



27.09.2023

Community Management

Erfolgreiches Community Management für Projekte mit hohem öffentlichem Interesse am Beispiel der Corona-Warn-App

Christian Neu, SAP
christian.neu@sap.com

Ausgangssituation

- Große öffentliche Aufmerksamkeit
- Hohe Erwartungshaltung an Lösung
- Skepsis gegenüber Unternehmen
- Erfolg abhängig von hohem Nutzervertrauen



Sebastian John
@fukzde

SAP und Telekom sollen es richten | heise online
heise.de/newsticker/mel...

Ach du Scheiße, dann gibt es die erste (nicht funktionierende) Beta, wenn eh alles vorbei ist. Aber echt, das sind genau die Firmen, die mir da auch als ersten einfallen würden OMG
[#telekom](#) [#sap](#) [#corona](#)



Corona-Warn-App: SAP und Telekom sollen es richten
Eine klare Linie in Sachen Corona-App fährt die Bundesregierung bislang nicht. Nun sollen die Deutsche Telekom und SAP die Sache übernehmen.
heise.de

1:04 nachm. · 30. Apr. 2020 · [Tweetbot for Mac](#)



Tiemo Wölken @woelken · 29. Apr.

Schön und gut, dass der #BER jetzt öffnen darf. Was machen aber die MitarbeiterInnen jetzt, die beim @Der_Postillon extra für die sehr guten #Flughafen Witze beschäftigt waren? 🤖

25

15

452



Florian Oellerich
@Falkentavio

Antwort an @woelken und @Der_Postillon

Die Schulen um auf Corona App von Telekom und SAP
😂

3:04 nachm. · 29. Apr. 2020 · [Twitter Web App](#)



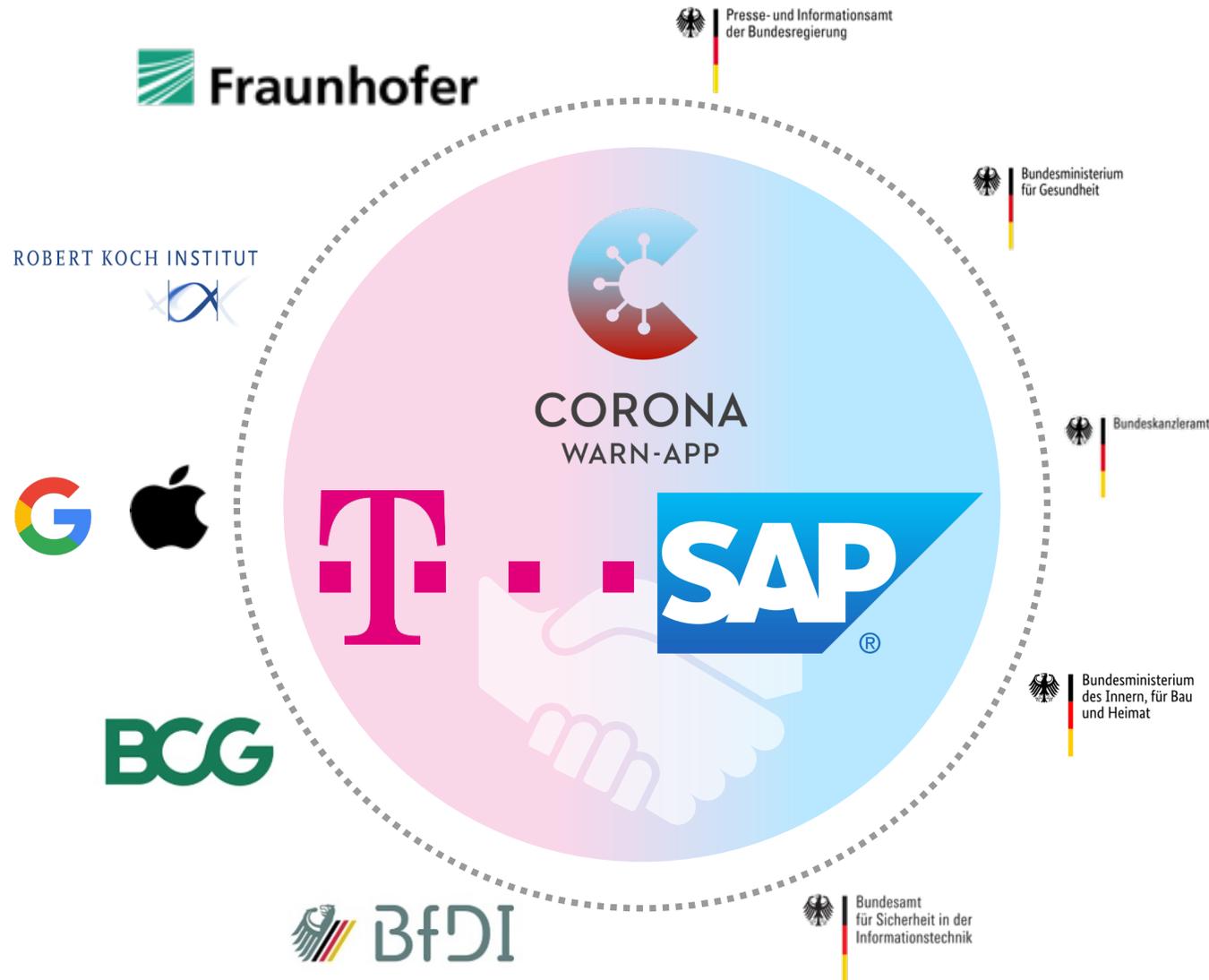
kb @kbojens

Telekom und SAP als Entwickler für die Corona App.
Muhahahaha. Muhhahahahaha. Muhahahaha.
Muhahahaha.

[Tweet übersetzen](#)

2:14 nachm. · 28. Apr. 2020 · [Twitter for iPhone](#)

Corona-Warn-App Überblick



Die Herausforderungen

- Viele Projektpartner
- Massiver Zeitdruck
- Hohe Komplexität
- Technisch anspruchsvoll
- Maximale IT-Sicherheit
- Maximaler Datenschutz
- 100% Home Office

Herausforderungen

Kein klassisches Open-Source-Projekt

- Backlog nur durch Projektpartner bestimmt
 - Übernahme von Verbesserungen über Pull Requests muss abgestimmt werden
 - Implementierung von Feature Requests nur nach Beauftragung
- **Folge:** Unverständnis und Unzufriedenheit bei Endnutzern

Personalintensivität

- Endnutzerkontakt überdimensional
- Erzeugt viele verschiedene Sichtweisen
- Führt zu hohem Personalaufwand

corona-warn-app / cwa-app-ios

<> Code Issues 12 Pull requests Discussions Actions Projects 1 Wiki

This repository has been archived by the owner on Jun 20, 2023. It is now read-only.

The CWA development ends on May 31, 2023. You still can warn other users until April 30, 2023. #5119 opened on Mar 27 by larswmh

Filters is:issue is:open Labels 106 Milestones 3

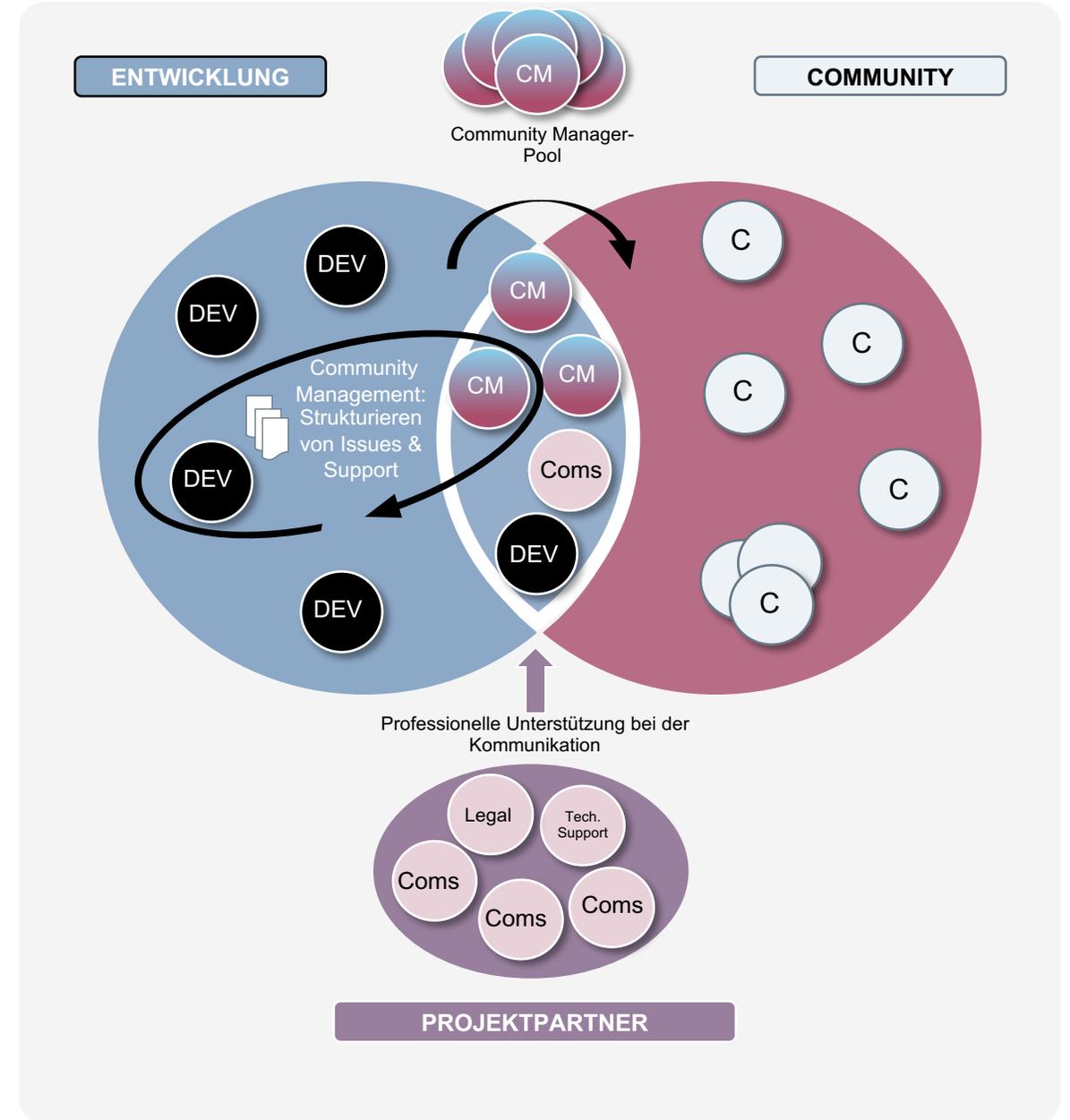
12 Open 855 Closed

Author Label Projects Milestones Assignee Sort

- Missing 3.2.3 GitHub release #5177 opened on Jun 1 by Ein-Tim 3
- The CWA development ends on May 31, 2023. You still can warn other users until April 30, 2023. #5119 opened on Mar 27 by larswmh
- All scanned tests and certificates erased bug certificates mirrored-to-jira #4134 opened on Jan 27, 2022 by 7u771e 3 tasks done 7
- CWA takes over 500mb icloud backup space Fix 2.26 mirrored-to-jira question #3854 opened on Nov 16, 2021 by cebor 3 tasks done 70
- [Debugging Trick] Use Build Scheme ENAScreenshots with specific Launch Arguments to test the user interface on the simulator alternative approaches #3804 opened on Nov 7, 2021 by ndegendogo 1 task done 6
- compatible ipod Touch on iOS >12.5 barred from installing enhancement #3775 opened on Nov 1, 2021 by symbolisch1234 9
- Migrating to a new device should transfer vaccination certificates enhancement #3625 opened on Oct 1, 2021 by odrotbohm 19
- URL scheme to show the vaccination certificate? enhancement feature request question 9

Community Management: Übersicht

- Schnittstelle Endnutzer – Entwicklung
- Nutzung von Dashboards für Statistiken zur Priorisierung des Backlogs
- Einbeziehung interner Workstreams zur Abstimmung von kritischen Fehlern
- Enge Abstimmung mit Kommunikationsteam & Projektpartnern
- Feedbackkanäle: GitHub, Appstores, E-Mail, Help Desk, Social Media



Aufgaben des Community Managements

Open Source Community Management



Management & Administration der GitHub Organisation:

- Screenen/Filtern/Labeln von eingehenden Issues & Pull Requests
- Moderation von Diskussionen und Durchsetzung des Code of Conducts
- Follow-up mit Workstream-Leads bzgl. Bugs oder Feature Requests
- Identifizierung von Hot-Topics mit Entwicklungs-Teams

Non Open Source Community Management



Management & Administration der einzelnen App Stores:

- Screenen/Filtern/Labeln von Bewertungen und Ratings
- Beantwortung technischer Fragen und negativer Rezensionen
- Nachfassen bei (Rück)-Antworten
- Beurteilung von (Fehler)-Meldungen
- Berichterstattung an Projektleitung



Management & Administration und weiterer Kanäle:

- Warten/Aktualisieren der Website
- Agieren als Clearing-Stelle zur Sammlung und Klärung von Fragen
- Aufbau einer einheitlichen FAQ
- Interaktion mit Usern auf Social-Media zur Erhöhung der Reichweite
- Beantworten von E-Mail Anfragen

Frühwarnsystem = Frühe Identifizierung von **Fehlern** und potenziellen **Shitstorms**



Aktive Bereitstellung von Input für **Backlog-Planung**. Feedback für Stakeholder & Optimierung von KPIs



Endnutzersupport ist zwingend **notwendig** und sollte auf **allen Kanälen** sichergestellt werden



Lösungsansätze

- Aufbau & Veröffentlichung der Inhalte
- Frühe Beteiligung der Community
- Keine Kommunikation ist keine Option
- Validierung der technischen Lösung
- Auswertung des Nutzerfeedbacks
- Konzentration auf Kernthemen



Kennzahlen und Erfahrungswerte

KPIs

223.000 App Stores Reviews
>10.000 vergebene Sterne
446 Contributors auf GitHub
>46.000 Commits
>1.400 Feature Requests
>2.400 erzeugte Forks
>14.000 Pull Requests
>1.200 Bug Reports
>5.000 erstellte Issues
324 FAQ Einträge

Key Findings



Professioneller Support für B2C Projekte



Tell it like it is – Community Feedback ist essenziell, um allen Stakeholdern den Spiegel vorzuhalten



Aktives Community Management zahlt sich aus! Nicht nur Markenschutz sondern Markenentwicklung!



Community bei Anforderungen involvieren erhöht Akzeptanz

Tim Pritlove @timpritlove · 17. Mai

Zweiter Eindruck nach Studium der "Solution Architecture" der **Corona-Warn-App** ist ziemlich positiv. Wenn wir so in Zukunft öffentliche Projekte angehen wird vieles besser. Weitere Details zu den Komponenten und Source Code werden hoffentlich bald folgen. github.com/corona-warn-ap...

The diagram illustrates the system architecture. At the top, 'Broadcasting' and 'Scanning' are shown with icons of the app. Below this is the 'Corona-Warn-App (CWA)' for Apple iOS and Android. The app interacts with an 'Open Tel' (Open Telecom) platform, which includes a 'Storage Service' and a 'Content Delivery Network (CDN)'. The 'Corona-Warn-App Server' is also connected to the Open Tel. A 'Mobile Phone' section details internal components: 'OS APIs/SDK for Push Messages (Notification Framework)', 'Camera', 'OS Crypto SDK', 'using QR Code Library', and 'read QR code from app (GUID)'. The flow involves 'Trigger local notification', 'Registration Token', 'poll test results', 'Upload of keys + TAN', 'Transport Metadata Removal', 'Storage Service', 'Content Delivery Network (CDN)', and 'download of keys and parameters'. A note at the bottom indicates 'components to be open-sourced'.

5 114 324

Radi @Radi123

Alle bashen auf der Corona-Warn-App, die wir immer noch nicht haben. Ich habe das gesamte Wochenende damit verbracht den Quellcode der App zu verstehen und zu analysiert. Fazit: Es ist mit Abstand die beste Corona-App, die von einem Land entwickelt wird/wurde (1/2)

9:49 nachm. · 8. Juni 2020 · [Twitter Web App](#)

89 Retweets 259 „Gefällt mir“-Angaben

Radi @Radi123 · 8. Juni
Antwort an @Radi123
Extrem hohe Modularität in der Architektur und Datenschutz bis zum Maximum. Derzeit (mich eingeschlossen) finden Arbeiten an Versionen, die nicht mal die Google Play Services benötigen statt. Mein Tipp: Lieber ein Weilchen länger warten, dafür aber eine extrem gute App haben :)

5 11 102

Julia Kloiber @j_kloiber · 18. Mai

Germany has released its **Corona warn app** architecture on Github. I hope this level of transparency becomes a blueprint for future gov tech projects! github.com/corona-warn-ap...

30 727 2.230

Markus Greve @mrmontezuma · 17. Mai

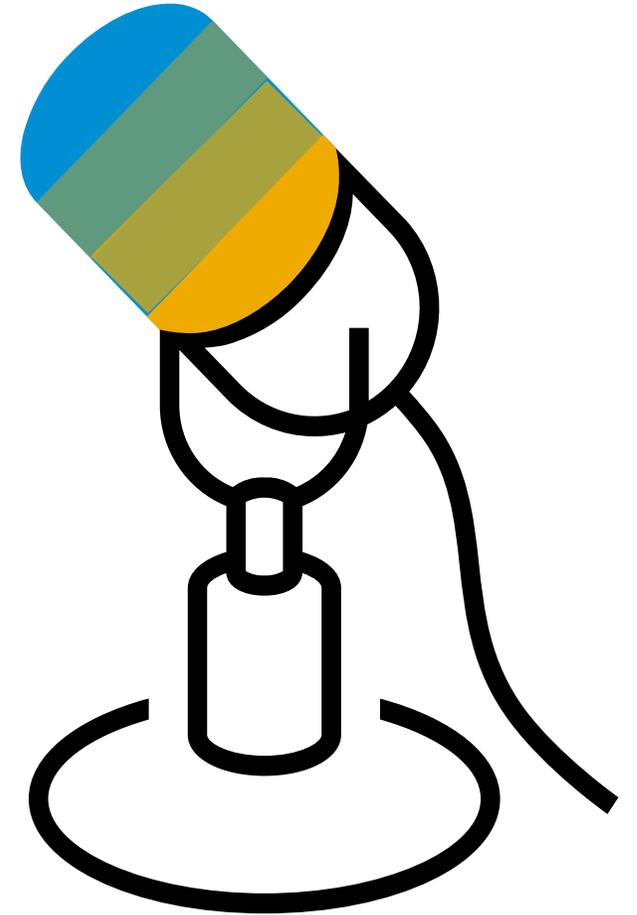
Technisches Konzept der **#CoronaWarnApp** ist auf GitHub gelandet. Selten so überzeugende Argumente für Open Source. Transparenz gg. Verschwörungstheorien 👍

Juergen Mueller @JuerMueller · 17. Mai

We just released the architecture document of the #CoronaWarnApp. Here, you'll find more information on how the technical landscape looks like and how the different components interact with each another. #opensource @RegSprecher @BMG_Bund @adel_al_saleh github.com/corona-warn-ap...

2

Vielen Dank! Fragen?



Christian Neu
christian.neu@sap.com

