger Software
- enge Kommunikation zwischen Entwicklern und Kunde
- flexible Umsetzung spezifizierter oder neuer Anforderungen
- fortwährende Einbeziehung neuer technischer Entwicklungen
- laufende Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen
- geringerer Dokumentationsaufwand

Rabobank und Logica vereinbarten sechs zweiwöchige Iterationen. Zu Beginn jeder Iteration wurde festgestellt, welche Spezifikationen für die nächste Iteration entwickelt werden sollten. Im Anschluss wurden diese Spezifikationen funktionell und technisch definiert und direkt entwickelt. Am Ende der Iteration waren die Spezifikationen in der Anwendung implementiert, die in der Folge an den Auftraggeber geliefert wurde (Alpha-Lieferung). Er testete sie und gab Feedback – damit begann die nächste Iteration. Je mehr von ihnen bewältigt waren, desto deutlicher

wurde, wie die fertige Applikation aussehen und was sie können wird.

#### Transparenz und Steuerung versus Risiko

Der direkte Kontakt zwischen Auftraggeber und Entwickler ist einer der zentralen Punkte agiler Methoden. Bei jeder Iteration findet ein persönliches Gespräch statt. Der Auftraggeber wird stark in den Entwicklungsprozess einbezogen. Er hat die Möglichkeit, die Spezifikationen, die letztendlich das fertige Produkt definieren, während der Entwicklung und ohne neue Verhandlungen an neue Bedürfnisse und Anforderungen anzupassen. Das Endergebnis wird seinen Vorstellungen daher in besonderem Maße gerecht. Gleichzeitig kann bereits während der Entwicklung geprüft werden, wie die zukünftigen Nutzer mit der neuen Applikation zurechtkommen und ob sie eventuell erste Verbesserungsvorschläge haben. Doch mit dem Zugewinn an Transparenz und Steuerungsmöglichkeiten akzeptiert der Auftraggeber auch, dass er nicht von Beginn an weiß, wie das von ihm beauftragte Ergebnis aussehen wird.

Trotzdem bedurfte es keines großen Aufwandes, die Verantwortlichen bei der Rabobank von dem Einsatz agiler Methoden zu überzeugen. Sie verbindet eine enge und langjährige Geschäftsbeziehung mit Logica, sodass sie von Anfang an das nötige Vertrauen hatten. Zudem war ihnen bewusst, dass agile Methoden die Rahmenbedingungen zur Schaffung von Innovationen bieten. Vorbehalte gab es eher auf Seite der Entwickler. Manche von ihnen arbeiten sehr gerne mit agilen Methoden, andere jedoch fühlen sich etwas unwohl damit und müs-

sen sich erst daran gewöhnen. Doch auch für den Entwickler liegen die Vorteile auf der Hand: Der enge Kundenkontakt erleichtert ihm die Arbeit, da er die Bedürfnisse des Kunden viel besser kennt. Kommunikations- und Schnittstellenproblemen wird vorgebeugt. Er erhält in kurzen Abständen positives Feedback, das ihn bestätigt und stark motiviert. Gleichzeitig erlebt er den wachsenden Enthusiasmus seines Kunden. Ein wichtiger Aspekt bei der Entscheidung für oder gegen den Einsatz agiler Methoden ist aber auch der Aufwand, der dem Auftraggeber entsteht. Durch den engen Austausch mussten die Ansprechpartner bei der Rabobank mindestens alle zwei Wochen ausreichend Zeit investieren, um Feedback zur letzten Iteration zu geben. Des Weiteren war es notwendig, dass sie Unterstützung via E-Mail, Telefon oder auch im direkten Kontakt anboten. Zudem musste es möglich sein, direkt bei der Rabobank in Utrecht zu entwickeln, um eine enge Abstimmung mit Auftraggebern und zukünftigen Nutzern zu gewährleisten. Doch diesen Aufwand nahmen die Verantwortlichen bei der Rabobank gerne in Kauf, da sie wussten, dass auf diese Weise sichergestellt werden kann, dass das Ergebnis ihren Wünschen – und den Bedürfnissen der späteren Nutzer – gerecht wird.

#### Rabobank Multitouch Banking

Das Ergebnis nach sechs zweiwöchigen Iterationen: eine Applikation, die den Kundenbetreuern eine völlig neue Form des Beratungsgesprächs ermöglicht, bei dem Berater und Kunde viel stärker miteinander interagieren und das komplexe Finanzprodukt „Hypothek“ visualisiert wird. Während bislang die verschiedenen Arten von Hypotheken mit dem Kugelschreiber aufgezeichnet werden mussten, werden sie nun automatisch generiert. Wenn die Stellschrauben – Faktoren wie Einkommen und Laufzeit – geändert werden, so zeigt der Bildschirm sofort an, wie sich das auf die mögliche Hypothek auswirken würde. Auf diese Weise kann der Kundenbetreuer ohne großen Aufwand verschiedene Szenarien und unterschiedliche Formen von Hypotheken vorstellen. Dank der Visualisierung erhält der Kunde eine genauere Vorstellung der komplizierten Finanzprodukte. Indem er das Programm mit seinen eigenen Händen bedient, kann er sich viel stärker in das Gespräch einbringen und hat das Gefühl, sein Finanzprodukt selbst zusammenzustellen. Am Ende des Beratungsgesprächs wird ihm das maßgeschneiderte Angebot per E-Mail geschickt, was nicht mehr als ein Tippen mit dem Finger erfordert. ■