



## DER USER ACCEPTANCE TEST (UAT) - GOOD PRACTICES FÜR PLANUNG & ORGANISATION

Bevor ein neu-entwickeltes System im produktiven Betrieb eingesetzt werden kann, durchläuft dies in der Regel verschiedene Teststufen (Komponententest, Integrationstest, Systemtest, Abnahmetest). Ebenso bei der Implementierung neuer Funktionalitäten oder Veränderungen von bestehenden Funktionalitäten eines bereits existierenden Systems, werden für gewöhnlich diese Teststufen durchlaufen.

Der am Ende dieser Teststufen durchzuführende User Acceptance Test (auch Abnahmetest oder Akzeptanztest) erfolgt allein durch den Auftraggeber (z. B. den zukünftigen Key-User), welcher das System zukünftig verwendet. Beim UAT handelt es sich um eine nicht-technische Teststufe, welche sich nicht am Quellcode der Software, sondern ausschließlich am Verhalten des Systems bzw. der Prozesse sowie der Erwartungen der zukünftigen Anwender orientiert. Der UAT hat zum Ziel, die Zustimmung des Endanwenders und damit die Abnahme des Systems durch den Auftraggeber zu erhalten. Dies wird allerdings nur dann erfolgen, wenn die zukünftigen Anwender das System bzw. die Prozesse auch wirklich „akzeptieren“.

Doch wie akzeptieren Anwender ein System, dass z. B. aufgrund von fehlenden bzw. unvollständigen Funktionen noch nicht komplett einsetzbar ist? Oder einer der Mandanten eine neue Applikation verwenden soll, die nicht speziell von ihm in Auftrag gegeben wurde und aufgrund dessen sich seine Bereitschaft an der Mitarbeit eher in Grenzen hält?

Eine generelle Lösung hierfür existiert natürlich nicht. Vielmehr sollen im ersten Teil (Good Practices für Planung & Organisation) aus Sicht eines SPOC (Single Point of Contact) bewährte Herangehensweisen für organisatorische Aufgaben vor dem Start operativen Phase aufgeführt werden. Im zweiten Teil (Good Practices für die Durchführung) werden operative Tätigkeiten im „Daily Business“ während eines UAT dargestellt. Die in beiden Teilen beschriebenen Vorgehensweisen sollen Unterstützung geben, um die Wahrscheinlichkeit auf eine Abnahme (= Sign Off) durch den Endanwender zu erhöhen.

Folgende Rahmenbedingungen werden vorausgesetzt:

- Definierte Anforderungen seitens des Auftraggebers sind vorhanden
- Definierter Zeitraum ist fixiert und an alle Beteiligten kommuniziert
- Ressourcen (materiell, immateriell) sind vorhanden und verfügbar
- Schulungen der Systeme sowie der Prozesse wurden durchgeführt
- Relevante Dokumente sind in einem angemessenen Zustand vorhanden (z. B. Checklisten)

### 1.1 KICK OFF MEETING

Um bereits vor dem Start des UAT eventuellen Diskrepanzen entgegenzuwirken, ist eine frühzeitige Einbeziehung sämtlicher involvierter Personen (inkl. der Endanwender) unerlässlich. Nur auf diese Weise kann bei den beteiligten Personen Bewusstsein über Sinn und Zweck des UAT-Prozesses sowie gleiches Verständnis geschaffen werden. Idealerweise wird das durch ein Kick-Off-Meeting erreicht, zu dem alle im UAT involvierten Personen eingeladen sind. Der Inhalt eines Kick-Off-Meetings kann folgendermaßen strukturiert sein:



- Ziel, Sinn und Zweck eines UAT
- Zeitrahmen
- Umfang
- Spezielle Prozesse (z. B. Defect-Workflow)
- Wichtige Ansprechpartner während dieser Phase (mit Email und Telefonnummer)
- Q&A (Questions and Answers)<sup>1</sup>
- Checkliste<sup>2</sup>

Wird der Zeitpunkt für die Durchführung des Kick Off Meetings zu früh gewählt besteht die Gefahr, dass essentielle Informationen von den Beteiligten Personen zu eigentlichen Start schlichtweg vergessen werden. Wird der Zeitpunkt allerdings zu spät gewählt besteht die Gefahr, dass wichtige für den Start des UAT notwendige Tätigkeiten nicht vollständig durchgeführt werden können. Erfahrungsgemäß soll das Kick Off Meeting ca. vier bis sechs Wochen vor dem eigentlichen Start des UAT (= operative Phase) durchgeführt werden. Ebenso ist darauf zu achten, dass das Kick Off Meeting (siehe o.g. Inhalt) eine Dauer von 60 Minuten nicht übersteigt, da die Aufnahmefähigkeit der involvierten Personen danach sinkt. Dieses Meeting dient lediglich dazu den Rahmen sowie relevante Eigenschaften des UAT zu präsentieren. Kooperative Aktionen, welche durchgeführt werden müssen um überhaupt mit dem UAT zu starten, können zwar im Kick Off Meeting angesprochen werden (z. B. mit Verweis auf die Checkliste), doch sollten diese in einem ergänzenden Meeting (= KickOff Review, siehe 1.2) detailliert vorgestellt sowie besprochen werden. Mit der Checkliste können Tätigkeiten sowie Verantwortlichkeiten eindeutig zugeordnet werden. Somit stellt die Checkliste während der Vorbereitungsphase ein hilfreiches Instrument dar, um den Fortschritt zu überwachen („Wer macht Was bis Wann?“). Das Kick Off Review kann und soll ebenfalls dazu verwendet werden, offene Fragen zu klären und so bei den involvierten Personen Transparenz (= Klarheit) zu schaffen. Ein erstes Kriterium, um bei den beteiligten Personen Akzeptanz über neue Systeme oder Prozesse zu erlangen. Meiner Ansicht nach entwickelt sich im Projektverlauf aus Transparenz ebenfalls Verständnis (über Prozesse, Systeme, ...). Dies bedeutet, auch Komplikationen mit den involvierten Personen offen anzusprechen, offen zu diskutieren und weitere Schritte zur Lösung zu besprechen. Gemäß dem Motto „Ehrlichkeit währt am längsten“. Dass solche Diskussionen auf sachlicher Ebene, mit gegenseitigem Respekt und ohne das sogenannte „Fingerpointing“ stattfinden, wird an dieser Stelle vorausgesetzt. Somit wird aus meiner Sicht Vertrauen aufgebaut, welches die Akzeptanz ebenfalls positiv beeinflusst und ein weiteres Kriterium darstellt um eine Zustimmung zu erreichen.

Transparenz und Vertrauen kann und soll bereits während des Kick Off Meetings aufgebaut werden, was in Folge der Technik „Q&A“ erfolgen kann. So können zum Ende des KickOff Meetings durch den Moderator aktive Fragestellungen wie z. B. „Wo denkt Ihr, werdet Ihr weitere Unterstützung benötigen?“ oder „Wo seht Ihr aktuell Risiken, die den UAT beeinträchtigen können?“ an den jeweiligen Mandanten gerichtet werden. Ich habe diese Technik selbst ausprobiert und war erstaunt, wie viele neue oder bis dato nicht richtig wahrgenommene Informationen offen geäußert wurden.

---

<sup>1</sup> Aktive Fragestellungen, um Transparenz und Vertrauen bei involvierten Personen aufzubauen.

<sup>2</sup> Eindeutige Zuordnung von Tätigkeiten, Verantwortlichkeiten und Fortschritt („Wer macht Was bis Wann?“).



## 1.2 KICK OFF REVIEW

Das Kick Off Review ist sinnvollerweise nach dem Kick Off Meeting anzusetzen. Als eine ergänzende Besprechung des Kick Off Meetings bringt es zwei große Vorteile:

1. Die während des Kick Off Meetings aufgetretenen Fragen können vor dem Kick Off Review verifiziert, aufbereitet und innerhalb des Meetings präsentiert werden.
2. Die im Kick Off Meeting lediglich angesprochene Checkliste wird mit den Beteiligten im Detail durchgesprochen. Treten Fragen zu einzelnen Punkten auf, können diese unverzüglich in einer Diskussion geklärt werden.

Erfahrungsgemäß werden während des Kick Off Meetings Fragen gestellt (z. B. im Zuge der „Q&A“), dessen Antworten erst noch verifiziert werden müssen. Das nicht auf sämtliche gestellte Fragen eine Antwort gegeben werden kann, ist völlig legitim. Ein motiviertes Nachfragen der Teilnehmer ist ein Indiz für Interesse und Aufmerksamkeit. Da diese Fragen nur unter Abstimmung von Experten oder Spezialisten beantwortet werden können wird empfohlen, das Kick Off Review erst ein paar Tage nach dem Kick Off Meeting durchzuführen. Somit bleibt für die Abstimmung mit Experten bzw. Spezialisten sowie für die Aufbereitung der Antworten ausreichend Zeit.

Im Kick Off Review soll darüber hinaus die Checkliste detailliert besprochen werden. Wie bereits in 1.1 angesprochen, definiert eine Checkliste die eindeutige Zuordnung von Tätigkeiten mit jeweiligem Abschlussdatum sowie deren Verantwortlichkeiten auf beiden Seiten (z. B. koordinierendes Projektteam und Ansprechpartner beim Mandanten). Auf diese Weise kann in regelmäßig durchgeführten Statusmeetings (siehe 1.3) der Fortschritt der Aufgaben aller Beteiligten objektiv beurteilt und, bei Bedarf, rechtzeitig entgegengesteuert werden. Zur besseren Verständlichkeit ist unter *Abbildung 1* eine exemplarische Checkliste dargestellt:

Arbeitspaket	Tätigkeit	Verantwortlich		Dauer		Status	Kommentar
		Rolle A	Rolle B	Start	Ende		
				Tag.Monat.Jahr	Tag.Monat.Jahr		
1				01.01.1900	01.03.1900	offen	
2				01.01.1900	01.01.1900	erledigt	
n				01.02.1900	01.04.1900	in Arbeit	

Abbildung 1: Beispiel Checkliste

Nach Durchsprache der Checkliste soll explizit an alle Beteiligten kommuniziert werden, dass der Fortschritt in regelmäßig stattfindenden Status Meetings abgestimmt sowie innerhalb der Checkliste dokumentiert wird (siehe spalte „Status“, „Kommentar“). Idealerweise wird im Zuge dessen ebenso über Regelmäßigkeit (z. B. täglich, einmal pro Woche etc.) als auch Technik (z. B. Telefonkonferenz, Telepräsenz etc.) des Status Meetings (siehe 1.3) abgestimmt, welches nach dem Kick Off Review erfolgt.

## 1.3 STATUS MEETING

Ziel des regelmäßig durchgeführten Status Meeting ist, wie bereits in 1.2 erwähnt, die Überprüfung von vorbereitenden Tätigkeiten anhand der im Kick Off Review vorgestellten Checkliste. Dabei wird für jedes einzelne Arbeitspaket Stellungnahme vom jeweiligen Verantwortlichen eingeholt und innerhalb der Checkliste nach dem KISS-Prinzip<sup>3</sup> dokumentiert. Zudem fungiert das Status Meeting sowohl als Austauschmeeting über diverse, projektbezogene Themen (z. B. Wechsel von Ansprechpartnern, zusätzliches Training nötig, etc.) als auch zur

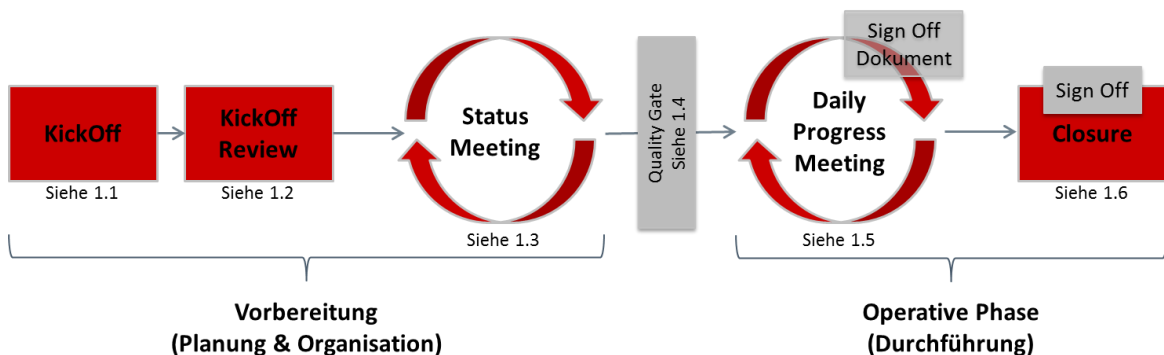
<sup>3</sup> Das Akronym „KISS“ (Keep It Short And Simple) wird in diesem Kontext als Ansatzpunkt verwendet, um die Dokumentation innerhalb der Checkliste möglichst knapp zu halten sowie verständlich zu beschreiben, ohne dabei auf essentielle Informationen zu verzichten.



Besprechung offener Fragen. Die Dauer des Meetings ist dabei abhängig von den zu bearbeitenden Punkten der Checkliste wie auch der Menge an auszutauschenden Inhalten bzw. Fragen. Doch sollte auch dieses Meeting eine Dauer von 60 Minuten nicht überschreiten. Ist abzusehen, dass ein Status Meeting länger als die festgelegte Zeit in Anspruch nehmen wird (z. B. weil eine Vielzahl kritischer Fragen geklärt werden müssen) ist es sinnvoll, die definierten Aufgaben im Vorhinein zu priorisieren. Somit wird lediglich Stellungnahme von hochpriorisierten Themen<sup>4</sup> bei den jeweiligen Verantwortlichen eingeholt.

#### 1.4 FAZIT

“Gut geplant ist halb gewonnen“<sup>5</sup> ... dieses etwas adaptierte Sprichwort erweist sich in diesem Zusammenhang als ebenfalls korrekt. Fehlt in der Vorbereitungsphase eine eindeutige Struktur oder wird nicht auf die Schlüsselfaktoren (Transparenz, Vertrauen, offene Kommunikation, Interesse & Aufmerksamkeit) geachtet, droht in der Zusammenarbeit zwischen beteiligten Personen oder Abteilungen während der operativen Phase Chaos zu entstehen. Dieses Chaos ist dann meist nur noch schwer oder aber mit enormen Mehraufwand zu bewältigen. Dabei ist die Beachtung der Schlüsselfaktoren insofern bedeutend, da hierdurch zwar noch kein Sign Off garantiert werden kann, doch bilden genau diese Schlüsselfaktoren ein solides Fundament für den Weg hin zu einem erfolgreichen Sign Off.



<sup>4</sup> Unter „hochpriorisierte Themen“ werden in diesem Kontext Aufgaben verstanden, welche dringend bis zu einem definierten Zeitpunkt fertiggestellt werden müssen, damit ein UAT wie geplant starten kann.

<sup>5</sup> Caunt: Gut geplant ist halb gewonnen – Wie Sie Ihr Berufsleben effektiv organisieren. Mi Wirtschaftsbuch, 2001. ISBN: 978-3478386500