

Prinzip "Sesamstraße" bei Supportanfragen



123

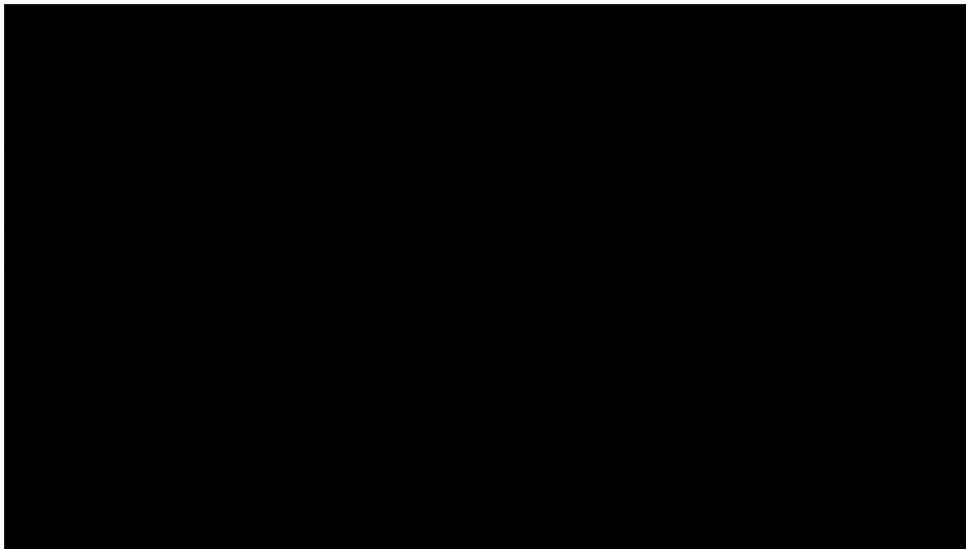
Arbeiten nach dem
Sesamstraßen-Prinzip - Wieso,
weshalb, warum, wer nicht
fragt, bleibt dumm.





123

SESAMSTRASSE®





123

SESAMSTRASSE®



Der, die, das,
wer, wie, was,
wieso, weshalb, warum,
wer nicht fragt, bleibt dumm!

**Tausend tolle Sachen,
die gibt es überall zu seh'n,
manchmal muss man fragen,
um sie zu versteh'n!**



Zitat



... „Als größtes Problem der üblichen Fehlermeldungen kristallisierte sich heraus, dass häufig Informationen fehlen – etwa über die Umstände, unter denen der Fehler auftritt, oder auch aufgrund von vagen Problembeschreibungen.“ ...

Studie: What Makes a Good Bug Report? (FSE 2008)



Der Klassiker...



„Es geht nicht.“

„Zeigen Sie es mir.“

„Zeigen Sie mir, wie ich es mir selbst zeigen kann.“

„Bei mir geht's. Wo ist das Problem?“

„Dann habe ich noch versucht...“

„Vermutlich ist die Polarisierung der Tachyonen-Modulation falsch.“

„Ist ja lustig. Gerade eben hat's noch nicht funktioniert“

„Dann bin ich in die Diskette reingegangen...“

„Ich habe aber nichts gemacht.“



Wieso ist eine Fehlerkultur wichtig?



... „Durch das **Bewusstsein über die Möglichkeit** sowie die **Einrichtung** und **Pflege einer** ("gesunden") **Fehlerkultur** können **Fehlerquoten verringert** werden, die **Motivation** für die jeweilige Tätigkeit sowie die **Produktivität erhöht** und die **Fehlerkosten minimiert** werden.“



„Der **Umgang mit Fehlern** ist ein **wesentliches Merkmal** einer **nachhaltigen Betriebsführung** und damit **wirtschaftlichen Erfolges.**“ ...



Warum „Frage“ und „Antwort“ ?



Eine Frage ist eine Äußerung, mit der der Sprecher oder Schreiber eine Antwort **zur Beseitigung einer Wissens- oder Verständnislücke** herausfordert.

(Ausnahmen: Rhetorische Frage und uneigentliche Rede)

Die **Antwort ist ein Satz**, der die **Leerstelle** ausfüllt, die in einer Frage stets enthalten ist.

Die Begriffe **Frage und Antwort bilden ein Begriffspaar**. Die Linguistik bestimmt **Fragen als Sprechakte**, speziell als illokutive Akte, **die Wissenstransfer bezwecken**.



Warum ist es wichtig zu „Verstehen“ ?



Verstehen ist das inhaltliche Begreifen eines Sachverhalts, das nicht nur in der bloßen Kenntnisnahme besteht, sondern auch und vor allem in der intellektuellen Erfassung des Zusammenhangs, in dem der Sachverhalt steht.



Verstehen bedeutet nach Wilhelm Dilthey, aus äußerlich gegebenen, sinnlich wahrnehmbaren Zeichen ein „Inneres“, Psychisches zu erkennen.

Der Begriff „**Verstehen**“ wird häufig dem Begriff „**Erklären**“ gegenübergestellt, wobei das genaue Verhältnis beider Begriffe (und Prozesse) zumeist zueinander unklar bleibt.



5-Why Methode = Prinzip „Sesamstraße“



Die 5-Why-Methode, auch **5-W-Methode** oder kurz 5 Why beziehungsweise **5W** genannt, ist eine Methode im Bereich des **Qualitätsmanagements zur Ursache-Wirkung-Bestimmung**.

Ziel dieser Anwendung der **fünf „Warum?“-Fragen** ist es, eine **Ursache für einen Defekt oder ein Problem zu bestimmen**.

Die **Anzahl der Nachfragen ist nicht auf fünf begrenzt**, diese Zahl ist symbolisch zu verstehen. **Wichtig ist, dass so lange nachgehakt wird, bis der fehlerverursachende Prozessschritt eindeutig identifiziert** und nicht mehr weiter aufteilbar ist.



Warum „Fehlverhalten“ und nicht „Fehler“?



Ein Programmfehler oder Softwarefehler oder Software-Anomalie, häufig auch Bug (englisch) genannt, bezeichnet im **Allgemeinen ein Fehlverhalten** von Computerprogrammen.

Dies tritt auf, wenn der Programmierer eine bestimmte Festlegung der Spezifikation nicht oder falsch umgesetzt hat, oder wenn die Laufzeitumgebung fehlerhaft bzw. anders als erwartet arbeitet.



Weiterhin können auch Unvollständigkeit, Ungenauigkeit oder Mehrdeutigkeiten in der Spezifikation des Programms zu „Fehlern“ führen.



Beispiel



Problemstellung: Das Fahrzeug startet nicht.

1. Warum startet das Fahrzeug nicht?
 - Die Starterbatterie ist leer.
2. Warum ist die Starterbatterie leer?
 - Die Lichtmaschine funktioniert nicht.
3. Warum funktioniert die Lichtmaschine nicht?
 - Der Treibriemen ist gerissen.
4. Warum ist der Treibriemen gerissen?
 - Der Treibriemen wurde nie ausgewechselt.
5. Warum wurde der Treibriemen nie ausgewechselt?
 - Das Fahrzeug wurde bisher nie gewartet.



Fehlverhalten fehlerfrei melden, aber wie?



Jeder kann selbst erheblich **zur schnelleren Bearbeitung** seiner „Probleme“ **beitragen**: Wenn man ein Fehlverhalten meldet, will man, dass dieses schnell behoben wird.

Jedoch zum „Beheben“ müssen andere verstehen, was passiert ist und was eigentlich hätte passieren sollen.



Das ist oft recht schwierig, weil die Person, die das Fehlverhalten meldet in Ihrem konkreten Arbeitsablauf steckt und implizit voraussetzt, dass der andere auch um die Situation weiß, in der das Verhalten passiert ist.



Welche Arten von Fehlverhalten gibt es?



Grob kann man jegliche Art von Fehlverhalten in 5 Kategorien unterscheiden:

1. Abstürze *(Critical „P1“)*
2. normaler Fehler *(Major „P2“)*
3. seltene Fehler *(Normal „P3“)*
4. Schönheitsfehler *(Minor „P4“)*
5. Sonderfall *(Balancing)*



Fakten für einen guten Report (Anwender)



- Was wollte ich erreichen?
- Was habe ich gemacht?
- Was habe ich erwartet, was daraufhin passieren sollte?
- Was ist stattdessen passiert?
- Wann ist das passiert?
- Wo ist das passiert?
- Wie lässt sich das ggfs. reproduzieren?
- Wie oft ist das ggfs. schon zuvor passiert?
- Was passiert bei anderen Anwendern?



Fakten für einen guten Report (Administrator)



- Was konnte im System protokolliert werden (Logfiles)?
- Wo lässt es sich evtl. noch nachstellen (Testsystem)?
- Was ist der aktuelle Stand meines Produktes (Letzte Version)?
- Was wurde zuvor verändert (Change, Update)?
- Wie sind die Einstellungen aktuell gesetzt (System)?
- Wie sieht das nähere Umfeld aus (Anhängigkeiten)?
- Wo wurde das Verhalten ausgelöst (Intern, API, 3rd-Party)?
- Wurde das Verhalten schon mal gemeldet (Dokumentation)?



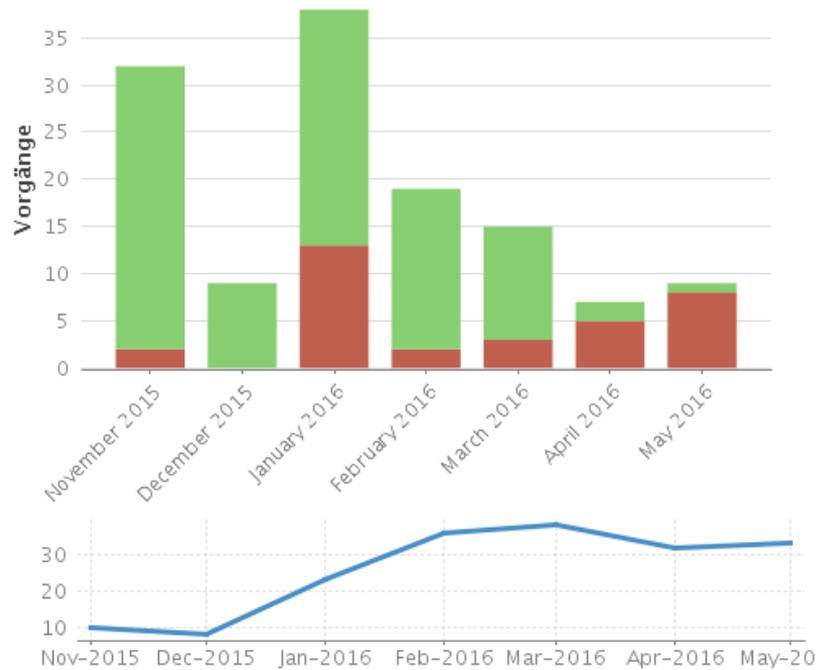
Grundregeln für einen guten Report (Allgemein)

- Immer Ruhe bewahren, besonnen und nicht hektisch vorgehen.
- Alle Auffälligkeiten, Beobachtungen und Anmerkungen notieren.
- Jegliche Form der automatischen Protokollierung sichern.
- Bei Kollegen oder weiteren Fachbereichen eine Statusmeldung einholen.
- Nach Möglichkeit viele „visuelle“ und „technische“ Mitschnitte erstellen.
- So viel wie möglich an Daten direkt mit dem Report mitschicken.
- Sachlich, Themenbezogen, freundlich und ausführlich berichten.
- Ob „Fehlverhalten“ oder „Feature“ kann man selbst nicht festlegen.
- Bei Unklarheiten so lange Fragen bis alles geklärt ist.



Welchen Mehrwert erziele ich damit?

- Qualität & Stabilität
- Performance
- Zusammenhalt
- Kollaboration
- Verständnis
- Fähigkeiten
- Akzeptanz
- Wissen



Vorgänge: 129 erstellt und 96 erledigt

Zeitraum: letzte 200 Tage (Monatlich gruppiert)



Warum empfiehlt es sich dies „immer“ tun?

123

Eine **Kollaboration** stellt, in Verbindung mit einer offenen **Fehlerkultur**, eine **starke** Form der **Kooperation** dar und verfolgt somit auch **gemeinsame Ziele!**



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit! – Fragen?



Quellennachweise

- <https://youtu.be/5nZRKEN4wb4>
- <http://www.chiark.greenend.org.uk/~sgtatham/bugs-de.html>
- <https://de.wikipedia.org/wiki/Frage>
- <https://de.wikipedia.org/wiki/Verstehen>
- <https://de.wikipedia.org/wiki/5-Why-Methode>
- <https://de.wikipedia.org/wiki/Programmfehler>
- <http://mdornseif.io/2013/10/12/fehlerfreimelden.html>
- <http://www.dotnetpro.de/dotnetpronews2458.aspx>
- <http://thomas-zimmermann.com/publications/details/bettenburg-fse-2008/>
- <http://thomas-zimmermann.com/better-bug-tracking/>
- Alle Bilder sind Eigentum von Sesame Workshop, 1900 Broadway, New York, 10023, USA

