



## AR System Projekte: Entwicklung und Wartung

### Ziele

Applikationen, die auf der Entwicklungs-Plattform Action Request System von Remedy/BMC aufsetzen, unterstützen Geschäftsprozesse, vorwiegend im IT Bereich.

Der wesentliche Vorteil dieses im Markt etablierten Werkzeugs liegt in der Schnelligkeit, mit der neue Ideen umgesetzt werden können.

Damit bietet das Action Request System die Möglichkeit, die darauf basierenden Applikationen schnell auf die neuen Anforderungen des Business anzupassen.

### Voraussetzungen

Für einen dauerhaften Erfolg gilt es einerseits die Change und Release Prozesse mit Details in den Phasen Entwicklung, Test und Migration festzulegen. Und andererseits benötigt man auch die Betriebs-Prozesse aus dem Incident-, Problem- und Availability-Management.

Für die eigentliche Entwicklung werden erfahrene Keyplayer benötigt, da die Anpassungsfähigkeit des Werkzeugs Anfänger dazu verleitet, „quick and dirty“ zu arbeiten, statt auf Skalierbarkeit, Wartbarkeit und Performance zu achten.

### Meine Grundsätze

Ich praktiziere die klassisch bewährte Vorgehensweise, d.h.

1. Spezifikation Ihrer Ziele
2. Exakte Analyse der Ist-Situation
3. Vergleich der Ist-Situation mit Ihren Zielen
4. Empfehlung von geeigneten Maßnahmen unter Berücksichtigung Ihrer Randbedingungen (Budget, Termine, Ressourcen, ...)
5. Gemeinsame Festlegung des weiteren Vorgehens
6. Unterstützung bei der Umsetzung



## Maßnahmen

Die Maßnahmen hängen hier sehr stark von den Zielen und den aktuellen Gegebenheiten ab.

Falls noch nicht alle Voraussetzungen erfüllt sind, gilt es zunächst, diese zu schaffen.

Das wichtigste sind die Prozesse und erfahrene Key-Player, die mit hoher Qualität in den jeweiligen Prozess-Rollen agieren.

Für die eigentliche Programmierung wird auch Know-How auf Experten-Ebene benötigt, d.h. die Kandidaten sollten mehrere Jahre Erfahrung mit dem Action Request System vorweisen können. (Ich selber bin mit dem Action Request System seit 10 Jahren = Release 3.0 aktiv als Entwickler, Architekt und Project-Verantwortlicher verbunden).

Ein guter Entwickler verfügt über Know-How und Erfahrung in den Advanced Topics wie z.B.

- Architektur
  - Skalierbarkeit
  - Wartbarkeit
  - Performance
- Performance Tuning
- Web-Interface, Schnittstellen-Programmierung, ...

Für die Planung von Releases oder speziellen einmaligen Projekten wird ebenfalls ein erfahrener Projekt-Leiter benötigt, der in der Lage ist:

- eine saubere Risiko- und Machbarkeits-Analyse durchzuführen
- eine realistische Abschätzung von Aufwänden und Terminen zu liefern
- die Entwickler zu coachen
- und die Release/Projekte sauber im magischen Dreieck (Leistungen, Kosten, Termine) zu fahren

## Ergebnisse

Das Action Request System von Remedy/BMC bietet (unter den genannten Voraussetzungen und Maßnahmen) eine optimale Flexibilität, Applikationen schnell und kostengünstig auf neue Anforderungen aus dem Business anzupassen.

Dr. Uwe Hartfiel