



Kommunikation mit Entwicklern

von Marc Reimann
Contao Konferenz 2015

Marc Reimann

- MacKP / MacKPWD
- Mediendepot Ruhr www.mediendepot-ruhr.de
- Contao seit 2008
- Contao Yoda
- Mitglied der C-C-A
- Contao Partner

Inhalt

1. Kommunikation? Entwickler?
2. Das Problem
3. Der Weg zur Lösung (Problemstellung)
4. Entwickler beauftragen
5. Fazit

Danke, Diskussion & Fragen

Inhalt

1. Kommunikation? Entwickler?
 2. Das Problem
 3. Der Weg zur Lösung (Problemstellung)
 4. Entwickler beauftragen
 5. Fazit
- Danke, Diskussion & Fragen

Kommunikation? Entwickler?

Gründe:

- Fehler / Bug
- Neue Erweiterung / Feature
- Kaffee trinken

Wir wollen

- Fehler schneller beheben
- Fehler bei Aufträgen vermeiden
- Bezahlbare Ergebnisse

Inhalt

1. Kommunikation? Entwickler?
 2. **Das Problem**
 3. Der Weg zur Lösung (Problemstellung)
 4. Entwickler beauftragen
 5. Fazit
- Danke, Diskussion & Fragen

Dazwischen

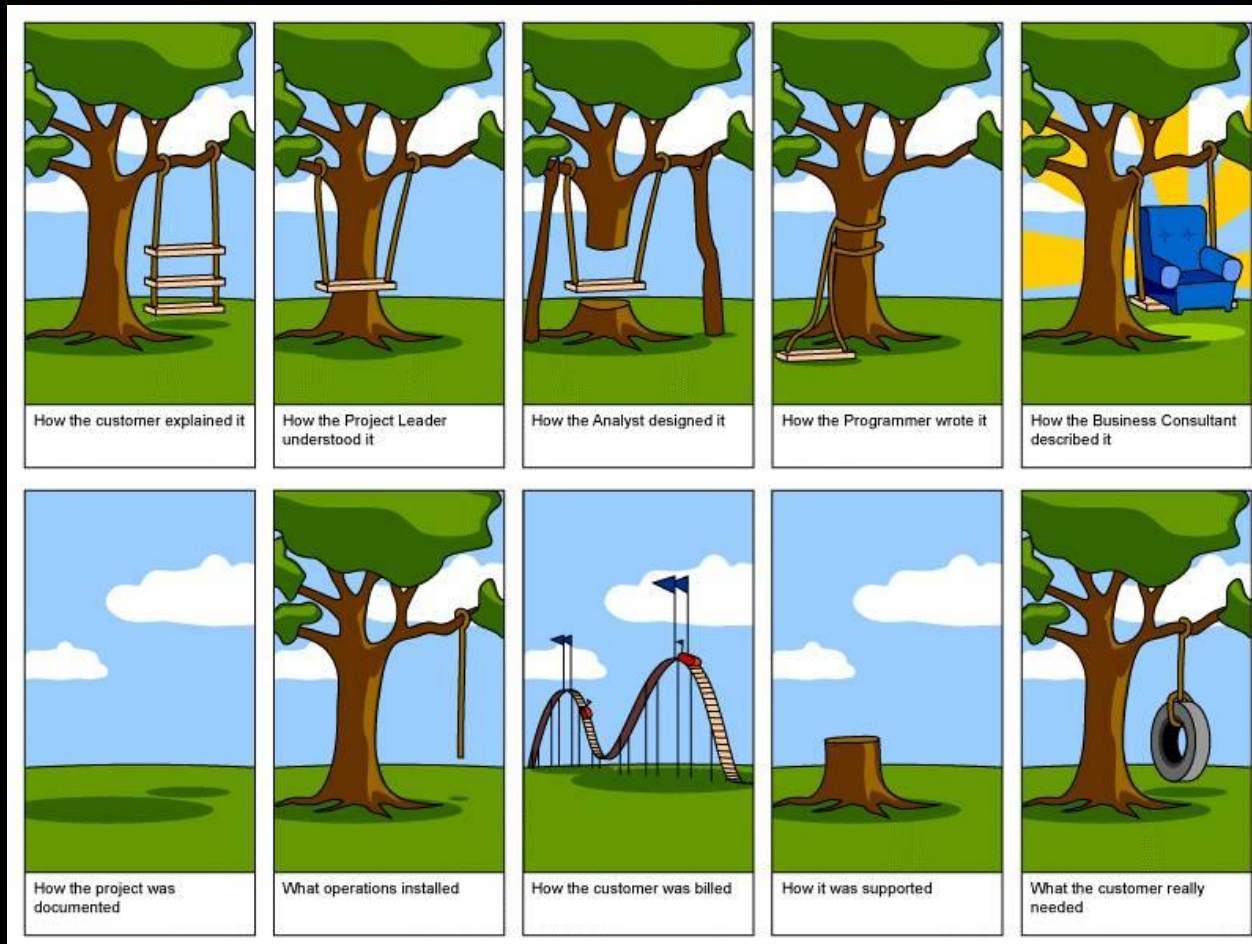
Wir hängen immer dazwischen:

Entwickler ↔ Ihr ↔ Kunde

Entwickler ↔ Ihr ↔ Agentur ↔ Kunde

Jeder Pfeil ist eine Potentielle Schwachstelle
und kann zu Kommunikationsprobleme
führen

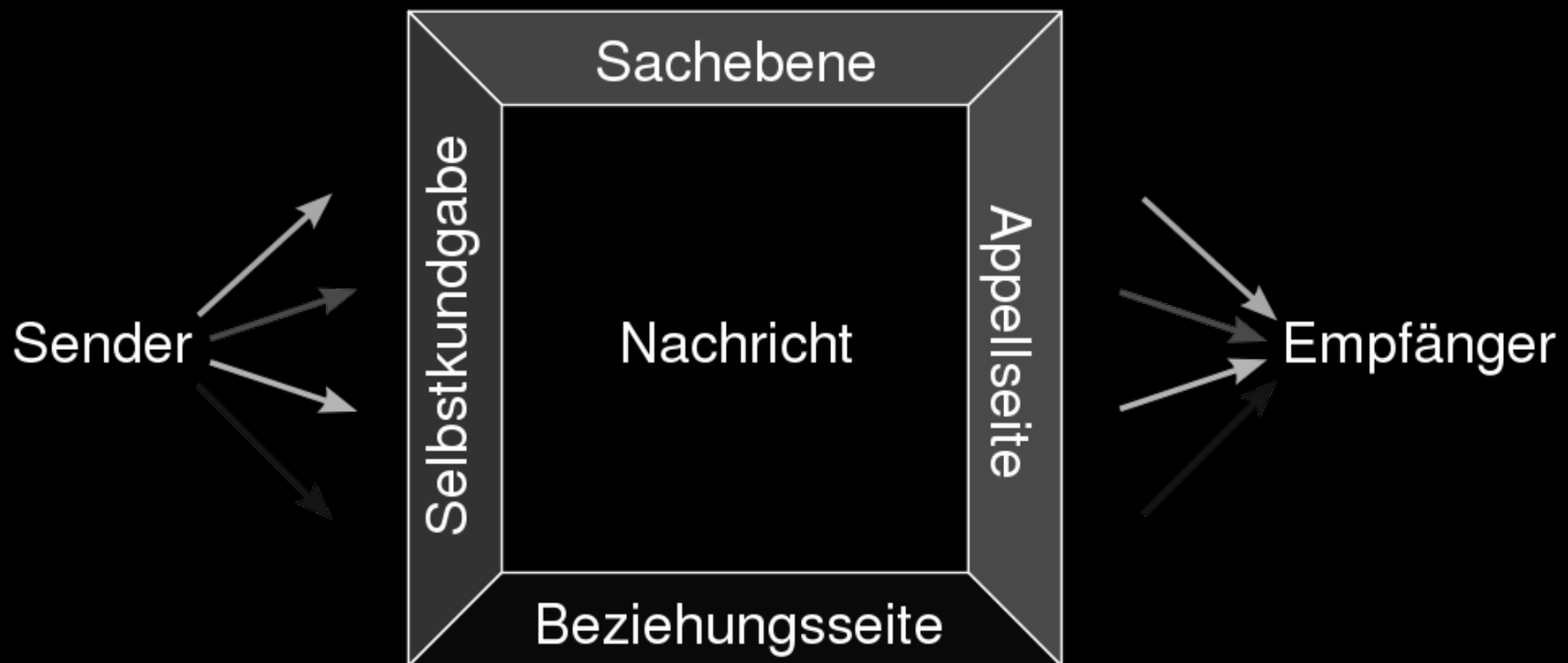
Das Problem



Das Problem

4 Seiten Modell von Friedmann Schulz von Thun

<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Vier-Seiten-Modell&redirect=no>



Das Problem

Entwickler denken anders...

Das Problem

Frau: “Geh in den Supermarkt und bring eine Flasche Milch mit – und wenn sie dort Eier haben, dann bring 6 mit.”

Entwickler kommt mit 6 Flaschen Milch und ohne Eier zurück.

Frau: “Warum hast du 6 Flaschen Milch gebracht?”

Entwickler: “Nun ja, wie du gesagt hast: Weil sie dort Eier hatten!”

Das Problem

Logische Megalie

(aus Jaxenter.de) <https://jaxenter.de/top-7-der-entwickler-krankheiten-inklusive-gesundheitstipps-fur-ihr-mentales-gleichgewicht-1276>)

Das Problem

Logische Megalie

“Entwickler geben Maschinen logische Anweisungen und erwarten, dass diese widerspruchsfrei ausgeführt werden.”

(aus Jaxenter.de) <https://jaxenter.de/top-7-der-entwickler-krankheiten-inklusive-gesundheitstipps-fur-ihr-mentales-gleichgewicht-1276>)

Inhalt

1. Kommunikation? Entwickler?
 2. Das Problem
 3. Der Weg zur Lösung (Problemstellung)
 4. Entwickler beauftragen
 5. Fazit
- Danke, Diskussion & Fragen

Problemstellung

Bug in einer Erweiterung / in Contao

Don't Panic!

Und jetzt?

1. Informationen sammeln

- a. Überprüfen, ob der Fehler auch in aktuellen Versionen vorkommt (Contao + Erweiterung)
- b. Wurde der Fehler schon gemeldet? Gibt es schon eine Lösung?
- c. Alle anderen Erweiterungen ausschalten und überprüfen, ob es nicht einen Zusammenhang gibt (Wo melde ich den Fehler?)
- d. Genaue Beschreibung des Environments
 - i. Contao Version
 - ii. Version der Erweiterung
- e. Vollständige Fehlerbeschreibung:
'Stacktrace' = Stapel(speicher)zurückverfolgung
- f. Präzise Beschreibung, wie das Problem nachgestellt werden kann
- g. Ist der Fehler erst nach einem Update aufgetaucht?
- h. Bei größeren / komplizierteren Fehlern eine Kopie verfügbar machen

Und jetzt?

1. Informationen sammeln
2. Schauen wo man den Fehler meldet
 - a. In der Erweiterungsverwaltung
 - Ist der Entwickler noch aktiv?
 - Link zu einem Ticketsystem?
 - Link zum Forum?
 - b. Im Forum
 - Ist der Thread vom Entwickler?
 - Schaut der Entwickler in den Thread?
 - c. Wenn es gar nicht anders geht: Im Quellcode
 - Homepage / E-Mail raussuchen

Und jetzt?

1. Informationen sammeln
2. Schauen wo man den Fehler meldet
3. Fehler mit allen Informationen melden

(siehe 1. Informationen sammeln)

- Wirkliche alle Informationen gesammelt aufschreiben
- nicht zu weitschweifend ausführen
- exakt bleiben
- Freundlich!

Und jetzt?

1. Informationen sammeln
2. Schauen wo man den Fehler meldet
3. Fehler mit allen Informationen melden
4. Auf Rückmeldung warten
 - Nicht wundern, wenn der Ton ruppig ist.
 - mehr Informationen
 - Testumgebung bereitstellen
 - Testen, ob der Fehler wirklich nicht mehr auftaucht
 - Testen, ob jetzt neue Fehler vorkommen
 - Ticket schließen, wenn der Fehler behoben ist!

Inhalt

1. Kommunikation? Entwickler?
 2. Das Problem
 3. Der Weg zur Lösung (Problemstellung)
 4. **Entwickler beauftragen**
 5. Fazit
- Danke, Diskussion & Fragen

Entwickler beauftragen

Fallstricke vermeiden / Best Practice

- Möglichst viele und genaue Informationen
- **Alles aufschreiben** und allen zur Verfügung stellen
 - Preise
 - Termine
- Telefonkonferenz mit Entwickler und Kunde
- Zeit zum Testen einplanen
- Auf Entwickler einstellen
 - andere Arbeitszeiten
 - betüddeln ;-)

Entwickler beauftragen

Fallstricke vermeiden / Best Practice

Praxisbeispiel: Login Formular

Entwickler beauftragen

Fallstricke vermeiden / Best Practice

- Bei größeren Projekten immer:
 - Lastenheft (die Sicht des Kunden)
<http://de.wikipedia.org/wiki/Lastenheft>
 - Pflichtenheft (der Plan des Entwicklers)
<http://de.wikipedia.org/wiki/Pflichtenheft>

<http://t3n.de/news/pflichtenheft-lastenheft-unterschied-523402/>

Bezahlbar?

Bistr-O-Mathik-Drive

„»Auf einem Kellner-Rechnungsblock«, sagte Slartibartfaß, »prallen Wirklichkeit und Unwirklichkeit so fundamental zusammen, dass das eine das andere wird und innerhalb bestimmter Grenzen alles möglich ist.«“

– Douglas Adams “Das Leben, das Universum und der ganze Rest”,
Kapitel 8

Inhalt

1. Kommunikation? Entwickler?
 2. Das Problem
 3. Der Weg zur Lösung (Problemstellung)
 4. Entwickler beauftragen
 5. Fazit
- Danke, Diskussion & Fragen

Fazit

- Kommunikation ist nicht eindeutig!
Aber man kann dafür sorgen, dass es so eindeutig wie möglich wird!
- Nichts als gegeben voraussetzen, sondern alles sachlich darlegen und deutlich mit allen Beteiligten kommunizieren!

Danke

mit freundlicher Unterstützung von

- Mediendepot Ruhr

www.mediendepot-ruhr.de



- C-C-A (Contao Community Alliance)

<http://c-c-a.org>



von Marc Reimann