Ein Schub für die Qualität

14.11.2022, Unternehmens-Blog

Statt Change Requests (CRs) zu bündeln und in größeren Abständen in umfassenden Releaseworkshops vorzustellen, ist die Feature-Beratung schneller und bindet die Spezialistinnen und Spezialisten aus der Entwicklung direkt mit ein. Die produktbezogene Feature-Beratung setzt auf die Strategie der kleinen Häppchen: Ist ein Change Request (CR) bearbeitet – und das geschieht in der Regel binnen weniger Wochen – wird eine Feature-Beratung im Onlineformat angeboten. Der Fachaustausch ist enorm wichtig, gerade weil er so spezifisch ist und auf beiden Seiten die richtigen Expertinnen und Experten direkt aufeinandertreffen. Je höher der Wissensstand zu unseren Produkten, desto weniger Anfragen oder unberechtigte Fehlermeldungen treffen bei uns ein. Außerdem zahlt eine kompetente Bewertung der Auslieferungen auf einen höheren Standardisierungsgrad bei den Kunden ein, weil der Mehrwert gesehen und genutzt wird. Die Feature-Beratungen werden von den Kundinnen und Kunden stark frequentiert, es kann durchaus sein, dass

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142

an einer Feature-Beratung 150 oder 200 Personen teilnehmen.

Sprints und Sprechstunden
Gern genutzt wird das Format Sprechstunde, bei dem sich Kundinnen und Kunden zu festen Zeiten digital mit unseren Spezialistinnen und Spezialisten treffen und Themen produktbezogen absprechen. In Sprint Reviews nehmen die Entwicklungsbereiche Kundinnen und Kunden mit in den Entstehungsprozess und sorgen für mehr Transparenz, so dass die ausgelieferten Inhalte in die Produktion zügiger umgesetzt werden können. Das resultiert aus dem besser planbaren Einsatz des Fachpersonals, weil die richtigen Expertinnen und Experten zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen. Und diese größere Transparenz kommt sehr gut an. Intern sorgt diese fachliche Spezifizierung der Termine für eine viel bessere Planbarkeit der Expertinnen und Experten, die gezielt nur zu ihrem Thema an den Beratungen teilnehmen – also eine Win-win-Situation.

Prozesse besser verstehen
Ob eine Gesetzesänderung, neue Anforderungen auf Kundenseite oder neue Produktentwicklungen, die einer sehr schnellen Reaktion bedürfen: Mit dem neuen Prozess und der direkten Kundeneinbindung wird eine höhere Qualität der agilen Entwicklung erreicht. Die Kundinnen und Kunden erhalten eine ganzheitliche Sicht auf die Prozesse und wir teilen unser Wissen. Die Servicequalität bekommt so einen echten Schub.

Autor/in: Diana Schüller

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142