dawin Magazin

#3

Inhalt
Content

6 Vorwort
Editorial

12 Telefonieren statt tippen
Telephone instead of typing

Praxisbeispiele
Best Practice

24 Postdienstleistungen auf Fränzösisch
Postal services in french

36 Turbo für die Instandhaltung
Turbo-driven Maintenance

Hintergrundwissen
Background Knowledge

44 SCRUM: Agil, flexibel, kosteneffizient
SCRUM: Agile, flexible, cost-effective

Produkte
Products

50 Sprechen lernen kann jeder
Anybody can learn to speak

52 Bildsprache für Faule
Picture language for lazy people

54 Besuchsbericht per Handy
Customer reports on your mobile

58 dawin checkMaster mit Sprachsteuerung
dawin checkMaster with Voice Control

dawin intern
dawin intern

64 Die Kunst, ein Dawinianer zu sein
The art of being an dawinian

72 Ein Systembetreuer bei den Azteken
A System Administrator with the Aztecs

78 Impressum
Imprint

Jan Dressler

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

eigentlich ist der Begriff Vorwort irreführend. Denn die richtige Inspiration für das Vorwort erhalte ich zumeist, nachdem ich sämtliche Textbeiträge zu unserem dawin Magazin gelesen habe. Die verschiedenen Themen der Artikel fügen sich für mich dann zu einem großen, „tragenden“ Thema zusammen, auf das ich Sie, liebe Leser, mit meinem Vorwort einstimmen möchte. So entsteht also ganz zum Schluss das, was für den Leser den Anfang bildet und wichtig für den großen Überblick ist.

Das Interessante daran ist, dass auch bei komplexen Projekten, wie der Entwicklung einer Software, diese Vorgehensweise sehr erfolgreich ist. Die Fachwelt spricht dabei von SCRUM. Ähnlich wie bei der Entstehung dieses Magazins, bei dem zunächst die einzelnen Fachbeiträge entstanden sind, werden mit SCRUM ebenfalls zunächst die wichtigsten Features entwickelt und getestet. Erst danach entsteht das Gesamtwerk mit „Layout und Bildern“.

Wie dies genau in der Praxis funktioniert, beschreiben wir in diesem Magazin in einem Fachartikel, der den SCRUM-Prozess am Praxisbeispiel der Postsortierlösung für unseren Kunden OUTILS OCEANS näher erläutert. Ich würde mir wünschen, dass Ihnen, geehrte Leserin, geehrter Leser, dieser Bericht Mut macht, Softwareentwicklung als das zu sehen, was es ist: höchste Kreativität für die Lösung komplexer Aufgabenstellungen von Menschen für Menschen. Die Prozessmanagementmethode SCRUM trägt dem Rechnung, verlangt jedoch von allen Beteiligten die Bereitschaft, intensiv zu kommunizieren und alternative Vertragsmodelle zuzulassen.

Wenn Menschen miteinander kommunizieren und an der Umsetzung einer Vision gemeinsam arbeiten, dann entstehen wirklich erstklassige Produkte. Und mit nichts weniger sollten Sie und wir uns zufriedengeben.

Den Anfang für diese Kommunikation und für einen vertieften Austausch wollen wir mit unserem dawin-Magazin Nr. 3 machen.

Viel Spaß beim Lesen!
Ihr Jan Dreßler

Dear Reader,

Actually, the term “foreword” is quite misleading, because I get the real inspiration for a foreword normally only after I have read all the articles in our dawin magazine. For me, the various topics then coalesce to form one all-embracing theme, for which I would like to whet your appetite, dear reader, with my foreword. And so, what for me comes right at the end and is important for the “big picture” comes at the beginning for the reader!

The interesting thing about all this is that such an approach is very successful for complex projects such as the development of a software product. The experts call this SCRUM. Similar to the evolution of this magazine, which starts with the individual contributions, with SCRUM the most important features are developed and tested first, and only then does the complete “whole” with layout and images take shape.

How SCRUM actually works in practice is described in this magazine in greater depth in a technical article which uses the mail sorting solutions for our client OUTILS OCEANS as an example. I hope, dear reader, that these reports will encourage you to consider software development for what it is: creativity at the highest level used for the solution of complex performance requirements, by people, for people. The process management method SCRUM does full justice to this, demands however that all team members bring to the table a readiness to take part in a process of intense verbal communication and are willing to accept alternative contractual models.

When people communicate with each other and work together to turn a vision into reality, then a real top-class product will emerge. And you and we should be satisfied with nothing less.

dawin No. 3 is designed to set the ball rolling.

Enjoy your read!
Jan Dressler

Aus neurobiologischer Sicht gibt es gute Gründe, warum der Mensch einige Jahre für den Erwerb seiner Sprachkompetenz benötigt. Im Bereich der künstlichen Intelligenz gehören die Sprachausgabe und insbesondere die Spracherkennung ebenfalls zu den schwierigeren Aufgaben. Der iPhone-Sprachassistent Siri macht jedoch deutlich, dass sprachgestützte Softwareanwendungen inzwischen den Kinderschuhen entwachsen und alltagstauglich geworden sind.

From a neurobiological developmental point of view there are good reasons why it takes us humans several years to develop our language skills. In the area of artificial intelligence, speech recognition and understanding are also two of the more difficult processes. Yet, from the iPhone voice assistant Siri, we know that speech-driven software applications are no longer in their infancy and are now suitable for everyday use.

Text
Margit Rüfner-Bahne

Fotos/Photos
Hans-Jürgen Horn

TELEFONIEREN STATT TIPPEN

TELEPHONE INSTEAD OF TYPING

Die Entwicklung von Business-Software mit Sprachsteuerung gehört bei dawin zum Kerngeschäft. Unsere mobile Softwarelösung, dawin checkMaster, ist eine solche Lösung. Sie lässt sich sprachgestützt anwenden und wurde dafür bereits mehrfach ausgezeichnet.

Sprachgestützte Anwendungen haben jedoch ihre Tücken! Insbesondere wenn es darum geht, Hardware, Software, Anwendungsumgebung und Anwendungsgewohnheiten zu einer optimalen Lösung zusammenzuführen. Denn für die Qualität einer sprachgestützten Software sind nicht nur die Software, sondern auch die Hardwarekomponenten (Mikrofon, Lautsprecher, Headset, PC, Smartphone usw.) von besonderer Bedeutung. Hinzu kommt, dass die technischen Möglichkeiten der verschiedenen Betriebssysteme auch verschiedenartige Entwicklungen erfordern. Dies kann dazu führen, dass bei Global Playern oder bei Unternehmen mit einer Bring-your-own-device-Policy sich die Projektkosten für sprachgestützte Anwendungen unverhältnismäßig erhöhen können.

Wir suchten daher nach einer sprachgestützten Anwendungslösung, die plattform- und geräteunabhängig ist, und fanden sie in der Telefonie.

Ein Telefon hat beinahe jeder. Laut Statista wurde für das Jahr 2013 allein in Deutschland ein Absatz von rund 26 Millionen Smartphones prognostiziert. Vor allem aber sind Telefongeräte von ihrer technischen Grundausstattung her bestens dafür geeignet, Sprachsignale zu empfangen und auszusenden. Es gibt sie in allen Größen, Farben, Ausstattungsmerkmalen und Preiskategorien, und sie gehören zum gängigen Arbeitsmittel der meisten Unternehmen.

Doch wie bringt man ein Telefongerät und eine Softwareanwendung zusammen? Ganz einfach! Mit einer innovativen Cloudlösung. Wie das Konzept funktioniert, zeigt die Grafik auf Seite 55.

Ein erstes Pilotprojekt, das Teile dieser Technologie einsetzt, ist soeben angelaufen. Es verbindet das CRM-System des Kunden mit der voice cloud von dawin und ermöglicht dem Außendienstmitarbeiter die Erfassung von Besuchsberichten per Sprache

At dawin, the development of business software with voice control is part of our core business. Our mobile software, dawin checkMaster, is one such product. It can be used with voice control and for this has already won several awards.

Speech-driven applications, however, are not without their problems! Especially when it is a question of bringing together hardware, software, application environment and application conventions to form one optimal solution. The quality of speech-driven software depends not only on the software itself, but also on the hardware components (microphone, speaker, headset, PC, smartphone, etc.). A further factor is that the technical requirements of the various operating systems require very different developments. In the case of global players or with companies with a bring-your-own-device policy, this may cause the project costs for voice control applications to increase disproportionately.

We therefore decided to look for a voice control application which was platform and device-independent. We came up with the telephone.

Almost everybody has a telephone. According to Statista a turnover of about 26 million smartphones was predicted in Germany alone for the year 2013. Above all, however, telephones are extremely suitable for receiving and transmitting speech signals because of their basic technical features. Phones come in all sizes, colours, features and price categories and are part of the standard equipment of most companies.

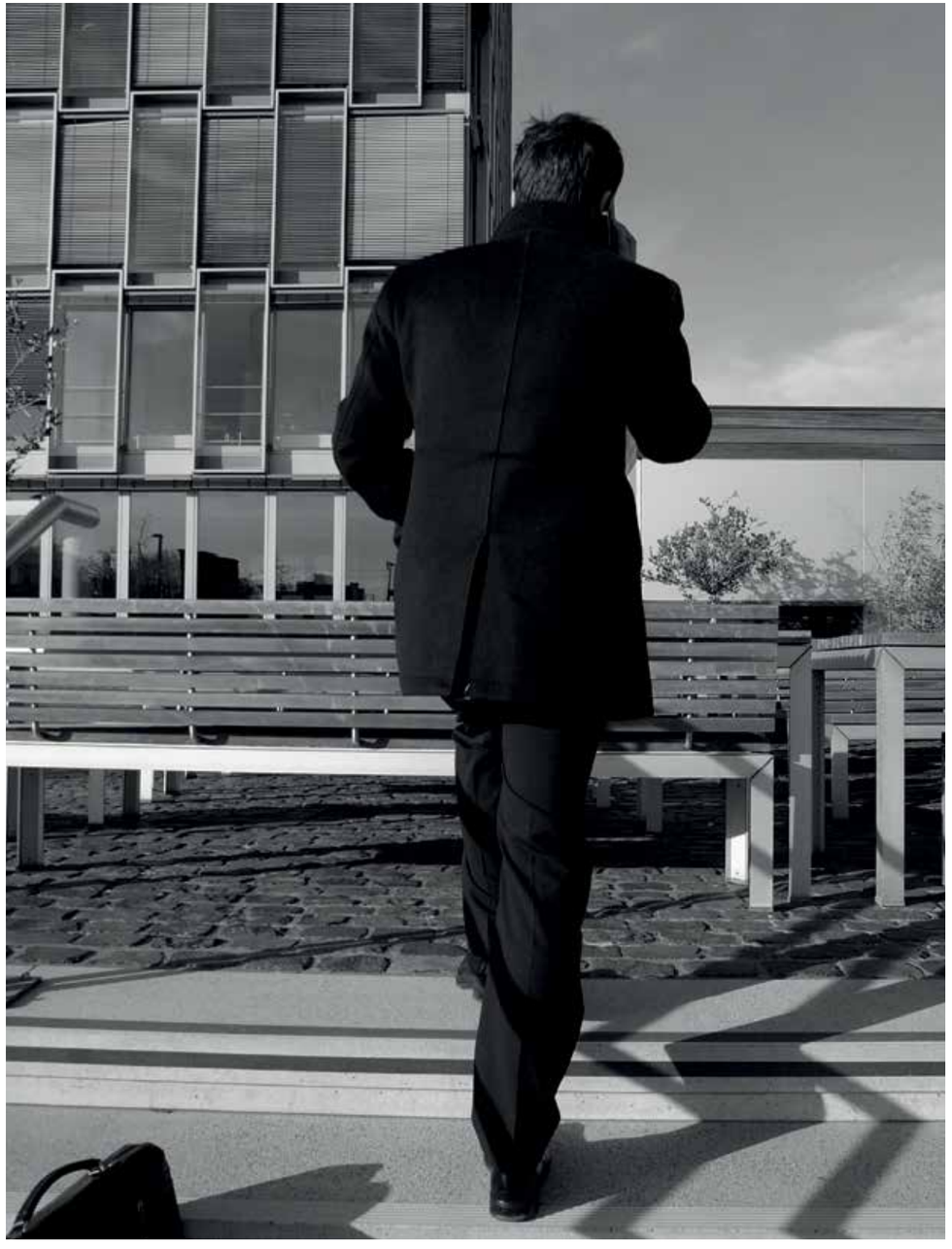
But how do you marry a telephone to a software application? Easy! With an innovative cloud solution. The diagram on page 55 shows how this works.

A pilot project which uses part of this technology has recently started. It combines the CRM system of the client with the dawin voice cloud and enables the sales person to record reports of his sales visits by speaking them into his telephone. The employee dials a voice cloud service number which has been allocated to his company. The system recognises the

»Es ist schnell, es ist einfach, jeder kann es tun!«

Sébastien Bratières

»It is quick, it is easy, and anyone can do it!«



über sein Telefongerät. Dafür wählt der Mitarbeiter eine firmeneigene voice cloud-Servicenummer an. Das System erkennt die Einwahlnummer des Mitarbeiters oder kann bei Bedarf auch eine Authentifizierung abfragen. Nach der Zugangserteilung werden die benötigten Besuchsberichtsdaten vom Backend der dawin voice cloud systematisch abgefragt bzw. bereits useroptimiert angeboten – ähnlich der Eingabeunterstützung am PC (z. B. nur zugeordnete Kunden des anrufenden Mitarbeiters können erfasst werden). Dies vermeidet Eingabefehler und spart Zeit ein. Neben der strukturierten Erfassung, wie z. B. der Kontaktdaten oder der Erfassung eines Auftrages, kann zudem eine Freitexteingabe erfolgen. Damit kann der Mitarbeiter die Inhalte des Gespräches sowie die Ergebnisse der Besprechung erfassen, ohne auf eine Tastatur oder ähnliche Hilfsmittel angewiesen zu sein. Als Ergebnis werden die Spracheingaben in der dawin voice cloud in Text umgewandelt und über eine Schnittstelle im Kunden-CRM erfasst.

dawin Speech Evangelist Sébastien Bratières fasst die Vorteile der dawin voice cloud in einem Satz zusammen: „Es ist schnell, es ist einfach, jeder kann es tun!"

Die Akzeptanz dieser Lösung ist besonders bei Außendienstmitarbeitern sehr hoch. Sie müssen sich nicht in CRM-Programme einarbeiten, sondern erleben die Erfassung ihrer Besuchsberichte und den Bestellvorgang als ein einfaches Telefonat.

Weitere Informationen sowie einen kurzen Infofilm zu dieser Lösung finden Sie auf unserer Internetseite: www. dawin.de

dial-in number of the employee or, as required, asks the employee for his authentication. Once access has been granted, the sales person can communicate details of her visit to the dawin voice cloud. The voice user interface is customized for that particular user, for instance only assigned clients will be available to her. This avoids data entry errors and saves time. In addition to the structured capture of the contact data or a particular order for example, the employee can input free form text. In this way the sales person can document the main points of the discussion and the results of the meeting without having to use a keyboard or other hardware. Her speech input is then converted into text and submitted to the client CRM.

dawin Speech Evangelist, Sébastien Bratières, summarises the advantages of the dawin voice cloud in one sentence: "It is quick, it is easy, and anyone can do it!"

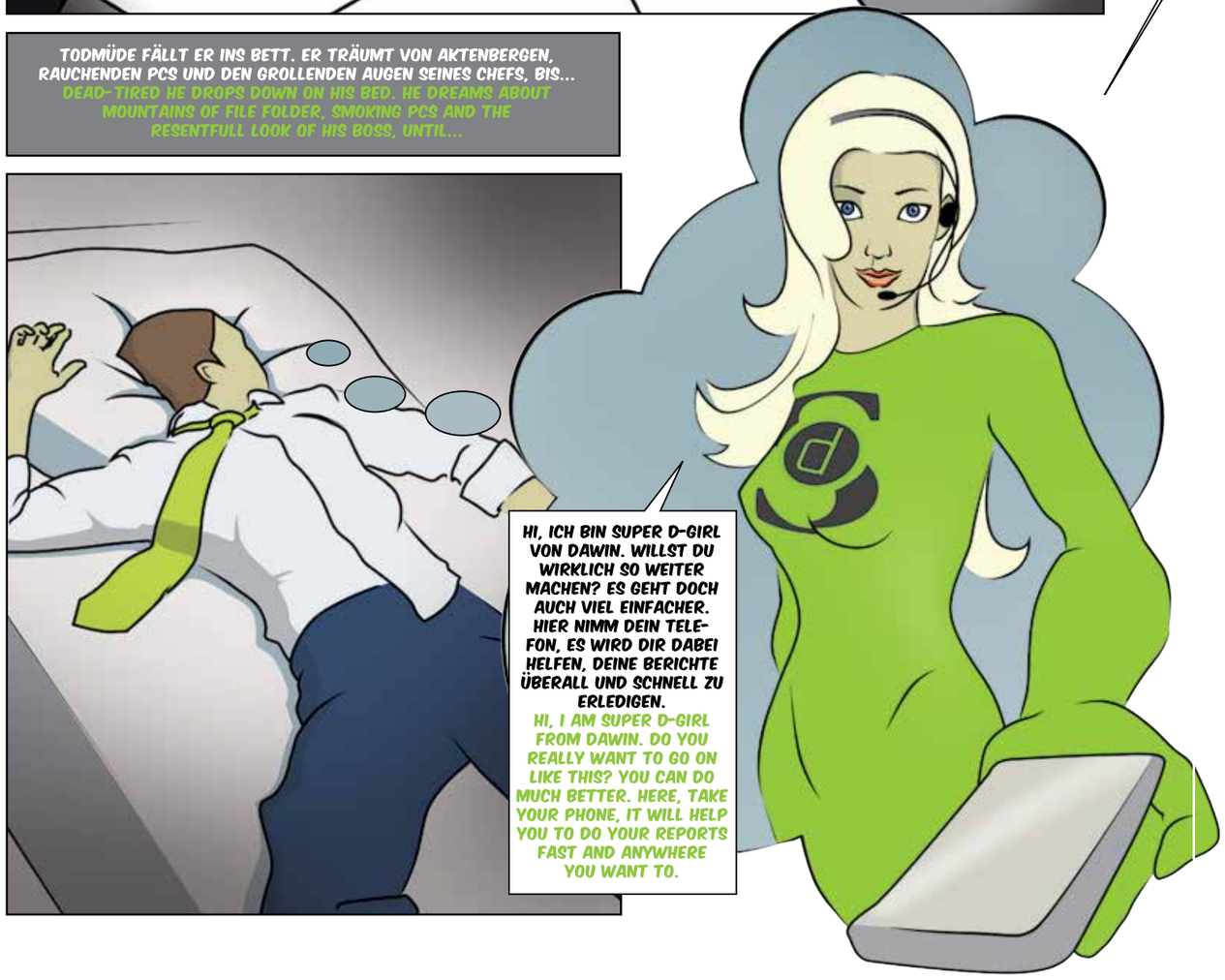
The acceptance for this solution is very high, especially with mobile sales staff. They do not have to learn CRM programs and can enjoy recording their sales visit reports and the resulting orders in one simple phone call.

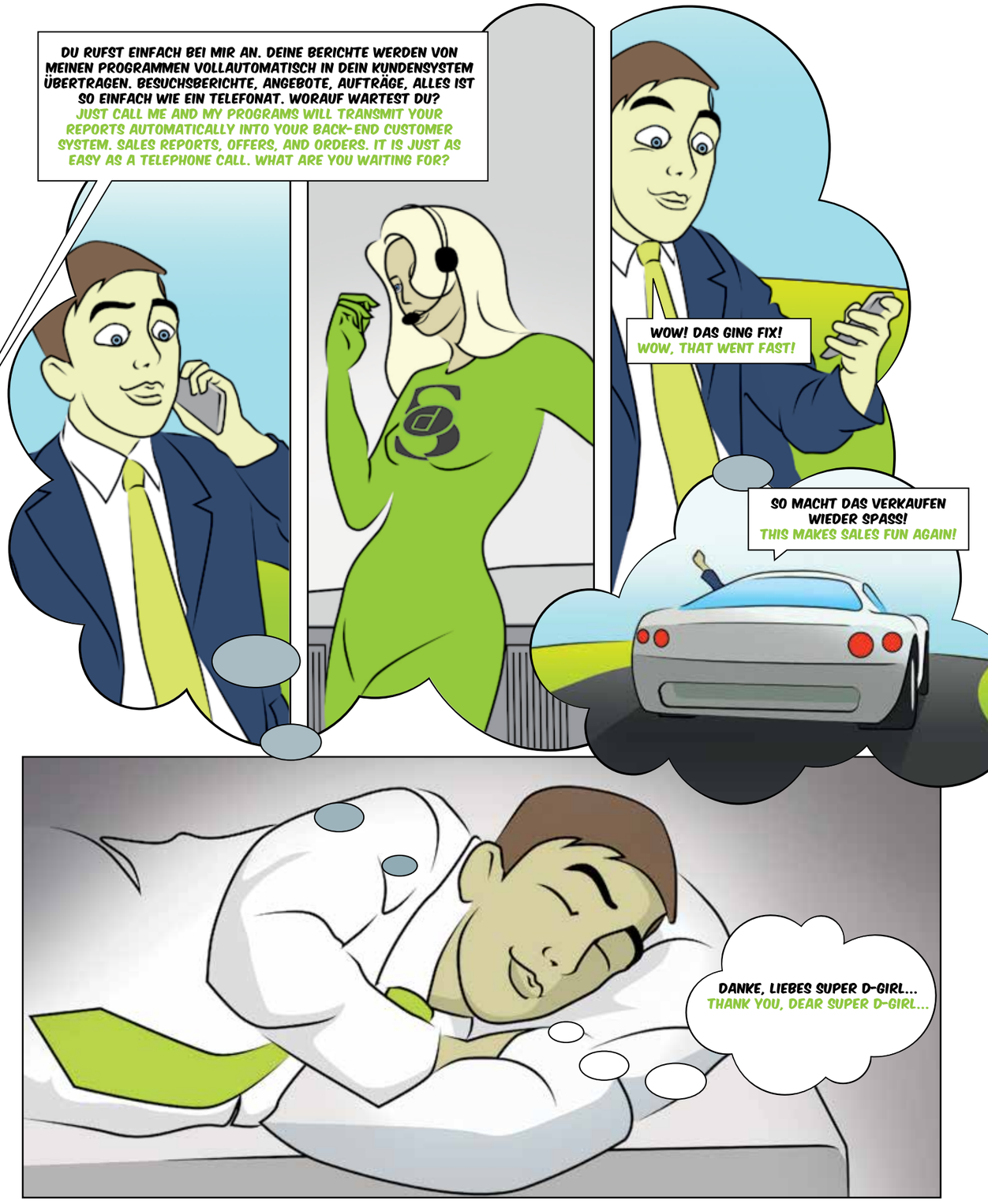
A short info film demonstrating how the system works as well as further information can be found on www.dawin.de.

The Adventures of Super d-Girl

A NIGHTMARE IN SPEECHLESS CITY

ER WEISS, WENN ER NICHT VOR MITTERNACHT DAS ANGEBOT ABSCHICKT, VERLIERT ER DEN WICHTIGSTEN KUNDEN...
DOCH DIE MÜDIGKEIT ÜBERMANNT IHN.
HE KNOWS, THAT IF HE WON'T SEND OUT THE QUOTE BEFORE MIDNIGHT, HE WILL LOOSE HIS MOST IMPORTANT CUSTOMER...
BUT HE IS JUST TOO TIRED.

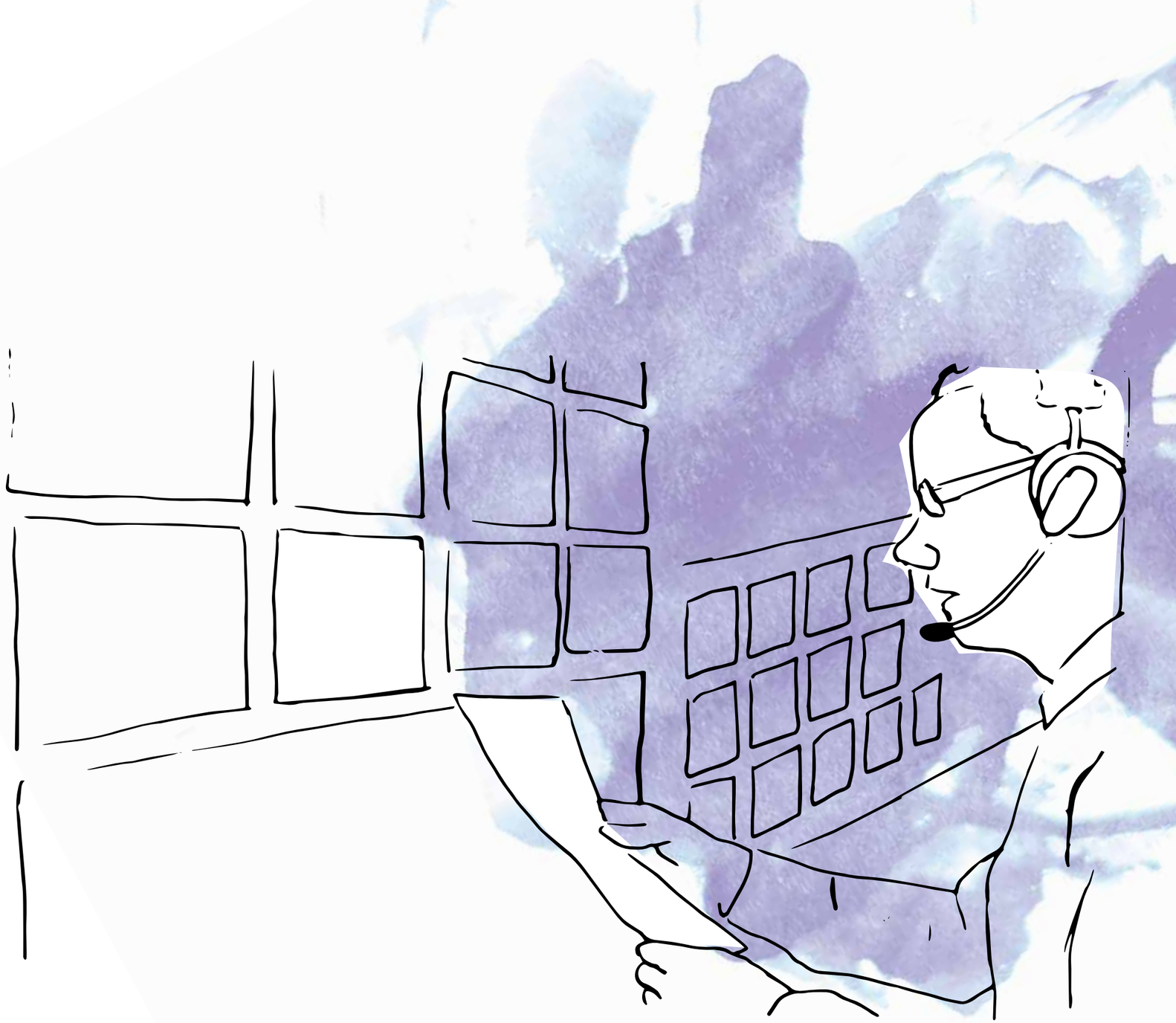

TODMÜDE FÄLLT ER INS BETT. ER TRÄUMT VON AKTENBERGEN, RAUCHENDEN PCS UND DEN GROLLENDEN AUGEN SEINES CHEFS, BIS...
DEAD-TIRED HE DROPS DOWN ON HIS BED. HE DREAMS ABOUT MOUNTAINS OF FILE FOLDER, SMOKING PCS AND THE RESENTFULL LOOK OF HIS BOSS, UNTIL...
HI, ICH BIN SUPER D-GIRL VON DAWIN. WILLST DU WIRKLICH SO WEITER MACHEN? ES GEHT DOCH AUCH VIEL EINFACHER. HIER NIMM DEIN TELEFON, ES WIRD DIR DABEI HELFEN, DEINE BERICHTE ÜBERALL UND SCHNELL ZU ERLEDIGEN.
HI, I AM SUPER D-GIRL FROM DAWIN. DO YOU REALLY WANT TO GO ON LIKE THIS? YOU CAN DO MUCH BETTER. HERE, TAKE YOUR PHONE, IT WILL HELP YOU TO DO YOUR REPORTS FAST AND ANYWHERE YOU WANT TO.


DU RUFST EINFACH BEI MIR AN. DEINE BERICHTE WERDEN VON MEINEN PROGRAMMEN VOLLAUTOMATISCH IN DEIN KUNDENSYSTEM ÜBERTRAGEN. BESUCHSBERICHTE, ANGEBOTE, AUFTRÄGE, ALLES IST SO EINFACH WIE EIN TELEFONAT. WORAUF WARTEST DU?
JUST CALL ME AND MY PROGRAMS WILL TRANSMIT YOUR REPORTS AUTOMATICALLY INTO YOUR BACK-END CUSTOMER SYSTEM. SALES REPORTS, OFFERS, AND ORDERS. IT IS JUST AS EASY AS A TELEPHONE CALL. WHAT ARE YOU WAITING FOR?
WOW! DAS GING FIX!
WOW, THAT WENT FAST!
SO MACHT DAS VERKAUFEN WIEDER SPASS!
THIS MAKES SALES FUN AGAIN!
DANKE, LIEBES SUPER D-GIRL...
THANK YOU, DEAR SUPER D-GIRL...

Text
Margit Rüfner-Bahne

POSTDIENST-LEISTUNGEN AUF FRANZÖSISCH

POSTAL SERVICES IN FRENCH



Moderne Postsortierung per Sprache

Modern mail sorting via speech

Das französische Unternehmen mit dem wohlklingenden Namen OUTILS OCEANS SAS (Werkzeuge des Meeres) nahm seinen Ursprung in der Herstellung von und dem Handel mit Seefahrtausrüstung. Heute setzt es einen weiteren Schwerpunkt im Bereich von Postdienstleistungen. Tristan Poder, Geschäftsführer von OUTILS OCEANS, muss daher manchmal etwas ausholen, um seine erweiterte Geschäftsausrichtung in Zusammenhang mit seinem Firmennamen zu erklären.

Dass der Schritt von der Seefahrtausrüstung zur Postdienstleistung gar nicht so groß ist, lässt sich bei näherer Betrachtung leicht erkennen. Ähnlich wie mit Schiffen auf dem Ozean werden auch mit der Post Güter und Briefe transportiert. Es muss gesammelt, eingepackt, umgeladen oder sortiert werden. Manches geht dabei verloren oder wird als „Treibgut" angeschwemmt. Darauf, dass die Sendung heil und in effizienter Weise an den richtigen Adressaten kommt, hat sich das französische Unternehmen spezialisiert. Neben der perfekten Briefträgerausstattung, wie z. B. textilen Posttaschen, bietet OUTILS OCEANS daher auch die sprachgestützte Postsortierlösung FACILITRI an.

Die Expertise, die sich OUTILS OCEANS in diesem Bereich seit mehr als zwei Jahrzehnten erarbeitet hat, zeigt sich in der beeindruckenden Referenzenliste des Unternehmens. Zu den über 500 Kunden des französischen Nischenprimus zählen namhafte Unternehmen wie z. B.: Crédit Agricole, Société Générale, Banque Populaire, Allianz, Aprionis, Sanofi Aventis, Aéroports de Paris, Air France, Cofely sowie öffentliche Kommunen und Ministerien.

Das Softwareprogramm FACILITRI entstand in einer Kooperation mit dem deutschen Spezialisten für sprachgestützte Softwareanwendungen, dawin gmbh. Entscheidend für die Zusammenarbeit der beiden Unternehmen war die hohe Übereinstimmung in puncto Innovation und Kommunikation.

Aufgrund des hohen Qualitätsanspruchs an die eigenen Produkte und Beratungsdienstleistungen suchte OUTILS OCEANS ein kompetentes Partnerunternehmen, das neben der fachlichen Expertise für sprachgestützte Softwareentwicklung auch

The French company with the rather melodious-sounding name OUTILS OCEANS SAS ("tools of the sea") started life producing and trading in marine equipment. Now with a postal services division, they have added a whole new dimension. Tristan Poder, OUTILS OCEANS CEO, has to dig deep sometimes to explain how his company decided to expand into a completely different business field.

But are the differences between marine equipment and postal services so great? If you take a closer look, there are many similarities. Goods and mail are transported by post and ships alike. They must be collected, packed, offloaded and reloaded and sorted. Some things get lost in doing so or are washed ashore as flotsam. The French company are experts now in making sure that a consignment reaches its recipient efficiently and in one piece. To accomplish this, in addition to producing perfect equipment for the postman, such as textile mailbags, OUTILS OCEANS now offers a voice-supported mail sorting software called FACILITRI.

OUTILS OCEANS' expertise in this area spans over two decades and is reflected in their impressive list of references. The list, which reflects their position as best-in-class in their niche, comprises more than 500 companies and includes such prestigious concerns as Crédit Agricole, Société Générale, Banque Populaire, Allianz, Aprionis, Sanofi Aventis, Aéroports de Paris, Air France, Cofely and many local authorities and ministries.

The software program FACILITRI was the direct result of a cooperation with the German company dawin gmbh, specialized in voice-driven software applications. The project's success hinged on innovation and communication, two values shared by the project partners.

OUTILS OCEANS make high demands on the quality of their own products and consultancy services and therefore at the time they were looking for a competent partner who, in addition to having expertise in the development of voice-assisted software, placed great value on intensive communication and innovative concepts. OUTILS OCEANS found both qualities in dawin and in the software development method SCRUM.

»

Wir haben dadurch eine viel bessere Kommunikation und ein großes Verständnis für unsere Anforderungen bei dawin aufgebaut und im gemeinsamen Dialog auch noch einmal Änderungen an den Softwarespezifikationen vorgenommen. Durch die Hands-on-Erfahrung mit der Testversion sind sehr wertvolle Erkenntnisse entstanden, die sich auf das Produkt ausgewirkt haben.

«

»

As a result we were able to build up much better communication channels and a great understanding of our requirements at dawin and could make changes to the software specifications continuously via a joint dialogue. Thanks to the hands on experience with the test version we were able to gain some very valuable feedback which impacted very effectively on the product.

«

großen Wert auf eine intensive Kommunikation und innovative Konzepte legt. Beide Eigenschaften fand OUTILS OCEANS in dawin und der Prozessmethode SCRUM für die Softwareentwicklung.

SCRUM ist eine agile Prozessmanagementmethode und wird oft bei komplexen Projekten, wie z. B. bei der Entwicklung einer Software, genutzt. Sie unterscheidet sich von anderen Methoden dadurch, dass alle beteiligten Parteien (Auftraggeber, User, Entwickler, Projektmanager) darin übereinstimmen, dass eine endgültige und detaillierte Beschreibung der Lösung (sog. Lasten-/Pflichtenheft) aufgrund der hohen Komplexität vor Projektbeginn nicht sinnvoll oder möglich ist. Vielmehr soll die optimale Softwarewarelösung in einem fortlaufenden und agilen Austausch zielführend und effizient von den Beteiligten entwickelt werden (eine nähere Beschreibung dieser Methode finden Sie auf Seite 44). Die Gesamtentwicklung von FACILITRI wurde in drei Schritte (Iterations oder Sprints) aufgeteilt. Nach jeder Iteration erhielt OUTILS OCEANS eine Testversion der vereinbarten Features und Funktionalitäten. Dadurch konnte das Unternehmen bereits während der Entwicklungsphasen Features, Usability und Prozessgestaltung testen. Dies erforderte von OUTILS OCEANS einen höheren Zeitaufwand, als wenn nur einmal die finale Software hätte getestet werden müssen. „Wir haben dadurch eine viel bessere Kommunikation und ein großes Verständnis für unsere Anforderungen bei dawin aufgebaut und im gemeinsamen Dialog auch noch einmal Änderungen an den Softwarespezifikationen vorgenommen. Durch die Hands-on-Erfahrung mit der Testversion sind sehr wertvolle Erkenntnisse entstanden, die sich auf das Produkt ausgewirkt haben“, meint Tristan Poder, CEO OUTILS OCEANS. Davon, dass sich diese Testphasen auszahlen, ist auch Margit Rüfner-Bahne, Marketing- und Vertriebsleiterin bei dawin, überzeugt: „Die Vertragsgestaltung bei einer SCRUM-Entwicklung sieht die Änderung von Produktspezifikationen vor und regelt auch den finanziellen Aspekt dieser Änderungen, sodass die dynamische Entwicklung der Software nicht durch nachträgliche Vertragsverhandlungen gestört werden muss.“ Insgesamt wirkt sich SCRUM jedoch nicht nur auf die Softwarequalität, sondern auch auf die Zufriedenheit der beteiligten Parteien aus. Auftraggeber und Auftragnehmer sind gezwungen,

SCRUM is an agile process management method and is often used in complex projects such as software development. It is different from other methods in that all parties involved (client, user, developer, project manager) agree that, as a result of the high degree of complexity, a final and detailed description of the software (the specification) is neither sensible nor indeed possible before the project actually starts. Rather, the optimum software solution is developed by the participants in a targeted and efficient process via a continuous and agile exchange of ideas. (You can find an in-depth description of the method on page 44). The overall development of FACILITRI has been divided into three stages (iterations or sprints). Following each iteration OUTILS OCEANS received a test version of the agreed features and functionalities. In this way they were able to repeatedly test the features, the usability, and the process itself during the development phases. This meant that OUTILS OCEANS had to spend more time than if they had only had to test the final software just once.“ As a result we were able to build up much better communication channels and a great understanding of our requirements at dawin and could make changes to the software specifications continuously via a joint dialogue. Thanks to the hands-on experience with the test version we were able to gain some very valuable feedback which impacted very effectively on the product,“ said Tristan Poder, CEO OUTILS OCEANS. Margit Rüfner-Bahne, Marketing and Sales Manager at dawin, is also convinced that phased development will pay rich dividends in the end. “The contractual agreement in a SCRUM development project allows for changes to the product specifications and also regulates the financial aspect of these changes so that the dynamic development of the software is not disturbed by subsequent never-ending contract negotiations.” Overall, SCRUM impacts not only on the quality of the software but also on the satisfaction levels of the parties involved. Client and contractor are forced to carry on an intensive dialogue during the entire development process and as a result gain a much deeper insight into the operations of the partner company and the two companies develop a higher mutual respect. Thanks to the rather special contractual form the main focus remains on finding an optimal software solution instead of merely implementing the solution in a literal way.

einen intensiven Dialog während des gesamten Entwicklungsprozesses aufrechtzuerhalten. Dadurch bekommen sie einen größeren Einblick in die Welt des jeweiligen Partnerunternehmens und entwickeln eine höhere gegenseitige Wertschätzung. Durch die spezielle vertragliche Gestaltung bleibt zudem die optimale Softwarelösung statt der „buchstabengetreuen“ Lösungsumsetzung im Fokus.

FACILITRI

In Unternehmen mit einem hohen Posteingangsvolumen erfolgt die Sortierung dieser Postsendungen zumeist vollautomatisch. Bei kleinerem Volumen oder bei Sendungen, die maschinell nicht sortiert werden können, muss eine manuelle Nachsortierung erfolgen.

FACILITRI

In companies with a high volume of incoming mail, the sorting is usually carried out fully automatically. For smaller volumes or for consignments which cannot be sorted mechanically, any post-sorting is carried out manually.

If the address details on the letters or parcels are illegible or incomplete, this post-processing can be very time-consuming, because the sorter must search through often long lists of names or departments. The lists are usually paper documents or files in a PC. The sorter has to thumb through the paper list or enter the desired information into the PC. Both activities bind the sorter to his desk and increase the time spent on the activity. The

Besonders bei schlecht lesbaren oder unvollständigen Angaben kann diese Nachbearbeitung sehr zeitaufwendig sein, da der Sortierer die oftmals langen Namens- oder Zuständigkeitslisten durchsuchen muss. Diese Listen stehen in der Regel als Papierdokument oder als Datei auf einem PC zur Verfügung. Die Papierliste muss durchgeblättert oder die gesuchte Info im PC eingegeben werden. Beides bindet den Sortierer an den Schreibtisch und erhöht den Zeitaufwand. Die Sortierlösung FACILITRI behebt diesen Mangel, indem der Sortierer vor den Sortierboxen stehen bleiben kann, die vorhandenen Sortierkriterien per Sprache angibt und das richtige Postsortierfach per Sprachausgabe genannt bekommt. „Wir haben die Software auf ihre Performance getestet. 250.000 Adressen können damit ohne Probleme abgefragt werden. Das erklärt sicherlich auch die beobachteten Produktivitätserhöhungen bei OUTILS OCEANS-Kunden, die zwischen 50 und 400 Prozent liegen", erläutert Sébastien Bratières, Projektleiter und Speech Evangelist bei dawin.

Technische Voraussetzungen dafür sind ein kabelloses Funk-Headset sowie ein PC mit dem installierten Softwareprogramm FACILITRI.

Das Programm ermöglicht die sprachgestützte Nutzung von Excel mit kundenspezifischen Sortierkriterien, wie z. B. Mitarbeiternamen, Abteilung, Position usw. sowie den Zuordnungen zu den Sortierfächern. Zudem können bei unklaren Kriterien (z. B. Name nicht vollständig lesbar) weitere Präzisierungskriterien abgefragt werden. Sowohl die Einträge in Excel und die damit verbundene Sprachausgabe als auch die Spracherkennung können jederzeit ohne zusätzlichen Programmierungsaufwand kundenspezifisch angepasst bzw. optimiert werden. Dadurch können z. B. Änderungen der Sortierungskriterien bzw. Änderungen in den Zuordnungen vom Kunden selber verwaltet werden.

Sowohl für die Spracherkennung als auch für die Sprachausgabe setzt dawin die marktführende Nuance-Sprachtechnologie ein. Sie arbeitet userunabhängig. Das heißt, eine vorherige Eingewöhnung des Systems an den Sprecher durch das Vorlesen eines Textes entfällt. FACILITRI unterstützt derzeit Englisch und Französisch.

sorting application FACILITRI removes this problem by enabling the sorter to stand in front of the pigeonholes while speaking the sorting criteria into the system and the system then responds with the correct bin. "We have tested the software performance levels and the system can handle 250,000 addresses in this way without any problems. This clearly explains the productivity increases observed with OUTILS OCEANS clients, which are between 50 and 400 per cent," explains Sébastien Bratières, Project Leader and Speech Evangelist at dawin.

The technical equipment needed is a wireless radio headset and a PC running the FACILITRI application.

The program allows voice access to Excel data containing names of employees, department, job title, etc., as well as the pigeonhole number, based on client-specific criteria. In addition if the sorting criteria are not clear (e.g. the name is not completely legible) further criteria can be leveraged. The Excel sheet, which contains both data and sort configurations, as well as further application parameters, controlling speech output and speech recognition, can be adapted by the end user and requires no programming.Thanks to this, changes to the sort map, sort criteria, or name list, require no outside intervention and can be managed entirely by the client.

For speech recognition and text-to-speech, dawin relies on the market leader Nuance's technology. Speech recognition is user-independent, which means the software is ready to run from the start, and does not require reading in text before use. FACILITRI is currently available in English and French.

The most important features are:
- *entirely voice-driven search*
- *use of any sorting criteria*
- *unrestricted sort maps, name lists, sort parameters, based on Excel sheets*
- *quick sort functions (power-users)*
- *approximate (fuzzy) matching*

OUTILS OCEANS markets FACILITRI in France and for this has produced two product videos. You can find the videos under:

Die wichtigsten Merkmale sind:
- Komplett sprachgestützte Sprachgestützte Systemsteuerung
- Spracherkennung von beliebigen Sortierkriterien
- Verwaltung von unbegrenzten Userlisten, Lageplänen- und Sortiereinstellungen auf EXCEL-Basis
- Schnellsortierfunktionen (Poweruser)
- Fuzzy matching, Erkennung von Teilangaben

OUTILS OCEANS vertreibt FACILITRI in Frankreich und hat hierfür zwei Produktvideos produziert. Die Videos finden Sie unter:
www.youtube.com/watch?v=EKjv1-0cSYM und
http://www.youtube.com/watch?v=TdkIFM3I4yU

Empfohlene Systemvoraussetzungen:
- All-in-one PC mit Touchscreen 21,5"/54,6 cm
- Windows 7
- Intel® Core™ i3-3220 Dual-Core (3,3 GHz, 3M Cache)
- 2 GB RAM

1 kabelloses Headset (auf die Spracherkennung in lauten Produktionsumgebungen ausgerichtet)

Über OUTILS OCEANS
- Firmenname: OUTILS OCEANS
- Rechtsform: SAS
- Gründung: 1987
- Adresse: ZAC DE TROYALACH
  10 RUE NICOLAS APPERT
  29170 SAINT EVARZEC
  Telefon: 02.98.94.63.03
  Fax: 02.98.94.68.22
  E-Mail: contact@outils-oceans.com
  Website: www.outils-oceans.com

www.youtube.com/watch?v=EKjv1-0cSYM and www.youtube.com/watch?v=TdkIFM3I4yU

Recommended system requirements:
- *All-in-one PC with touchscreen 21,5"/54,6 cm*
- *Windows 7*
- *Intel® Core™ i3-3220 Dual-Core (3.3 GHz, 3M Cache)*
- *2 GB RAM*

1 wireless headset (suitable for voice recognition in noisy environments)

About OUTILS OCEANS
- *Company name: OUTILS OCEANS*
- *Legal form: SAS*
- *Foundation: 1987*
- *Address: ZAC DE TROYALACH*
  10 RUE NICOLAS APPERT
  29170 SAINT EVARZEC
  Telephone: 02.98.94.63.03
  Facsimile: 02.98.94.68.22
  E-mail: contact@outils-oceans.com
  Website: www.outils-oceans.com

Text
Dr. Dirk Nordwig

Fotos/Photos
Voith

TURBO FÜR DIE INSTANDHALTUNG

TURBO-DRIVEN MAINTENANCE

Die Voith Turbo BHS Getriebe GmbH aus Sonthofen im Allgäu ist der führende Turbogetriebehersteller für industrielle Anwendungen. Die BHS-Turbogetriebe, Hochleistungskupplungen und Rotordrehvorrichtungen stehen bei Anlagenbauern und -betreibern für zuverlässige Produktqualität im High-End-Bereich.

Bestes Material, fortschrittliche Technik und an modernen Qualitätsstandards orientierte Arbeitsprozesse – nur wenn alle Produktionskomponenten perfekt beherrscht werden, stimmt auch die Qualität. Dazu gehört nicht nur, dass die Produktionsanlagen ständig auf dem neuesten Stand gehalten werden, sondern auch, dass Arbeitsschutzmaßnahmen und Maßnahmen zur Erhaltung der Anlagensicherheit regelmäßig geprüft und überwacht werden.

Weil der entscheidende Wettbewerbsvorteil jedoch oft in den „Kleinigkeiten" steckt, arbeitet der Bereich Instandhaltung der Voith Turbo BHS Getriebe GmbH gemeinsam mit erfahrenen Partnern kontinuierlich an der Verbesserung dieser Produktionsfaktoren. Dafür werden jährlich über 1.300 Prüfungen, Inspektionen und Checks durchgeführt. Diese Prüfungen betreffen einfache Ausrüstungen, wie Anschlagketten oder Hubtische, genauso wie

Voith Turbo BHS Getriebe GmbH in Sonthofen in the Allgäu is the leading producer of turbo gear units for industrial applications. For plant manufacturers and operators, BHS turbo gears, high-performance couplings, and rotor turning gears stand for reliable quality in the high-end area.

Only a perfect mastery of the best materials, advanced technology, and work processes geared to modern quality standards will ensure a quality product. Not only must the production machinery be kept continuously at state-of-the-art levels, but measures to ensure occupational and plant safety must be checked and monitored on a regular basis.

A decisive competitive edge is very often to be gained by paying attention to "small details" and this is why the maintenance department at Voith Turbo BHS Getriebe GmbH works continuously with experienced partners to improve every small production factor detail. Every year more than 1,300 tests, inspections and checks are carried out. These tests are done on standard equipment such as chain slings or lifting tables just as much as sophisticated CNC lathes. In order to be able to carry out this number of tests more efficiently, Voith Turbo decid-

»Gegenüber unserer bisherigen Praxis, die Inspektionsergebnisse auf Papierlisten zu erfassen, bringt uns der checkMaster eine ganze Reihe von Vorteilen.« Martin Feihl

»checkMaster has several advantages over the old system at Voith Turbo which involved recording the test results on paper lists.« Martin Feihl

hochkomplexe CNC-Drehmaschinen. Um diese Vielzahl von Prüfungen effizienter durchführen zu können, entschied sich der Getriebehersteller im Jahr 2013 zu einem weiteren innovativen Schritt und führte die mobile Datenerfassungsplattform „dawin checkMaster mit Sprachsteuerung" ein.

„Gegenüber unserer bisherigen Praxis, die Inspektionsergebnisse auf Papierlisten zu erfassen, bringt uns der checkMaster eine ganze Reihe von Vorteilen", sagt Martin Feihl, stellvertretender Leiter der Instandhaltungsabteilung in Sonthofen. „Die ausgefüllten Papierlisten müssen nicht ein zweites Mal in unseren EDV-Systemen erfasst werden, die Datenqualität steigt und der checkMaster hilft uns, Prüfungen schneller und vollständig in einer optimalen Reihenfolge abzuarbeiten."

dawin checkMaster ist eine Softwareplattform für die mobile Datenerfassung mit Sprachsteuerung und individuellen Erfassungsvorlagen für

- Numerische Werte
- Listenwerte, strukturierten Text
- GPS und Zeitangaben
- 1D/2D-Barcode und RFID
- Foto und Unterschrift

ed on a further innovative step in 2013 and started to use the "dawin checkMaster with voice control", a mobile data collection platform.

"checkMaster has several advantages over the old system at Voith Turbo which involved recording the test results on paper lists," says Martin Feihl, deputy head of the maintenance department in Sonthofen. "We no longer have to transfer the completed paper lists into our EDP system, we obtain better data quality, and checkMaster helps us to process the tests quicker and completely, in the optimum order."

dawin checkMaster is a software platform for the mobile capture of data by voice control and individual forms for

- *numerical values*
- *list values, structured text*
- *GPS and time entries*
- *1D/2D barcodes and RFID*
- *photo and signature*

The maintenance staff say that another big advantage of checkMaster is that they can extend and add to their digital check lists themselves. They can

VOITH

Einen großen Vorteil des checkMasters sehen die Instandhalter auch darin, dass sie selbst in der Lage sind, ihre digitalen Checklisten zu erweitern, zu ergänzen oder die Reihenfolge der einzelnen Prüfpunkte dem realen Prozess anzupassen. So kann das Repertoire an Checklisten permanent erweitert und die konventionellen Papierlisten schrittweise abgelöst werden.

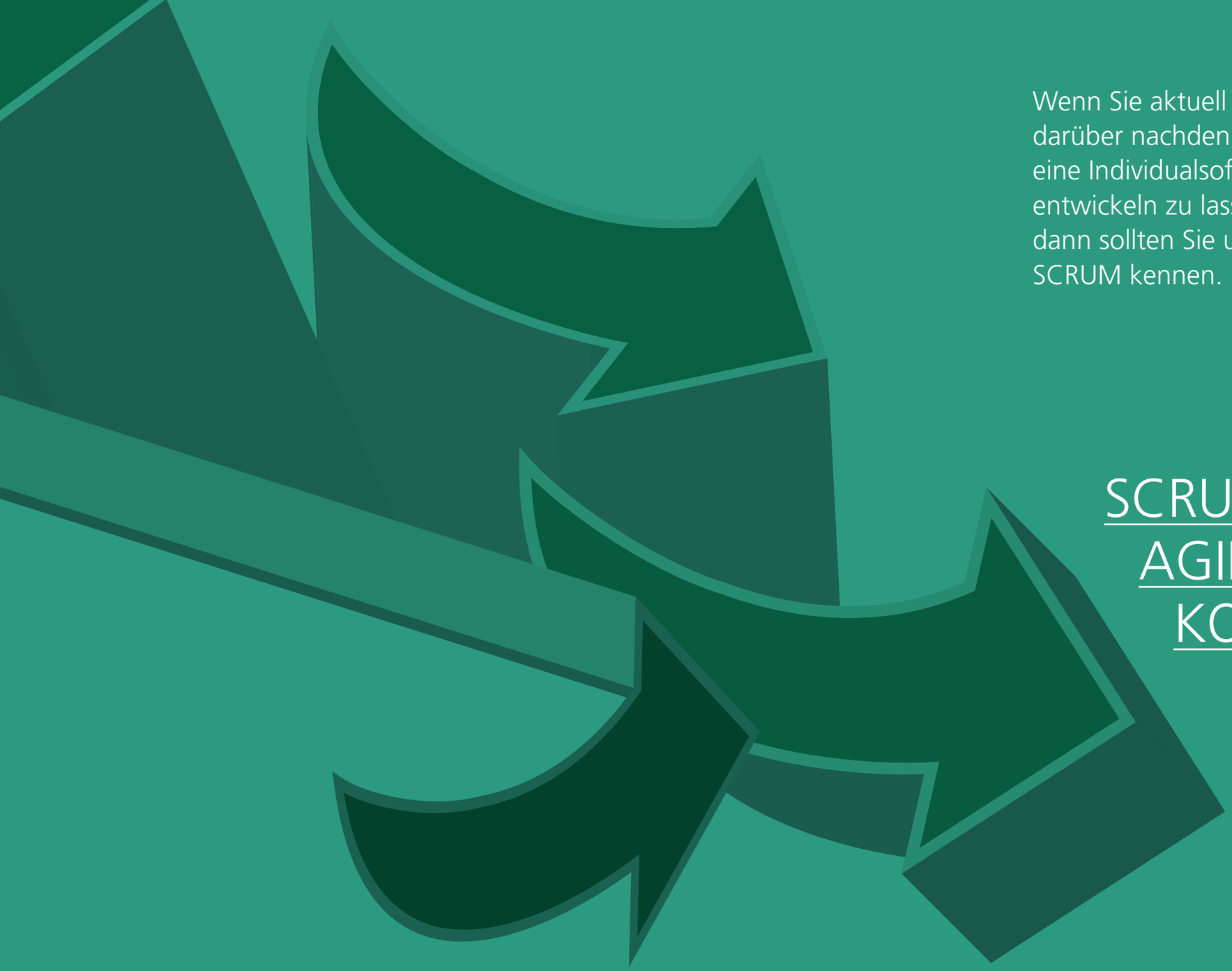
Nach der Übertragung der Inspektionsergebnisse vom mobilen Gerät in die Unternehmens-EDV stehen die Werte sofort für Auswertungen zur Verfügung – so können unter anderem Prüfintervalle neu angepasst oder Wartungsaufgaben entsprechend genauer definiert und geplant werden. Ein Mehrwert, der den hohen Ansprüchen des Unternehmens bezüglich Anlagensicherheit und Produktqualität gerecht wird.

Auch der nächste innovative Schritt ist schon geplant: Die dawin gmbh entwickelt aktuell eine noch benutzerfreundlichere Fotofunktion für die checkMaster-Prüfungen. Bei Bedarf können die Inspektionsergebnisse nicht nur allein mit digitalen Datenbankwerten dokumentiert, sondern auch mit Fotos von Anlagendetails oder Wartungsschwerpunkten unterlegt werden. „Wir sind optimistisch. Diese Fotofunktion wird die Akzeptanz bei unseren mobilen Wartungskräften noch weiter erhöhen“, so Martin Feihl, „sicher wird uns diese neue Funktionalität eine ganze Reihe neuer Anwendungsmöglichkeiten bei unserer Voith Turbo BHS Getriebe GmbH bescheren.“

also change the order of the test points so as to adapt them to the current process. In this way the repertoire of check lists can be permanently extended and conventional paper lists can be gradually phased out.

The inspection results are then transmitted from the mobile device to the company EDP system and the values are available immediately for assessment. In this way test intervals can be changed, for example, or maintenance tasks more closely defined and more exactly planned – an added value which does full justice to the high standards which the company sets regarding plant safety and product quality.

The company has already planned their next step: dawin gmbh is currently developing a more user-friendly photo function for checkMaster tests. If required, the inspection results can not only be documented with digital database values but can be supported by photos of the plant or of important maintenance work. “We are optimistic. The photo function will increase acceptance with our mobile maintenance force,” says Martin Feihl, “the new functionality will certainly give us a range of new opportunities at Voith Turbo BHS Getriebe GmbH.”



Wenn Sie aktuell darüber nachdenken, eine Individualsoftware entwickeln zu lassen, dann sollten Sie unbedingt SCRUM kennen.

If you are thinking of having an individual software developed then you should definitely take a closer look at SCRUM.

SCRUM: AGIL, FLEXIBEL, KOSTENEFFIZIENT

SCRUM: AGILE, FLEXIBLE, COST-EFFECTIVE

Denn viele Softwareentwicklungsprojekte verlaufen leider nicht erwartungsgemäß. Die Frustration über den Verlauf, das Ergebnis oder auch den wirtschaftlichen Nutzen des Projektes findet sich beim Auftraggeber gleichermaßen wie beim Softwareentwickler. Das kann zum einen an der komplexen Aufgabenstellung liegen, die die Software umsetzen soll, zum anderen aber auch daran, dass die User die Funktionen und die Usability der neuen Software erst durch die konkrete Nutzung beurteilen können. Das Spannungsfeld, das sich zwischen den Anforderungen an die Software, den tatsächlichen Kundenwünschen, der technischen Machbarkeit sowie dem Budget auftut, ist daher oft erheblich. Klar ist: Softwareentwicklung, ähnlich wie der Bau eines Hauses, birgt ein hohes Investitionsrisiko und gelingt nur, wenn die Planung perfekt ist und alle Gewerke ordnungsgemäß durchgeführt werden. Deshalb verwendet die dawin gmbh z. B. viel Zeit darauf, die Anforderungen des Kunden, die beteiligten Menschen sowie den Budget- und Zeitrahmen genau kennenzulernen. Doch, wie auch beim Hausbau, gibt es bei der Softwareentwicklung Situationen, die sich nicht vorhersehen oder planen lassen, oder es werden nachträgliche Kundenwünsche eingebracht, die zu Änderungen der ursprünglichen Planung führen. Damit aus der Traumsoftware kein Albtraum wird, ist es von Anfang an wichtig, die Kosten auch bei nachträglichen Änderungen im Griff zu behalten.

Neben der intensiven Vorbereitungsphase, der Dokumentation der Anforderungen sowie einer perfekten Softwarearchitektur setzen wir daher beim Entwicklungsmanagement auf agiles Projektmanagement, oder auch SCRUM.

SCRUM ist ein Managementframework zur Entwicklung von Software, das aus wenigen, aber klaren Regeln besteht. Der Begriff SCRUM stammt aus

Why? Because many software development projects unfortunately still do not turn out as expected. Frustration at the progress, the end result, or at the possible lack of commercial benefit of the project are felt by client and software developer alike. This can be due to the complex nature of the problem which the software is designed to solve or to the fact that the users can only assess the functions and usability of the new software when they actually start to use it. The conflict which arises between the requirements of the software, the client's wishes, the technical feasibility, and the budget, is therefore often quite considerable. This is obvious: Developing software, like building a house, involves a high investment risk and only succeeds if the planning is perfect and all separate building works are carried out properly. This is why we take a great deal of time in familiarising ourselves exactly with the client's requirements, the people involved, the budget, and the time frame. Yet, as happens when building a house, there are situations during the development of a software which cannot be predicted or planned for, or the client has some new requests which mean that the original planning has to be changed. So that the dream of a perfect software does not turn into a nightmare, it is essential, right from the beginning, to keep the costs under control even if changes are made later.

In addition to an intensive preparation phase, documentation of the requirements, and a perfect software architecture, we rely, in our software development management, on agile project management or SCRUM.

SCRUM is a management framework for developing software which consists of only a few but very clear rules. The word SCRUM comes from the game of rugby. The two teams attempt to work the ball from the scrum so that they can set up an attack. To succeed at this requires disciplined teamwork.

Damit aus der Traumsoftware kein Albtraum wird, ist es von Anfang an wichtig, die Kosten auch bei nachträglichen Änderungen im Griff zu behalten.

So that the dream of a perfect software does not turn into a nightmare, it is essential, right from the beginning, to keep the costs under control even if changes are made later.

dem Rugbysport und bedeutet „Gedränge". Hier muss der Ball erst in einem komplizierten Spielzug aus dem Gedränge herausgearbeitet werden, bevor er für einen Angriff aufgenommen werden kann. Charakteristisch für diesen Spielzug ist die disziplinierte Teamarbeit.

Mit SCRUM steht daher der Mensch im Mittelpunkt der Softwareentwicklung. Schließlich entsteht Software nur durch die Interaktion und Zusammenarbeit von Menschen. SCRUM ist weder technologie- noch programmorientiert, sondern fordert und fördert die kooperative Zusammenarbeit der beteiligten Personen.

Ziel einer Softwareentwicklung nach SCRUM ist die schnelle Fertigstellung, die hohe Kundenzufriedenheit sowie die wirtschaftliche Zielerreichung des Projektes. Das Projekt wird dabei durch die Formulierung einer Vision und nicht durch eine möglichst detaillierte Anforderungsliste (Lastenheft/Pflichtenheft) dargestellt, die dann phasenweise umgesetzt wird, sondern durch das Ausformulieren von klaren Funktionalitäten aus der Anwendersicht, die dann in zwei- bis vierwöchigen sich wiederholenden Intervallen, sogenannten Sprints, iterativ und inkrementell umgesetzt werden.

Wikipedia schreibt dazu: „Diese Anforderungen aus Anwendersicht werden meist als User Stories bezeichnet. Am Ende eines jeden Sprints steht bei SCRUM die Lieferung einer fertigen (Software)-Funktionalität (das Produktinkrement). Die neu entwickelte Funktionalität sollte in einem Zustand sein, dass sie an den Kunden ausgeliefert werden kann (potential shippable code oder usable software)."

Therefore, with SCRUM, the people themselves are at the centre of the software development, because software can only be produced via their interaction and cooperation. SCRUM is neither technology-based nor program-oriented but demands and promotes the cooperative efforts of all those involved.

Software development based on SCRUM aims to complete the project quickly, to achieve a high degree of customer satisfaction and to achieve the commercial aim. The project is described by the formulation of a vision. It is not described by a detailed list of requirements (specifications) which are implemented phase by phase, but by the formulation of clear functionalities from the point of view of the user which can be implemented iteratively and incrementally at repeated intervals of 2–4 weeks, so-called "sprints".

Wikipedia writes: "The requirements from the user's point of view are mostly described as 'user stories'. At the end of each sprint there is a release of the sprint goal, i.e. the delivery of a finished software functionality (the product increment). The newly developed functionality should be so advanced that it can be delivered directly to the client (potential shippable code or usable software)."

Wikipedia goes on with: "SCRUM attempts to structure the management of this complexity via four principles: [1]

1. Breakdown. The path to the solution is broken down into individual, easily verifiable steps.

2. Transparency. The progress and obstacles of a project are documented daily and available for all to see.

Wikipedia schreibt weiter: „SCRUM versucht, das Management der Komplexität durch vier Prinzipien zu strukturieren: [1]

1. Zerlegung: Der Weg zur Lösung wird in einzelne, gut überprüfbare Schritte zerlegt.

2. Transparenz: Der Fortschritt und die Hindernisse eines Projektes werden täglich und für alle sichtbar festgehalten.

3. Überprüfung: In regelmäßigen Abständen werden Produktfunktionalitäten geliefert und beurteilt.

4. Anpassung: Die Anforderungen an das Produkt werden nicht ein für alle Mal festgelegt, sondern nach jeder Lieferung neu bewertet und bei Bedarf durch weitere Iteration angepasst."

Aus unserer Sicht liegen die Vorteile für alle Beteiligten klar auf der Hand:

› höchste Kundenzufriedenheit: Der Kunde erhält von Anfang an die Gelegenheit, die einzelnen Funktionen der Software zu testen, zu bewerten und gegebenenfalls anzupassen. Zudem werden komplexe Gesamtzusammenhänge der gewünschten Funktionalitäten schneller sichtbar und für den Kunden einschätzbar. Der Wert der Softwareentwicklung wird durch die regelmäßige Einbeziehung in den Entwicklungsfortschritt erkennbar.

› hohe Qualität: Durch die Notwendigkeit, funktionsfähige und produktive Features schon früh im Entwicklungsstadium zu produzieren und auszuliefern, ist eine hohe Priorisierung und ein zeitgleiches Qualitätsmanagement nötig.

› hohe Flexibilität: Durch die Bewertung der einzelnen, Entwicklungseinheiten (User Stories) mit Storypoints können Änderungswünsche jederzeit aufgenommen und berücksichtigt werden. Eine Verrechnung von zusätzlichen mit gestrichenen Features kann einfach vorgenommen werden.

[1] Jeff Sutherland, Ken Schwaber: The Scrum Guide. Abgerufen am 10. August 2011. S. 4.

3. Review. Product functionalities are delivered and evaluated at regular intervals.

4. Adaptation. The requirements of the project are not fixed once and for all but are re-evaluated subsequent to each release and adapted as necessary by further iteration."

In our opinion, the benefits for all participants are quite clear:

› A very high degree of customer satisfaction. From the beginning, the client has the opportunity to test the individual software functions, to evaluate these, and to adapt them as necessary. The client can visualise the complex interrelationships of the desired functionalities and evaluate them more quickly. The value of software development is evident as a result of the client being regularly involved in the development progress.

› High quality. Owing to the necessity to produce and release functionable and productive features early on in the development, it is necessary to prioritise rigorously and to conduct simultaneous quality management.

› High flexibility. Evaluating the individual, development unit (user stories) with story points means that any desired changes can be taken up and considered at any time. Any desired changes during a process can be made by exchanging additional, or subsequently expanded, story points or features for features which have been deleted or shortened.

› High staff satisfaction. Owing to the close interaction with the client, the developers better understand his wishes and needs. The SCRUM process additionally permits a high degree of self-organisation and affords potential for creativity.

The development of software requires the ability to be innovative. New customer needs must be satisfied or new technology and media integrated. That

[1] *Jeff Sutherland, Ken Schwaber: The Scrum Guide. Accessed on 10 August 2011. p. 4.*

› hohe Mitarbeiterzufriedenheit: Durch die enge Interaktion mit dem Kunden entsteht ein besseres Verständnis seiner Wünsche und Bedürfnisse. Der SCRUM-Prozess erlaubt zudem ein höheres Maß an Selbstorganisation sowie Kreativitätspotenzial.

Software zu entwickeln braucht immer die Fähigkeit, innovativ zu sein. Es müssen neue Kundenbedürfnisse befriedigt werden oder neue Technologien und Medien integriert werden. Das macht die Entwicklung zum Teil schwierig, herausfordernd und schlecht kalkulierbar. SCRUM kann dabei helfen, dass dennoch alle Beteiligten das bekommen, was sie wünschen: Eine optimale Softwarelösung, konstruktive und interaktive Partnerschaft zwischen Auftraggeber und Softwareentwickler, schnelle Projektrealisierung sowie optimale Wertschöpfung.

BEGRIFFSERLÄUTERUNGEN

Product Owner: gibt die Vision vor und formuliert die Anforderungen in Form einer Featureliste sowie des Product Backlogs und priorisiert diese Anforderungen nach Geschäftswert. Er vertritt alle Interessengruppen außerhalb des Entwicklungsteams.

SCRUM Master: kontrolliert den SCRUM-Prozess und stellt sicher, dass die agilen Prinzipien eingehalten werden. Zudem hilft er dem Team bei der Beseitigung von organisatorischen Hindernissen und kontrolliert die Entwicklungszyklen.

Product Backlog: beinhaltet alle Features und zu liefernde Ergebnisse des Projektes nach Priorität. Diese Einträge können jederzeit angepasst werden.

Storypoints: sind eine Einheit, die die Größe einer User Story beschreibt.

User Story: Feature oder Beschreibung eines Ergebnisses aus Anwendersicht oder der Sicht einer beteiligten Interessengruppe.

makes the process difficult at times, challenging, and not easy to predict. SCRUM can help all participants get that what they want: an optimal software solution, constructive and interactive partnership between client and software developer, fast project realisation and optimal value creation.

EXPLANATION OF KEY TERMS

Product owner: he lays down the vision and formulates the requirements in the shape of a features list and product backlog and prioritises the requirements according to the potential commercial value. He represents all stakeholders outside the development team.

SCRUM master: he oversees the SCRUM process and makes sure that the agile principles are kept to. He helps the team to remove organisational impediments and facilitates the developmental cycles.

Product backlog: contains all the features and all the deliverables of the project according to a priority ranking. These inputs can be adapted at any time.

Story points: a unit which describes the size of a user story.

User story: a feature or the description of a result from the point of view of the user or the point of view of a stakeholder.

SPRECHEN LERNEN KANN JEDER

ANYBODY CAN LEARN TO SPEAK

Alleine sprechen macht jedoch keinen Spaß! Auch nicht, wenn es sich um Software handelt. Deshalb gibt es im Produktportfolio der dawin gmbh das quint voice Software Development Kit für Entwickler. dawin stellt damit sein umfangreiches Know-how im Bereich Sprachsteuerung auch externen Entwicklern und Softwareunternehmen zur Verfügung.

quint steht für die von dawin eigens gegründete Subdivision für Sprachentwicklungen. Das mehrköpfige Expertenteam entwickelt seit 2009 innovative Lösungen rund um das Thema sprachgestützte Softwareanwendungen und steht zudem für Consulting und Schulungen zur Verfügung.

Ziel des quint voice SDK ist es, Softwareentwicklern die einfache Einbindung von Spracherkennung (Speech Recognition) und Sprachausgabe (Text-to-Speech) in bestehende oder neue Anwendungen zu ermöglichen. Die Interfacelösung kann sowohl Aufgaben im Command & Control-Bereich als auch interaktive Dialogaufgaben umsetzen. Das SDK bietet eine .NET 3.5 API zur Entwicklung von 32-bit-Applikationen und setzt auf windowsbasierte Plattformen, wie z. B. Windows 8, Windows 7, Vista, Windows XP oder Windows CE, auf. Entwickler, die bisher keine oder nur geringe Erfahrung in der Umsetzung von Sprachanwendungen haben, bekommen damit ein Tool an die Hand, mit dem sie schnell produktiv entwickeln können.

Das quint voice SDK kann mit praxisbewährten Sprachengines, wie z. B. von Nuance, eingesetzt werden. Aktuelle Highlights des sprecher- und hardwareunabhängigen SDK sind:

› Nahezu unbegrenzte Anzahl an Sprachbefehlen
› Sprachdialoge sind frei gestaltbar
› Vokabular zur Laufzeit dynamisch
› Barge-in-Funktion
› Aussprache optimierbar/einstellbar
› softwarebasierte Hintergrundgeräuschunterdrückung

Das quint voice SDK kommt vor allem bei Sprachanwendungen in der Logistik, Instandhaltung, im Facility Management sowie für mobile Datenerfassungsaufgaben zum Einsatz.

But speaking on one's own is no fun! The same is true even for software. That is why dawin gmbh has integrated the quint voice Software Development Kit for developers into its portfolio. In this way dawin is making its comprehensive know-how in the area of voice control available to external developers and software companies as well.

quint stands for dawin's own subdivision for voice developments. The team of experts has been developing innovative solutions in the area of speech-driven software applications since 2009 and also offers consulting services and trainings.

The aim of the quint voice SDK is to enable software developers to integrate speech recognition and text-to-speech easily into existing or new applications. The interface solution can transcribe tasks in the command & control area and also carry out interactive dialogue tasks. The SDK offers a .NET 3.5 API for developing 32-bit applications and works with Windows-based platforms such as Windows 8, Windows 7, Vista, Windows XP or Windows CE. Developers who have had little or no experience in implementing speech applications will find the SDK a tool which will produce results after only a short time.

The quint voice SDK can be used with proven speech engines such as those from Nuance. The current highlights of the speech and hardware-independent SDK are:

› Almost *unlimited number of speech commands*
› *speech dialogues can be freely configurated*
› *dynamic vocabulary at runtime*
› *barge-in function*
› *pronunciation can be optimised/adjusted*
› *software-based suppression of background noise*

The quint voice SDK is used in particular for speech applications in the areas of logistics, maintenance, facility management and for mobile data collection.

BILDSPRACHE FÜR FAULE

Hand aufs Herz! Gehören Sie auch zu den Personen, die sich ihre To-do- und Erinnerungslisten per Fotofunktion ihres Smartphones erstellen?

Ich gehöre ganz sicher dazu, und, wie ich bei unseren Kunden feststelle, bin ich nicht die Einzige, die sich das Leben mit einem Foto leichter macht. Ganz gleich, ob Kochrezept oder der Riss in der Wand. Mit einem einzigen Klick habe ich meine Gedächtnisstütze bei mir auf dem Smartphone. Das Kochrezept geht so mit mir in den Supermarkt, wo ich alle Zutaten dafür einkaufen kann. Das Bild mit dem Riss in der Wand erhält der Malermeister per E-Mail geschickt, mit der Bitte um eine Terminvereinbarung.

Auch unsere Kunden bedienen sich zunehmend dieser tastatur- und papierlosen Art der Dokumentation. Doch wenn sich an einem Tag zwischen 200 und 300 Bilder anhäufen, kann dies schnell zu mehr, anstatt weniger Arbeit führen. Damit dies nicht der Fall ist, haben wir uns bei dawin eine neue Softwarelösung ausgedacht, die in diesen Tagen in die Betaphase geht. Sie ist eine Smartphone-applikation und läuft auf allen gängigen Smartphone-Betriebssystemen, also iOS, Windows und Android. Das Besondere daran ist, dass Sie Ihr Foto sofort nach der Aufnahme mit einer Beschreibung und Schlagwörtern, sogenannten Tags, versehen können. Dies geschieht – wie könnte es anders bei dawin sein – durch Spracheingabe. Das gesprochene Wort wird mit der Spracherkennung und einem Transkribierservice bequem in einen geschriebenen Text umgewandelt. Durch die Verheiratung von Foto und Beschreibung kehrt Ordnung in das Bilderchaos ein. Die Bilder können nun sortiert, zugeordnet, verschickt, gedruckt, gepostet oder gemailt werden. In der ersten Ausbaustufe steht hierfür ein Webservice zur Verfügung. Weitere Ausbaustufen sind geplant. Zudem kann die Anwendung auch customized, d. h. individuell angepasst, und auch auf Non-public-Servern eingesetzt werden.

Erste Infos hierzu finden Sie auf www.dawin.de

Autorin: Margit Rüfner-Bahne ist Marketing- und Vertriebsleiterin bei dawin.

PICTURE LANGUAGE FOR LAZY PEOPLE

Be honest! Are you one of those people who make their to-do lists and reminders lists via the photo function on their Smartphone?

I must admit, I am one of those and, from what I know of our clients, I am not the only one who makes life easier by using pictures. No matter if it is a cooking recipe or a crack in a wall. With just one click I have a picture on my Smartphone to jog my memory. The recipe goes with me to the supermarket where I can buy all the ingredients. I mail the painter and decorator the photo with the crack in the wall and ask him to suggest a date when he can come round.

Our clients, too, are increasingly using this form of paper-free, no-keyboard documentation. Yet if on one day we accumulate between 200 and 300 photos we will soon find that this can involve more work rather than less. To avoid this, we at dawin have come up with a new software which will enter its beta phase of development in the next few days. It is a smartphone application and runs on all mayor operating systems, i.e. iOS, Windows and Android.

The special thing about it is that as soon as you have taken it you can provide your photo with a description and a key word, a so-called "tag". This is done (how could it be otherwise at dawin?) by speech input. The spoken word is conveniently converted into a written text via speech recognition and a transcriber. By marrying photo and classifications, order returns and chaos is no more. Now you can sort out, classify, send, print, post or mail your photos. A webservice is available for this during the initial configuration level. We plan further configuration levels. The application can also be customized, i.e. individually adapted and used also on non-public servers.

For more information, please visit: www.dawin.de

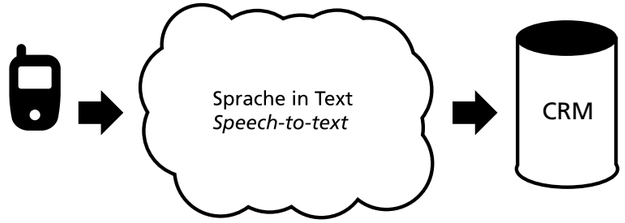
The author: Margit Rüfner-Bahne is Head of Marketing and Sales at dawin.

BESUCHSBERICHT PER HANDY

Keine administrativen Arbeitszeiten im Büro, kein PC, keine App, kein Tippen, sondern nur ein Telefonat. Das ist die große Idee hinter dem neuen Produkt, das den Arbeitstitel dawin voice cloud trägt. Und so funktioniert die Lösung:

CUSTOMER REPORTS ON YOUR MOBILE

No time in the office spent doing administrative work, no PC, no App, no typing – only a phone call. That is the idea behind the new product with the working title dawin voice cloud. This is how the solution works:



Mit der dawin voice cloud arbeiten Außendienstmitarbeiter oder Servicekräfte unabhängig von Internetverbindungen, Hardwareausstattung und Softwarelizenzen. Lediglich mithilfe eines Telefons werden Besuchsberichte, Aufträge, Statusmeldungen und vieles mehr dem Backendsystem des Unternehmens, z. B. dem CRM-System, zur Verfügung gestellt. dawin voice cloud-Lösungen sind zudem ideal, um externe Partner, z. B. Fremdarbeiter, in vorhandene Prozessabläufe einzubinden.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.dawin.de

With the dawin voice cloud, field sales or service staff can work independently of any Internet connections, hardware equipment or software licences. With only a phone call you can relay customer reports, orders, status messages and much more to the company backend system, e.g. the CRM. dawin voice cloud solutions are also ideal for integrating external partners, for example outside companies, into existing process sequences.

For more information, please visit:
www.dawin.de

DAWIN CHECKMASTER MIT SPRACHE

Mobil, einfach, effizient!

Diese Vorgaben standen von Anfang an Pate für die mobile Datenerfassungslösung dawin checkMaster. Dafür wurde die Lösung in der dritten Version noch modularer aufgesetzt. Der Anwender kann nun wählen, ob er lediglich die mobile Erfassungskomponente (Aufgabenmodul), das Vorlagen- und Auswertungsmodul (Managementcenter) oder das Gesamtpaket inklusive des dawin checkMaster Designers einsetzen möchte.

Alleinstellungsmerkmal des dawin checkMasters ist die beliebige und individuelle Zusammenstellung der mobilen Datenerfassungslisten. Somit können sämtliche Tätigkeiten, die in einem Unternehmen bislang auf einem Papierformular dokumentiert wurden, digital mit nur einer einzigen Software ausgeführt und bearbeitet werden. Von der täglichen Sicherheitskontrollliste über die Erfassung von Arbeitsnachweisen bis hin zur jährlichen Inspektion kann der Anwender seine Wunschliste selber zusammenstellen.

Neben der freien Formulargestaltung kann das Programm auch hybrid, d. h. auf beliebiger Hardware (Desktop, PDA, Laptop etc.), eingesetzt werden. Alleinige Voraussetzung ist das Microsoft Windows Betriebssystem (Windows 8, Windows 7, Windows Vista® oder MS Windows® XP inkl. Service Pack 2).

DAWIN CHECKMASTER WITH VOICE

Mobile, simple, efficient!

Right from the beginning these three watchwords were the driving force behind the mobile data collection solution dawin checkMaster. As a result, the third version of the solution has been made even more modular. The user can now select whether he only wants to use the mobile entry components (the task module), the checklists and forms and evaluation module (the management centre) or the whole package, including the dawin checkMaster Designer.

The unique feature of the dawin checkMaster is the user-defined and individual compilation of the mobile data collection lists. All activities which a company has previously documented on paper can now be prepared and processed digitally with a single software. The user can compile his wish list himself, from the daily safety checklist, to the collection of work records, right through to the annual inspection.

In addition to the ability to create customised forms the program can also be used as a hybrid, i.e. on any hardware (desktop, PDA, laptop, etc.). The only essential is that the hardware uses the Microsoft Windows operating system (Windows 8, Windows 7, Windows Vista® or MS Windows® XP incl. Service Pack 2).

Wer sich nicht mit kleinen Tastaturen oder einem schweren Gerät bei der Dateneingabe belasten möchte, der kann selbstverständlich auch das Sprachzusatzmodul für den dawin checkMaster wählen. Damit lässt sich die mobile Anwendung berührungslos steuern, und auch nahezu sämtliche Eingaben lassen sich per Spracheingabe erledigen. Besonders bequem ist diese Art der Datenerfassung mit einem kabellosen DECT-Headset, da damit Augen und Hände für andere Arbeiten frei sind.

Damit die erfassten Daten dann auch ohne Medienbruch weiterbearbeitet werden können, stellt das Programm die Daten in Excel oder über eine Schnittstelle in das Kundenzielsystem zur Verfügung. In vielen Bereichen können so bis zu 50 Prozent der Datenerfassungszeiten eingespart werden.

Weitere Informationen über den dawin checkMaster finden Sie unter: www. dawin.de

Features dawin checkMaster 3.0

Audioaufnahmen

Aufgabenmanagement

Foto- und Grafikfunktionen

Datenimport- und -exportfunktion
(MS Excel, MS Outlook, externe Programme)

Digitale Unterschrift

Individuelle Listenerstellung

Erweiterbar durch benutzerdefinierte Module

Manuelle Freitexteingabe

GPS-Funktion

Mehrsprachig (Deutsch/Englisch,
weitere Sprachen auf Anfrage)

Pflichteingabefelder

Textbausteine

People who do not want to have to handle small keypads or a heavy device when entering data can, of course, choose the voice-activated module for the dawin checkMaster. With this function, he can control the mobile application without touching it and can do almost all his data entries by voice input. This type of data capture is especially convenient with a wireless DECT headset, because his eyes and hands are then free to devote themselves to other work.

In order that the captured data can be further processed without a change in format, the program relays the date in Excel or via an interface into the client's target system. In many areas the time needed to capture data is shortened by up to 50 per cent.

For more information about dawin checkMaster, please visit: www.dawin.de

Features of the dawin checkMaster 3.0

Audio recordings

Task management

Photo and Graphic functions

Data import and export function
(MS Excel, MS Outlook, external programs)

Digital signature

Customized list generation

Upgradeable by user-defined modules

Manual free-text input

GPS function

Multilingual (German/English,
other languages on request)

Mandatory entry fields

Text modules

Zusatzmodul für sprachgesteuerte Datenerfassung

Benutzerdefinierte Eingabevalidierung
(via regular expressions)

Listenerweiterungsfunktion

Listensharing (Zusammenarbeit von mehreren Personen an einer Liste)

Listenverwaltung

Verbesserte Benutzeroberfläche

Übergabe und Verwaltung von Anhängen (Fotos, Anleitungen, Dateien)

Unterstützung von MS SQL Server

Einige Funktionen sind abhängig von der Hardwareausstattung sowie von den installierten Komponenten.

Vorteile dawin checkMaster 3.0

Überall verfügbar (online/offline)

Bessere Erfassungsqualität (strukturierte, intelligente Checklisten)

Reduzierter Erfassungsaufwand (keine unnötige Mehrfacherfassung)

Hohe Datenaktualität (fortlaufend aktualisierbar)

Bequeme PDA-Anwendung (einfaches Handling)

Einheitliche Plattform für mobile Anwendungen (Unternehmensweit einsetzbar)

Leicht anpassbare Listen (individuell, flexibel)

Verbesserte Produktivität (sofortiges Berichtswesen)

Anwendungserweiterung (mobile Ergänzung für vorhandene Systeme)

Berührungsfreie Datenerfassung (Zusatzmodul Sprachsteuerung)

Add-on module for voice-controlled data collection

User-defined input validation
(via regular expressions)

List extension function

List sharing (several persons working on one list)

List administration

Enhanced user interface

Transfer and administration of attachments
(photos, instructions, files)

Supports MS SQL server

Some functions depend on the hardware equipment and the installed components.

Advantages of dawin checkMaster 3.0

Available everywhere (online/offline)

Improved capture quality (structured, intelligent checklists)

Easier data capture (no multiple captures)

Up-to-date data (can be continually updated)

Comfortable PDA application (easy to handle)

Standard platform for mobile applications
(can be used throughout the company)

Lists can be easily adapted (individual, flexible)

Improved productivity (immediate reporting)

Application extension (mobile add-on to existing systems)

Touch-free data capture (with add-on voice control module)

Text
Margit Rüfner-Bahne

Fotos/Photos
Hans-Jürgen Horn
Pascal Küppers

MACH DIR EIN BILD VON DAWIN – ODER:

DIE KUNST, EIN DAWINIANER ZU SEIN

FORM YOUR OWN PICTURE OF DAWIN OR:

THE ART OF BEING A DAWINIAN

Bericht über ein ungewöhnliches Experiment

Können Softwareentwickler, Systembetreuer, Vertriebsmitarbeiter, Marketingexperten und Verwaltungsmitarbeiter Bilder malen?

Für die meisten Mitarbeiter der dawin gmbh lag die letzte Kunststunde bereits Jahrzehnte zurück, und wie sich ein Pinsel anfühlt, hatten einige nur noch von der letzten Wohnungsrenovierung schwach in Erinnerung. Daher klang es wie eine verrückte Idee, als der Diplom-Psychologe und Coach, Wolfgang Bahne, auf dem letzten Jahres-Teammeeting genau dazu aufrief. Was zunächst wie eine verrückte Idee klang, entwickelte sich jedoch zu einem Highlight des Jahresabschlusstreffens 2013 in Troisdorf. Doch der Reihe nach:

Wie in vielen Unternehmen üblich, brachte auch dawin sein international agierendes Team zu einem Jahrestreffen im vergangenen Dezember zusammen, um die Leistungen der letzten zwölf Monate zu analysieren und neue Ziele für das kommende Jahr daraus abzuleiten. Drei Tage saßen Softwareentwickler, Systembetreuer, Marketingexperten, Vertriebs- und Verwaltungsmitarbeiter sowie der Geschäftsführer, Jan Dreßler, zusammen und ließen die analytische, linke Gehirnhälfte arbeiten. Am Ende des vierten Tages tauchte dann ein Überraschungsgast, der Diplom-Psychologe und Unternehmensberater Wolfgang Bahne, bei dawin auf. Wolfgang Bahne

A report on an unusual experiment

Can software developers, system administrators, sales people, marketing experts and office staff paint?

For most of the employees at dawin gmbh the last art lesson was decades ago. Some of them had only a vague idea of how a paintbrush feels in their hand from the last time they painted their flat. So it sounded like a crazy idea when at the last annual team meeting psychologist and coach Wolfgang Bahne called on them to paint again. What at first sounded like a mad suggestion became in fact a real highlight at the 2013 end-of-year meeting in Troisdorf. But let's start at the beginning:

As is usual in many companies, dawin brought its internationally active team together for an annual meeting last December to analyse the performance of the previous twelve months and to set new targets for the coming year. For three days, software developers, system administrators, marketing experts, sales and office staff, and CEO Jan Dressler, sat together and allowed the left side of the brain (the analytical side) free rein. At the end of day 4, an unexpected visitor arrived, namely psychologist and company consultant Wolfgang Bahne. Wolfgang had already assisted dawin in the past as moderator for external company events. This time the coach had a special task in store for dawin staff.

hatte in der Vergangenheit bereits als Moderator externe Firmenevents bei dawin unterstützt. Doch diesmal hatte der Coach eine besondere Aufgabe. Er sollte dem Team dabei helfen, noch kreativer und ganzheitlicher zu arbeiten. Wie und womit er das erreichen sollte, war den Mitarbeitern bis dahin nicht bekannt gegeben worden.

Daher gab es zunächst eine kurze Einführung, die es dem Team erleichtern sollte, sich auf das „Experiment" einzulassen. Diese Aufgabe übernahm Wolfgang Bahne, indem er leicht verständlich die Bausteine eines erfolgreichen Arbeitens und Lebens darstellte. Er zeigte auf, dass das menschliche Verhalten, die Kreativität und letztlich unser Erfolg nicht nur von den logischen Fähigkeiten der linken Gehirnhälfte abhängen, sondern auch von unseren Gefühlen, von der Intuition und von anderen „unlogischen" Fähigkeiten der rechten Gehirnhälfte. Das bekannte Bild des Eisberges zeigte dabei deutlich, dass nur ein geringer Teil unserer Persönlichkeit und unseres Verhaltens für andere sichtbar und uns selber bewusst ist. Gerade dieser unsichtbare Anteil beeinflusst unser Leben jedoch entscheidend.

Am Beispiel seiner eigenen Erfahrung, u. a. aus dem Bereich der Kunsttherapie, motivierte er die Teilnehmer, selbst einmal „rechtshirnig" zu arbeiten. Dafür zeigte er auch selbst gemalte Bilder und erläuterte den Prozess, wie sich das Unbewusste Raum, wertvolle Erkenntnisse unserer eigenen Innenwelt und ein besseres Verständnis für unser Verhalten und unsere Bedürfnisse verschafft. Je mehr es das Bewusstsein und die linke Gehirnhälfte schaffen loszulassen, Vertrauen zum Unbewussten zu entwickeln, desto schöner, interessanter und erkenntnisreicher wird unser Wirken.

Dann wurde das Geheimnis gelüftet: Jeder der Anwesenden sollte ein eigenes Bild malen. Dafür war unbemerkt bereits im Vorfeld ein eigener Raum vorbereitet und mit den benötigten Materialien ausgestattet worden. Für das begeisterte dawin-Team gab es kein Halten mehr. Obwohl die meisten von sich behaupteten, nicht malen zu können, gingen alle mit großer Euphorie und Vorfreude an die Sache heran und es herrschte eine bis dahin unbekannte Atmosphäre. Es war nicht nur sichtbar, sondern auch spürbar, dass die linke Gehirnhälfte bei den meisten

His task was to help the team to work in a more creative and integrative way. The team had no idea beforehand how he was going to do this and what means he was going to use.

First of all Wolfgang gave a short introduction designed to help the team to warm to the "experiment". He did this by presenting, in an easily understandable way, the modular stages of successful working and living. He showed us that human behaviour, creativity and, in the final analysis our success, not only depend on the logical abilities of the left side of the brain but also on our feelings, intuition, and on other "illogical" abilities in the right side of the brain. The well-known image of the tip of the iceberg shows clearly that only a small part of our personality and our behaviour is visible to other people and is known to ourselves. This invisible part, however, is a decisive influence on our lives.

Using his own experience as an example, amongst other things from the area of art therapy, he encouraged the participants to work for once with the "right side" of their brain. He showed pictures which he had painted himself and explained how the unconscious creates space and obtains valuable insights of our inner world and an improved understanding for our behaviour and our needs. The more that consciousness and the left side of the brain manage to disengage themselves, to develop confidence in the unconscious, the more attractive, interesting, and insightful our workings become.

Then Wolfgang let out the secret. Each of those present was to paint a picture. Unbeknown to everybody, a room had been prepared with the required materials. Now there was no holding back the dawin team in their enthusiasm. Although most of them had claimed not to be able to paint, they all got to grips with the task of painting a picture with tremendous enthusiasm and sense of anticipation. The atmosphere changed completely. You could see and actually feel that most of the people managed to disengage the left side of the brain and give intuition, enjoyment, curiosity and their inner voices free rein.

The result surprised even the psychologist. A veritable kaleidoscope of colours and shapes, and large,

Personen tatsächlich ausruhte und Intuition, Freude, Neugier und innere Stimmen freien Lauf hatten.

Was dabei herauskam, erstaunte selbst den Diplom-Psychologen. Ein Feuerwerk von Farben und Formen, große, mittlere und kleine Formate waren das Ergebnis nach einer Dreiviertelstunde kreativen Wirkens.

Danach wurden die Bilder fotografiert und dem Team per Beamer großflächig präsentiert. Dabei ebenfalls entstandene weitere persönliche und vielfältige Assoziationen faszinierten das Team und zeigten die vorhandene Kreativität des Teams deutlich auf. Die dabei entstandenen Bilder schmücken seit Kurzem die Wände in der dawin-Zentrale in Troisdorf.

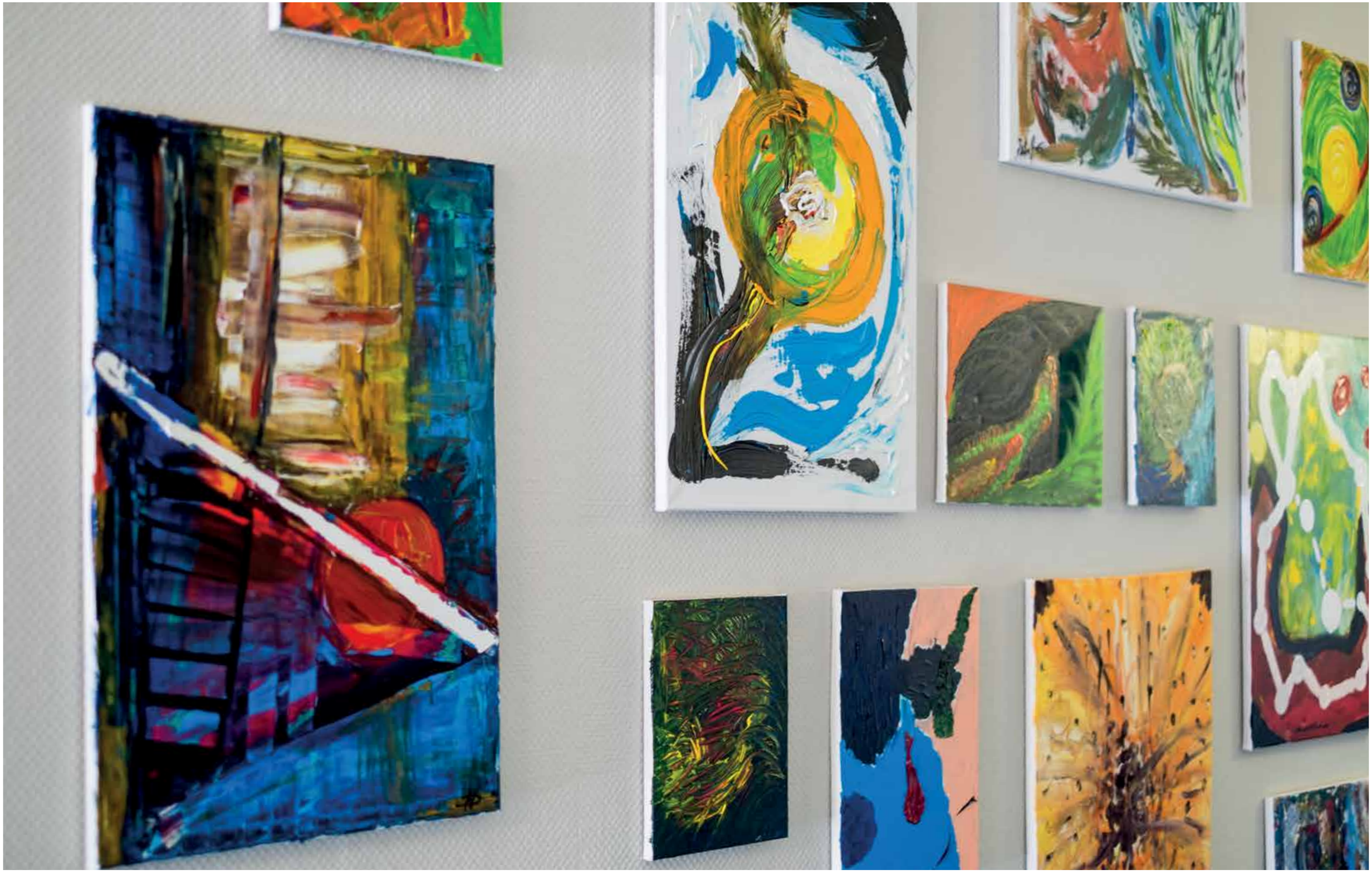
Das Fazit des Teams: Das gemeinsame kreative Malen und das anschließende Betrachten der Bilder haben eine weitere Art von Respekt, Kreativität und Teamzusammenhalt bewirkt und den Teilnehmern gezeigt, dass dawin ein besonderes Unternehmen ist.

medium and small formats were the result of 45 minutes of creative activity.

The paintings were photographed and presented to the team on a big screen via beamer.

In the follow-up discussion the paintings threw up a whole series of personal and very varied associations and were a clear reflection of the creativity inherent in the team. The pictures are now decorating the walls in the dawin head office in Troisdorf.

The team came to the following conclusion: that the common creative painting session and the subsequent viewing of the pictures created even more respect for each other, creativity and team ethos, and showed the participants that dawin is a very special company.



Interview
Margit Rüfner-Bahne

Fotos/Photos
Pascal Küppers

EIN SYSTEMBETREUER BEI DEN AZTEKEN

A SYSTEM ADMINISTRATOR WITH THE AZTECS

Kaum ein Unternehmen kann ohne IT auskommen. Dass die Zusammenarbeit zwischen Hardware, Software, Netzen und Prozessanforderungen perfekt funktioniert, dafür sorgt die Abteilung IT Services bei der dawin gmbh. Wir sprechen mit Patrick Schreiner, Systemadministrator bei dawin.

Guten Tag, Herr Schreiner. Sie sind für die Systembetreuung bei dawin zuständig. Wie kann man sich das Aufgabengebiet eines Systemadministrators vorstellen?

Der Hauptschwerpunkt meiner Arbeit liegt bei der Installation, Pflege, Virtualisierung, Migration und Fehlerbeseitigung der Serverumgebungen in unserem Unternehmen und bei unseren Kunden.

In diesem Rahmen bin ich dafür verantwortlich, bestimmte Dienste sicherzustellen. Dazu gehören neben dem E-Mail-Verkehr auch die Betreuung von Druckern, Fileservern, CRM und Sharepoint sowie die Verfügbarkeit des Internets im Allgemeinen. Backup- und Virenschutzlösungen gehören ebenfalls zu meinem Aufgabenbereich.

Darüber hinaus unterstütze ich andere Fachbereiche bei der Optimierung ihrer IT-gestützten Abläufe und stelle in dem Rahmen auch technische Neuerungen vor, die von Vorteil für ihre Geschäftsprozesse sein könnten – das beinhaltet auch die Anschaffung von Hard- und Software.

Sie sind bereits seit über 15 Jahren als IT-Experte tätig, wo sehen Sie die größten Herausforderungen in der IT-Betreuung und wie sieht die Systembetreuung Ihrer Meinung nach in zehn Jahren aus?

Eine Voraussage auf zehn Jahre zu geben ist natürlich gar nicht so einfach. Vom heutigen Zeitpunkt aus würde ich sagen, dass die wichtigsten Themen der nächsten Jahre u. a. der mobile Arbeitsplatz, die Cloud und im Hinblick auf den NSA-Skandal vor allem die IT-Sicherheit sein werden. Als ich vor 15 Jahren als Onsite-Supporter bei T-Mobile anfing, gab es schon einige mobile Arbeitsplätze. Die waren aber mehr oder weniger nur für das Management vorgesehen. In den letzten Jahren hat sich dies geändert und immer mehr Mitarbeiter nutzen mobile Lösungen. In dieser Zeit sind z. B. neben den klassischen Notebooks weitere

Hardly any company nowadays can survive without IT. At dawin gmbh, it is the IT Services department which makes sure that the cooperation between hardware, software, networks and process requirements functions perfectly. Today we are speaking to Patrick Schreiner, System Administrator at dawin.

Hello Patrick. You are in charge of system administration at dawin. What does the job of a system administrator involve?

The main part of my job involves the installation, maintenance, virtualisation, migration and debugging of the server environments, both in our company and at our clients.

In particular, I am responsible for making sure that certain services are available at all times. In addition to email, these include printers, file servers, CRM and Sharepoint, and the availability of the Internet in general. I also maintain Backup services and am in charge of virus protection.

I also support other departments in the optimisation of their IT-supported processes. In this respect I present them with those technical innovations which could be of benefit to their business processes. This also includes the procurement of hardware and software.

You have been working as an IT expert now for more than 15 years. What do you see as the greatest challenges facing IT administrators and how do you think the job of system administrator will look in ten years' time?

Of course it is not easy to make any predictions covering a ten-year period. From today's standpoint I would say that the most important areas will be, amongst other things, the mobile workplace, Cloud, and that, in view of the NSA affair, more emphasis will be placed on IT security. Mobile workplaces already existed when I started as an on-site supporter at T-Mobile 15 years ago, but these were more or less reserved for management. This situation has changed in the last years and now more and more employees are using mobile solutions. During this time, in addition to the classical notebooks, further devices have come on the scene such as smartphones, tablets or netbooks.

In the next few years too, more household devices will be equipped with new IT technology. One current example is a cooker which the owner informs beforehand by mobile

entsprechende Geräte wie Smartphones, Tablets oder Netbooks hinzugekommen.

Auch werden in den nächsten Jahren mehr private Haushaltsgeräte mit neuen IT-Technologien ausgestattet sein. Ein aktuelles Beispiel sind Öfen, die per Mobiltelefon vom Besitzer vorab über den Einkauf eines bestimmten Lebensmittels informiert werden und die sich dann selbst auf die entsprechende Gartemperatur regulieren. Und das wohlgemerkt mit Rezepten, die sich der Herd selbst aus dem Internet herunterlädt – aber das nur am Rande.

Daneben werden immer mehr private Geräte am Arbeitsplatz zum Einsatz kommen, was eine Orts- und Zeitunabhängigkeit mit sich bringt und auch die Flexibilität und Gestaltungsfreiheit fördert. Wir müssen hier natürlich nach Lösungen suchen, wie dann weiterhin Informations- und Datensicherheit für das Unternehmen gewährleistet werden können. Das trifft auch auf die Cloud zu. Hier werden bedarfsabhängig zentralisierte IT-Dienste zur Informationsbereitstellung angeboten, und Mitarbeiter können beliebige Geräte benutzen, um über das Web auf ihre benötigten Programme und Daten zuzugreifen, egal, wo sie sich aufhalten. Die Systembetreuung wird sich in den nächsten Jahren meiner Meinung nach dahin ändern, dass alte Strukturen aufgelöst werden. Das heißt, reine Server-, Storage- oder Helpdesk-Teams innerhalb einer Organisation, die „nichts voneinander wissen", wird es immer weniger geben. Vielmehr wird projektbezogen gearbeitet werden, wo Fachkenntnisse aus allen Bereichen und nicht nur aus der IT von Bedeutung sind – so wie es bei uns ja schon Standard ist.

Ihre beruflichen Stationen haben Sie unter anderem auch einige Jahre nach London gebracht. Wie kommt es, dass Sie zudem über aztekische Sprachkenntnisse verfügen?

Während meiner Schulzeit lagen meine Interessen eher im geschichtlich-kulturellen Themenfeld, sodass ich mich nach dem Abitur erst mal dazu entschlossen habe, Ethnologie unter besonderer Berücksichtigung der Altamerikanistik zu studieren. Daher kommen auch die aztekischen Sprachkenntnisse, die Voraussetzung für den Abschluss des Grundstudiums sind. Das Studium hat mir viel Spaß gemacht und mich auch öfter nach Südamerika gebracht. Durch die Mitarbeit

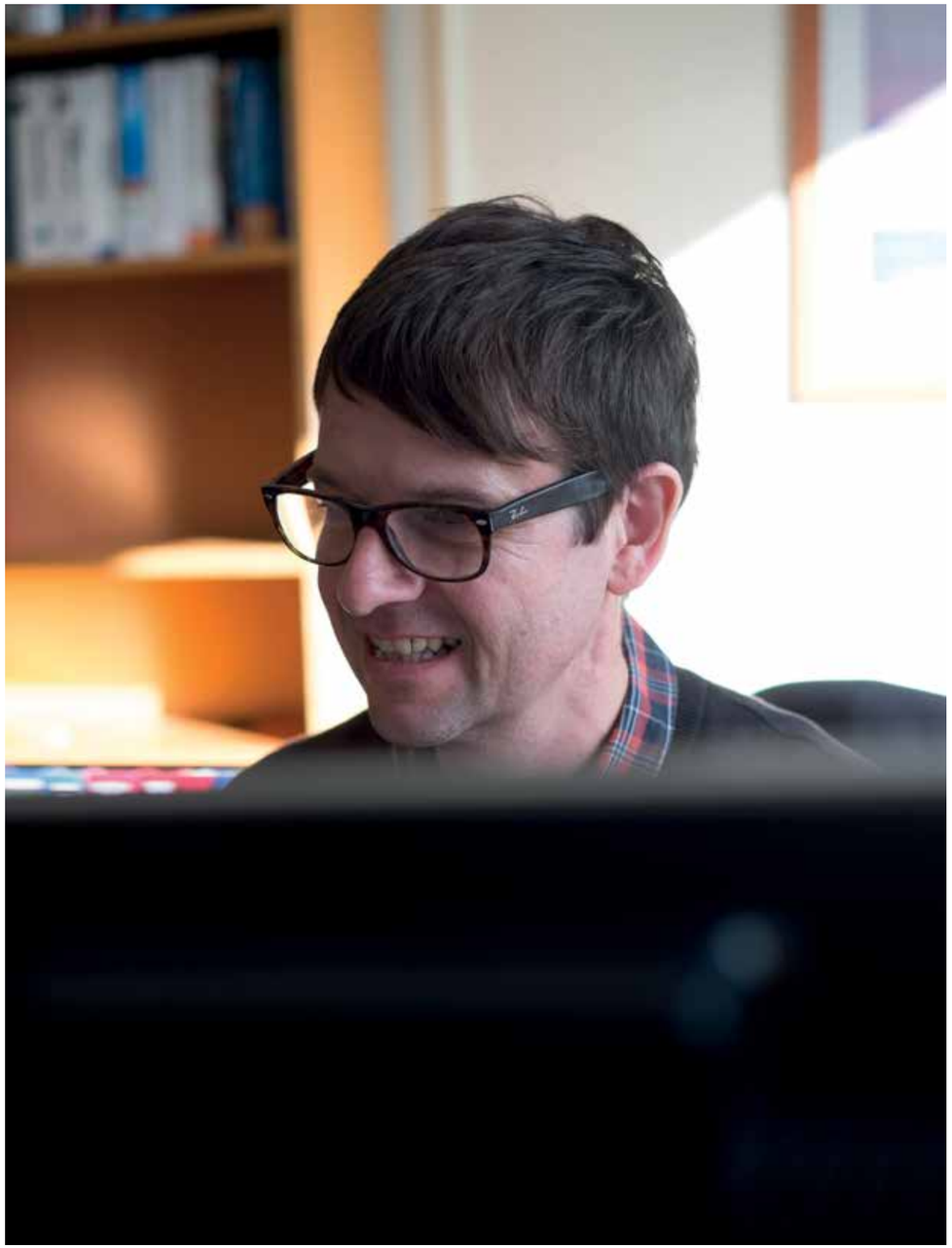
that he has bought a certain food item. The cooker then regulates the cooking temperature in response to the item. And that, note, for recipes which the cooker downloads itself from the Internet – but that's by the bye.

Also, more and more private devices will be used at the workplace. This will promote flexibility and the freedom to plan one's own work schedule and will also mean that people will be independent of place and time in which to do their work. We must then, of course, look for solutions as to how we can continue to guarantee that company information and data will be secure against outside interference. This also applies of course to Cloud. Here, demand-based centralised IT services for making information available will come on the market and employees will be able to use any devices in order to access their programs and data via the Web – wherever they are. I also think that system administration will change in the next years in that old structures will be dismantled, i.e. there will be fewer pure server, storage or helpdesk teams within an organisation who "know nothing of each other". Instead, companies will work project-based in a situation where specialist skills from all areas, not only from IT, will be important – as is normal practice in our company.

Your career has also included a spell of several years in London. How is it that you can also speak some Nahuatl, the old language of the Aztecs?

When I was at school I was very interested in history and different cultures, so that after my Abitur I decided to study ethnology with special emphasis on early American cultures. This is where I learned a little Nahuatl which was a compulsory part of Part 1 of my degree. I enjoyed the course very much indeed and my studies often took me to South America. I came more and more into contact with IT when I took over the IT services during my involvement in museum and archaeological projects. When I finished university, the question arose as to whether my professional future really did lie in ethnology. Jobs in that area are somewhat thin on the ground, unlike in IT. When my wife got a job in London and I followed her, I got my first job in an IT company. After I had worked for the company for almost six years, I more or less unconsciously decided to stay in this sector when looking for another job.

You have three children. What is your favourite way of spending your spare time?



an musealen und archäologischen Projekten, bei denen ich unter anderem die IT betreut habe, bin ich dann immer stärker mit diesem Fachbereich in Berührung gekommen. Als ich mein Studium beendet hatte, stellte sich die Frage, ob meine berufliche Zukunft tatsächlich in der ethnologischen Richtung liegen könnte. Die Stellen auf diesem Gebiet sind ja eher rar gesät, im Gegensatz zum IT-Bereich. Als es meine Frau damals beruflich nach London gezogen hat und ich ihr gefolgt bin, bekam ich meine erste Arbeitsstelle dort auch tatsächlich bei einem IT-Unternehmen. So habe ich mich, nachdem ich für diese Firma knapp sechs Jahre gearbeitet habe, letztlich mehr oder weniger unbewusst dazu entschieden, mich in diesem Bereich beruflich weiter zu orientieren.

Sie sind dreifacher Vater. Wie verbringen Sie Ihre Freizeit am liebsten?

Natürlich verbringe ich da schon eine Menge Zeit mit unseren Kindern (in der Turnhalle, beim Spazieren, beim Fußballspielen oder in der Musikschule), allerdings versuchen meine Frau und ich uns auch immer wieder Freiraum für unsere – gemeinsamen – Interessen zu schaffen. Da die Großeltern sehr nah bei uns leben, ist das zum Glück auch nur selten ein Problem, und wir können zusammen Konzerte besuchen oder essen gehen. Wir haben gerne Besuch und treffen uns oft mit Familie und Freunden. Bei diesen Gelegenheiten kochen wir am liebsten französisch und genießen einen guten Roten oder Weißen von der Ahr oder aus Frankreich. Außerdem ist mir wichtig, regelmäßig Sport zu treiben, wobei ich versuche, mehrmals pro Woche joggen zu gehen. Zur Entspannung lese ich gerne französische Krimis oder die Bücher von Haruki Murakami – allerdings auf Deutsch. Vor allem freuen wir uns als Familie aber immer auf unseren Urlaub und planen meist schon kurz nach den Ferien, wohin es im nächsten Jahr gehen könnte.

Herr Schreiner, vielen Dank für das Interview!

Of course, I spend a lot of time with our children (in the gym, walking, playing soccer or in the music school), and yet my wife and I always try to keep some time for our common interests. This is fortunately not normally a problem as the grandparents live not too far way and my wife and I are able to go to a concert or to a restaurant. We like having visitors and we come together often with family and friends. On these occasions we cook, preferably French cuisine, and enjoy a good red wine or white one from the Ahr or from France. I like to do sport regularly and I try to go jogging several times a week. For relaxation I like to read French detective stories or the works of Haruki Murakami – in German, I must add. Most of all, we all look forward to our family holidays and we start to plan soon after a holiday where we might go the following year.

Thank you for the interview, Mr. Schreiner.

Impressum

Redaktion
Margit Rüfner-Bahne

Art Direction & Design
Pascal Küppers,
Bureau Monochrom,
Köln

Fotos
Daniela Schmitter
Hans-Jürgen Horn
Hartmut Nägele
Pascal Küppers
Voith

Illustrationen
Pascal Küppers

Comic
Veit Dresmann

Lektorat
ADDON Technical Solutions GmbH,
Düsseldorf

Druck
Oenel Verlag,
Köln

Rechtshinweis
Alle Inhalte (Text- und Bildmaterial) sind urheberrechtlich geschützt und werden ausschließlich zum privaten, eigenen Gebrauch zur Verfügung gestellt, jede darüber hinausgehende Nutzung ist unzulässig. Für Druckfehler wird keine Haftung übernommen. Technische Änderungen vorbehalten.

Imprint

Editorial office
Margit Rüfner-Bahne

Art direction & design
Pascal Küppers,
Bureau Monochrom,
Cologne

Photography
Daniela Schmitter
Hans-Jürgen Horn
Hartmut Nägele
Pascal Küppers
Voith

Illustrations
Pascal Küppers

Comic
Veit Dresmann

Lector
ADDON Technical Solutions GmbH,
Düsseldorf

Printing
Oenel Verlag,
Cologne

Legal notice
All content (text and graphic material) is copyright protected and is made available solely for private, own use. Any use beyond this is prohibited. No liability is assumed for printing errors. Subject to technical alterations.

dawin®

dawin® gmbh
Belgische Allee 50
D-53842 Troisdorf

+49 (0) 2241 397 198-0
info@dawin.de
www.dawin.de