



# Vertrauen als Grundlage von DevOps

Dirk Lehmann, SAP  
@doergn  
15. November 2017

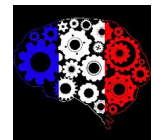
PUBLIC

# Über mich

- Seit 2001 bei SAP
- Cloud Quality Coach für DevOps und Continuous Delivery
- Erste tägliche Produktlieferung bei SAP eingeführt (2014)
- Regelmäßige Vorträge bei Konferenzen
- @doern



» Continuous Lifecycle »





# SAP – Was machen die nochmal?

- **Weltgrößter Hersteller von Unternehmenssoftware**
  - gegründet 1972
  - ~ 85k Mitarbeiter
  - ~ 28k Entwickler
- **Unsere Kunden...**
  - ...produzieren > 95.000 Autos pro Tag
  - ...produzieren 12.600kg Schokolade jede Minute
  - ...stellen mehr als 64% aller weltweit produzierten Eiscreme her
  - ...brauen 77% der Welt Bierproduktion



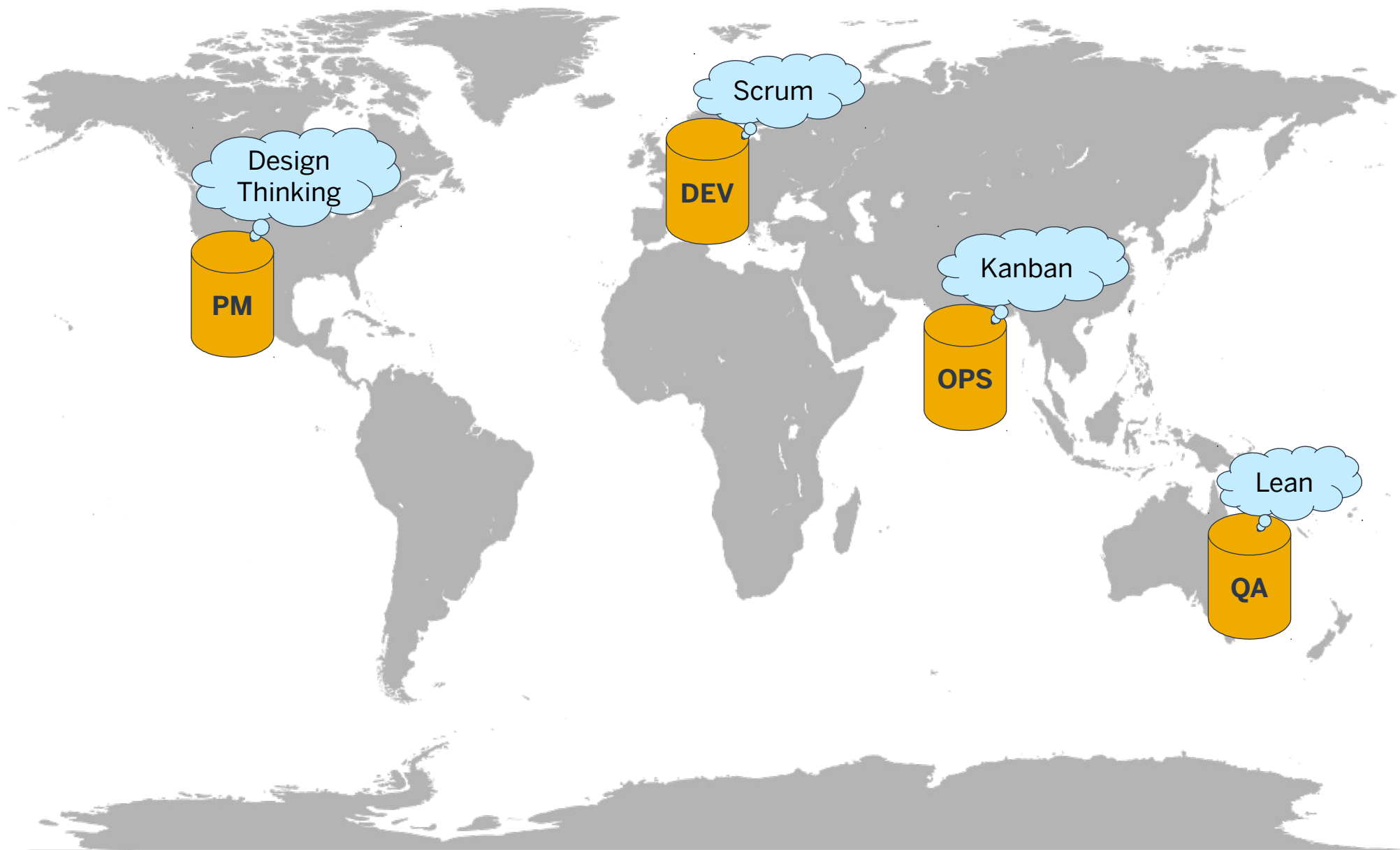


# SAP – Was machen die nochmal?

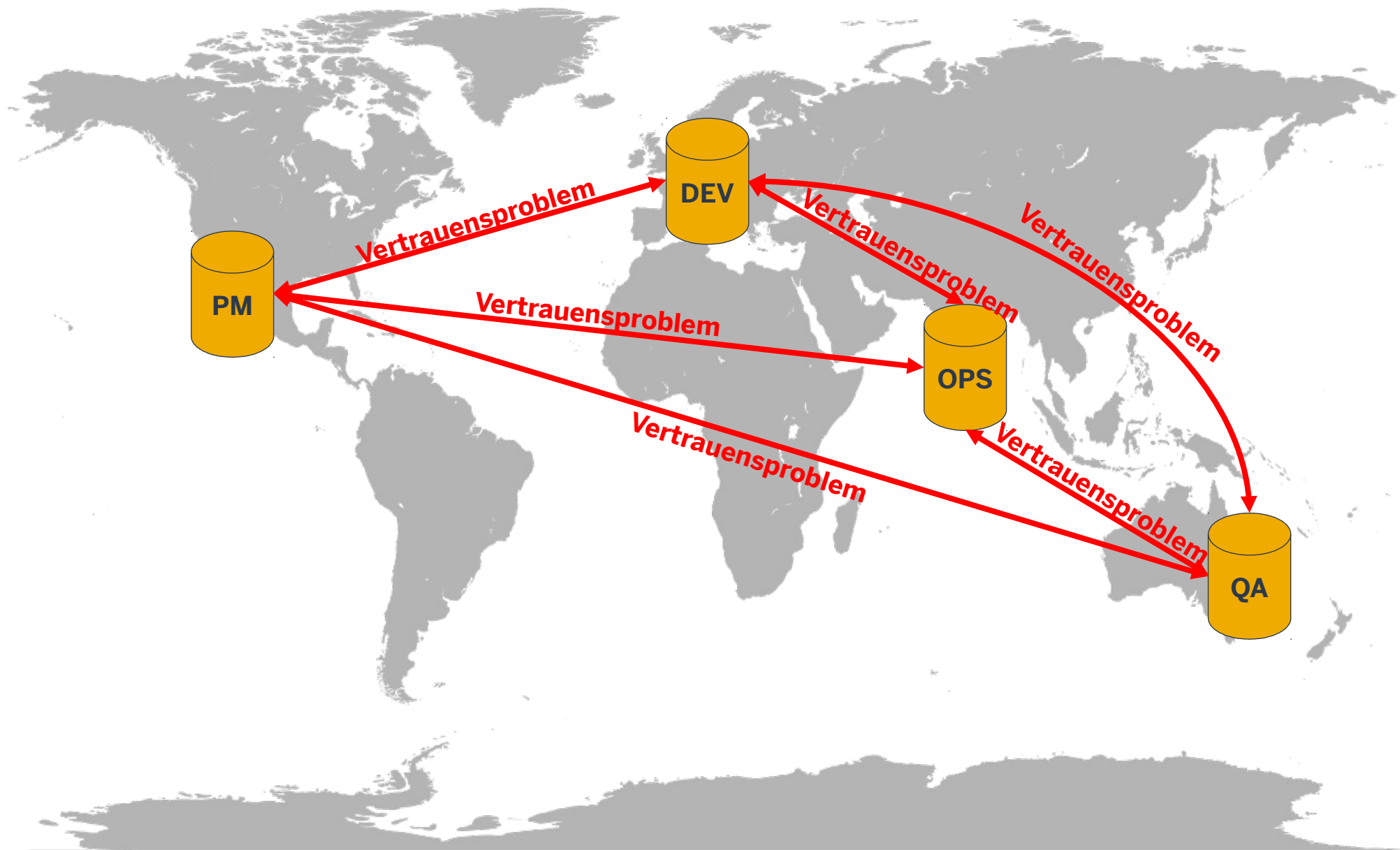
- **Weltgrößter Hersteller von Unternehmenssoftware**
  - gegründet 1972
  - ~ 85k Mitarbeiter
  - ~ 28k Entwickler
- **Unsere Kunden...**
  - ...produzieren > 95.000 Autos pro Tag
  - ...produzieren 12.600kg Schokolade jede Minute
  - ...stellen mehr als 64% aller weltweit produzierten Eiscreme her
  - ...brauen 77% der Welt Bierproduktion





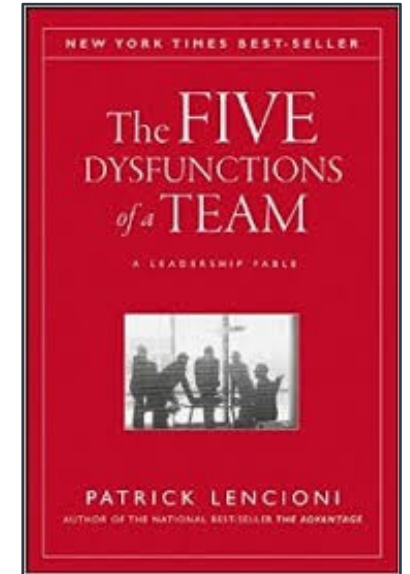






$$\nexists \textit{trust} = \sqrt[n]{\sum_{i=1}^{\infty} e^{v_i} l}$$









WIKIPEDIA  
Die freie Enzyklopädie

Hauptseite  
Themenportale  
Von A bis Z  
Zufälliger Artikel

Mitmachen  
Artikel verbessern  
Neuen Artikel  
anlegen  
Autorenportal  
Hilfe  
Letzte Änderungen  
Kontakt  
Spenden

Werkzeuge  
Links auf diese  
Seite  
Änderungen an  
verlinkten Seiten  
Spezialseiten  
Permanenter Link  
Seiten-  
informationen  
Wikidata-  
Datenobjekt  
Artikel zitieren

Drucken/exportieren  
Buch erstellen  
Als PDF  
herunterladen  
Druckversion

In anderen Projekten  
Commons  
Wikiquote

In anderen  
Sprachen

العربية  
Беларуская  
Български

Artikel Diskussion

Lesen Ungesichtete Änderungen Bearbeiten Quelltext bearbeiten Versionsgeschichte Wikipedia durchsuchen

# Vertrauen

Dieser Artikel oder nachfolgende Abschnitt ist nicht hinreichend mit Belegen (beispielsweise Einzelnachweisen) ausgestattet. Die fraglichen Angaben werden daher möglicherweise demnächst entfernt. Bitte hilf der Wikipedia, indem du die Angaben recherchierst und gute Belege einfügst. Näheres ist eventuell auf der Diskussionssseite oder in der Versionsgeschichte angegeben. Bitte entferne zuletzt diese Warnmarkierung.

*zu wenig Einzelnachweise*

**Vertrauen** ist in psychologisch-persönlichkeitstheoretischer Perspektive definiert als subjektive Überzeugung von der (oder auch als Gefühl für oder Glaube an die) Richtigkeit, Wahrheit bzw. Redlichkeit von Personen, von Handlungen, Einsichten und Aussagen eines anderen oder von sich selbst (Selbstvertrauen). Zum Vertrauen gehört auch die Überzeugung der Möglichkeit von Handlungen und der Fähigkeit zu Handlungen. Man spricht dann eher von Zutrauen. Als das Gegenteil des Vertrauens gilt das Misstrauen.

Neben diesen persönlichkeits-theoretischen Ansätzen, die die Quelle des Vertrauens in sozialisationsbedingten oder kulturell vermittelten Persönlichkeitsstrukturen suchen, gibt es institutionalistische (ökonomische, soziologische, politologische) und sozialpsychologische Theorien (transaktionsanalytische Modelle), die versuchen, die Entstehung von Vertrauen in institutionellen Zusammenhängen (z. B. in Organisationen) bzw. in interpersonalen Beziehungen zu erklären.<sup>[1]</sup>

Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

1

Wortherkunft und Begriffsgeschichte

2

Charakteristik

3

Vertrauensdimensionen

4

Grundlagen der Vertrauensbeziehung

4.1

Situationsbasiertes Vertrauen

4.2

Eigenschaftsbasiertes Vertrauen

4.3

Identifikationsbasiertes Vertrauen

5

Vertrauen in der Soziologie

5.1

Vertrauen als mittlerer Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen

5.2

Vertrauen als Mechanismus der Reduktion von Komplexität

5.3

Swift Trust

5.4

Vertrauen und Kontrolle

6

Vertrauen in den Wirtschaftswissenschaften

7

Vertrauen in anderen Disziplinen

8

Spiritualität

9

Siehe auch

10

Literatur

11

Weblinks

12

Einzelnachweise

Wortherkunft und Begriffsgeschichte [ Bearbeiten | Quelltext bearbeiten ]



# Was ist das eigentlich? Vertrauen...

**„...die Bereitschaft zur ungesicherten Interaktion mit jemandem oder  
irgendetwas...“**

„A construct of Trust“ 1993 – Dr. Duane C. Tway Jr.

# Was ist das eigentlich? Vertrauen...

**„...die Bereitschaft zur ungesicherten Interaktion mit jemandem oder  
irgendetwas...“**

„A construct of Trust“ 1993 – Dr. Duane C. Tway Jr.

- **Dem Vermögen zu Vertrauen**
- **Das Empfinden von Kompetenz**
- **Die Wahrnehmung von guten Intentionen**

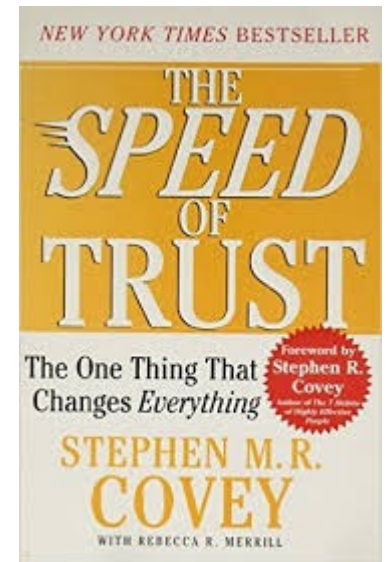
# Kann man Vertrauen messen?

confidence  
respect  
**trust = speed**  
faith  
hope

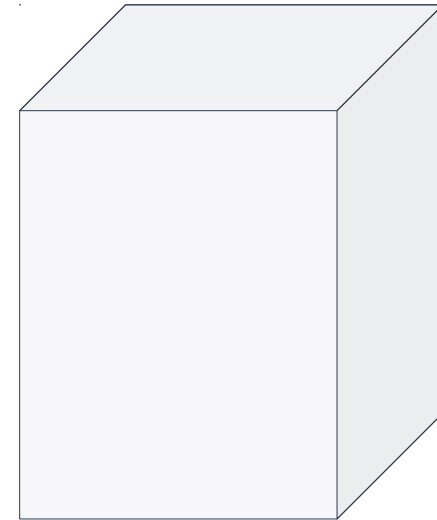
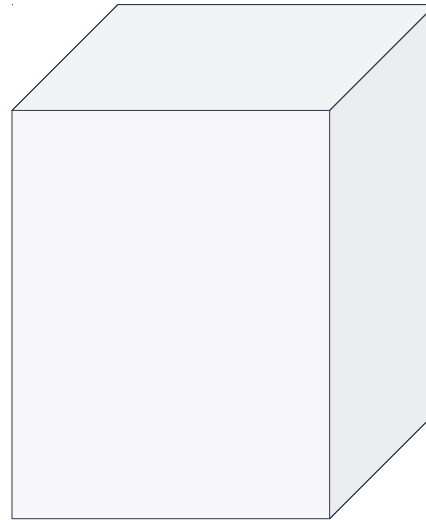


# Kann man Vertrauen messen?

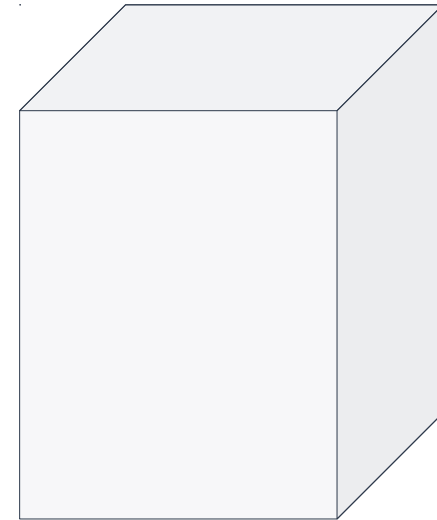
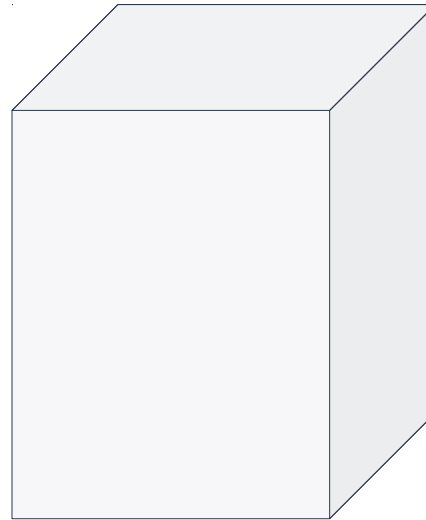
confidence  
respect  
**trust = speed**  
faith  
hope



# Wie erzeugt man Vertrauen?



# Wie erzeugt fördert man Vertrauen?

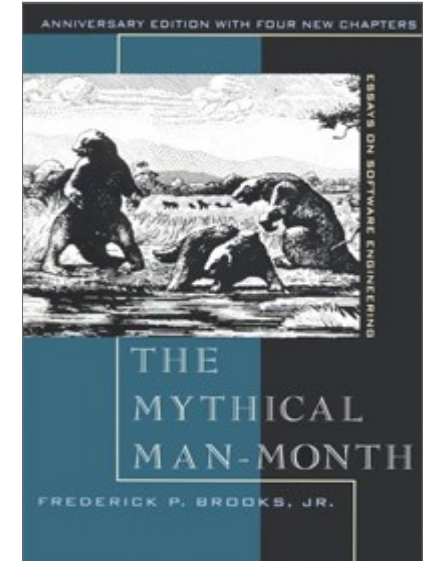




# Die Größe des Teams ist ganz entscheidend

**“Adding manpower to a late software project makes it later.”**

- Fred Brooks, 1975

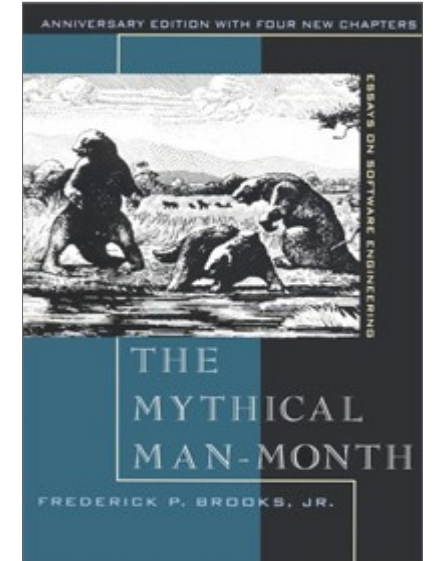


# Die Größe des Teams ist ganz entscheidend

**“Adding manpower to a late software project makes it later.”**

- Fred Brooks, 1975

**Interkommunikationsformel:**  
 **$n(n-1)/2$**



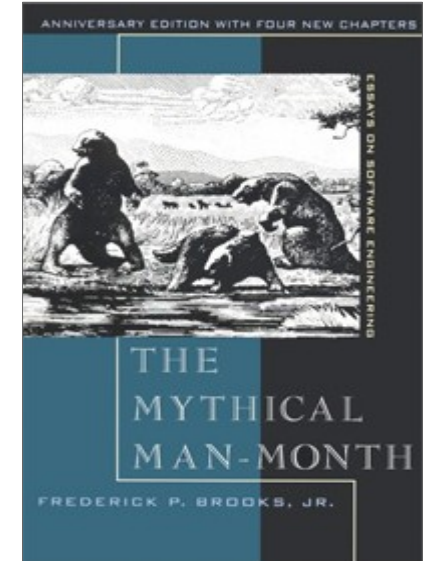
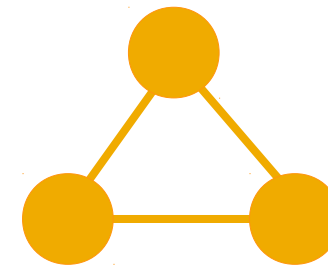
# Die Größe des Teams ist ganz entscheidend

**“Adding manpower to a late software project makes it later.”**

- Fred Brooks, 1975

**Interkommunikationsformel:**  
 **$n(n-1)/2$**

**3 Personen**  
**3 Verbindungen**

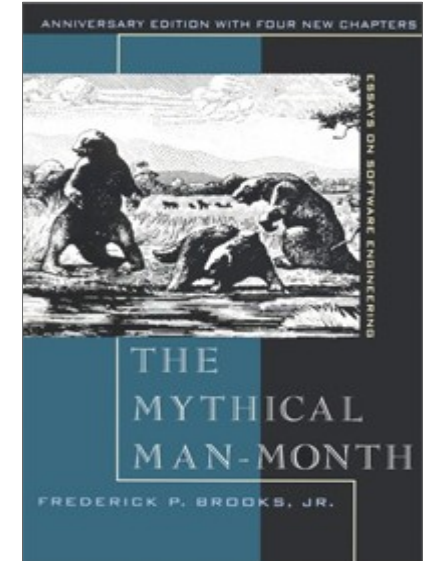


# Die Größe des Teams ist ganz entscheidend

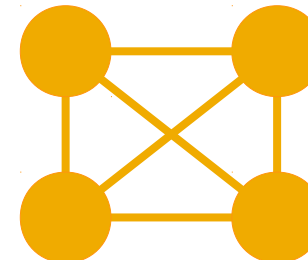
**“Adding manpower to a late software project makes it later.”**

- Fred Brooks, 1975

**Interkommunikationsformel:**  
 **$n(n-1)/2$**



**4 Personen**  
**6 Verbindungen**



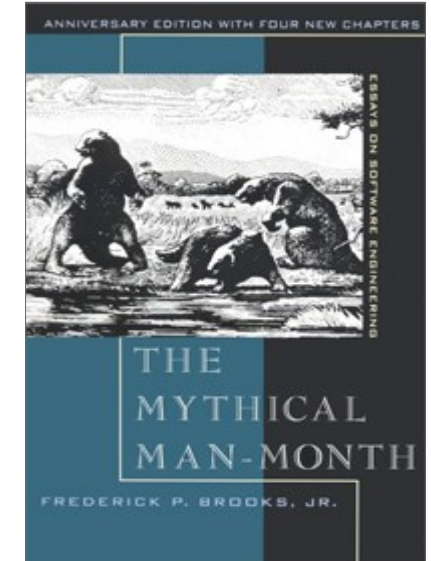
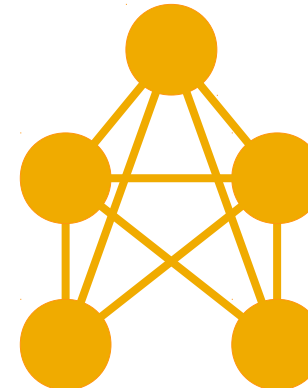
# Die Größe des Teams ist ganz entscheidend

**“Adding manpower to a late software project makes it later.”**

- Fred Brooks, 1975

**Interkommunikationsformel:**  
 **$n(n-1)/2$**

**5 Personen**  
**10 Verbindungen**





# Wie viele soziale Verbindungen können Sie pflegen?

## Dunbar-Zahl

“...**kognitive Grenze** der Anzahl an Menschen, mit denen eine Einzelperson soziale Beziehungen unterhalten kann.”



WIKIPEDIA  
The Free Encyclopedia

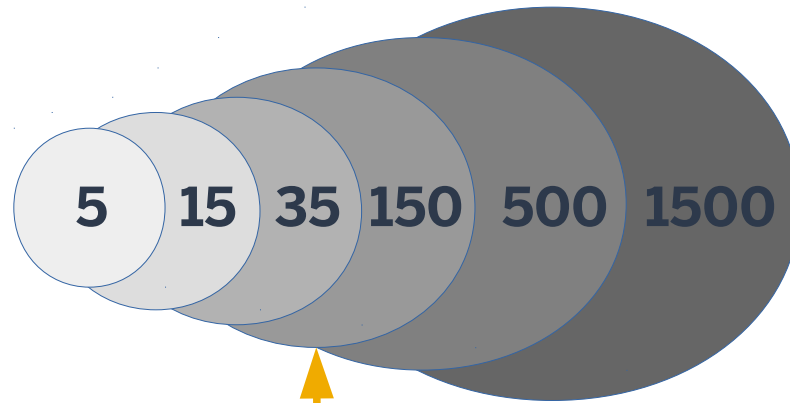
Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Dunbar-Zahl>



**Robin Dunbar**

Anthropologe und Evolutionspsychologe

# Dunbar-Zahl

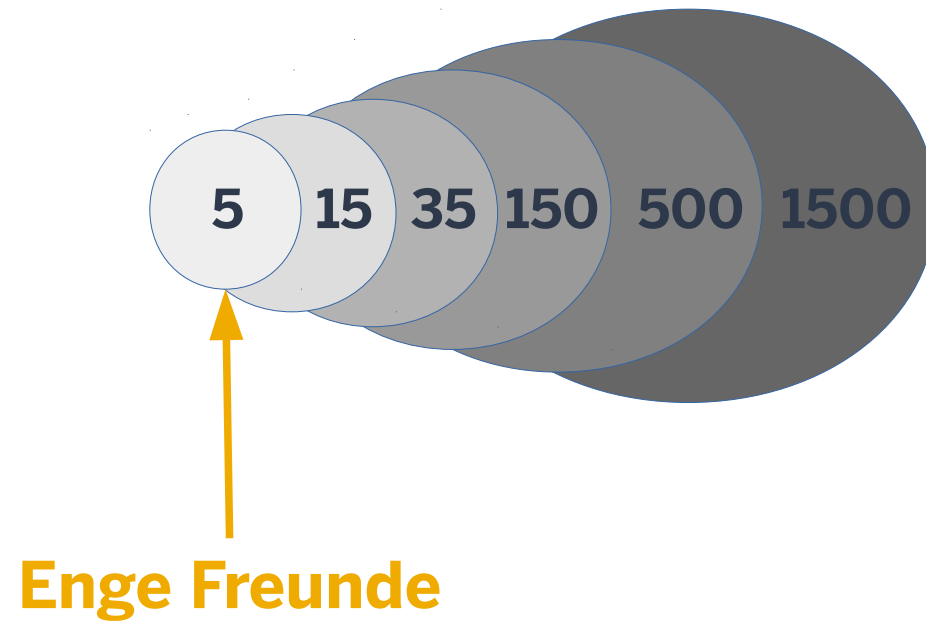


**Dunbar-Zahl**  
(maximale Anzahl stabiler Beziehungen)



**Robin Dunbar**  
Anthropologe und Evolutionspsychologe

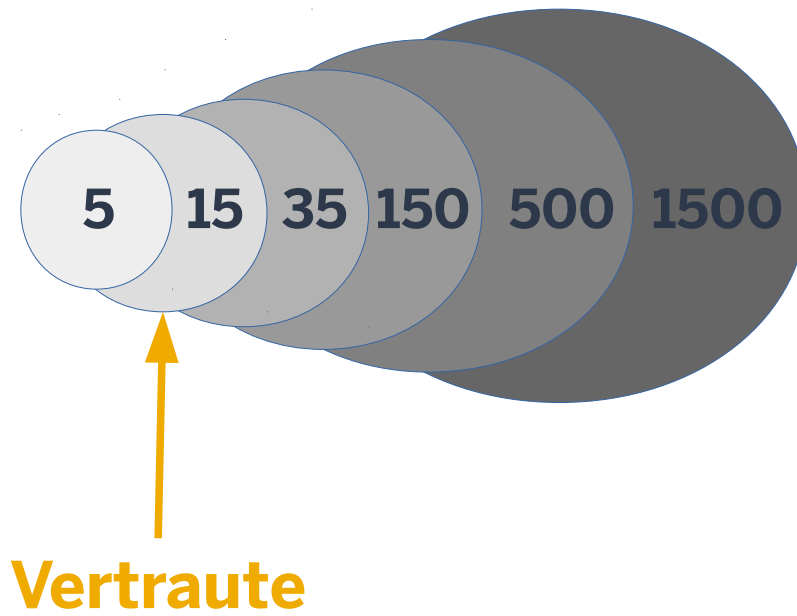
# Dunbar-Zahl



**Robin Dunbar**

Anthropologe und Evolutionspsychologe

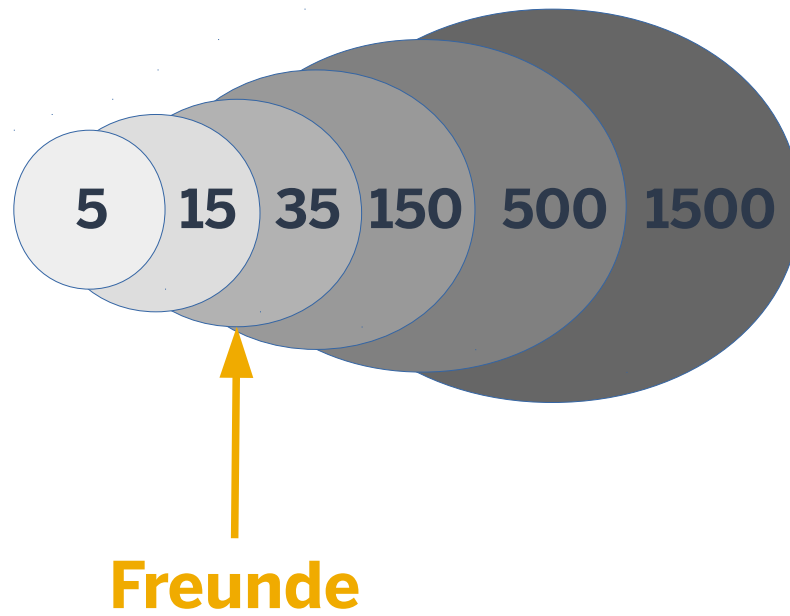
# Dunbar-Zahl



**Robin Dunbar**

Anthropologe und Evolutionspsychologe

# Dunbar-Zahl

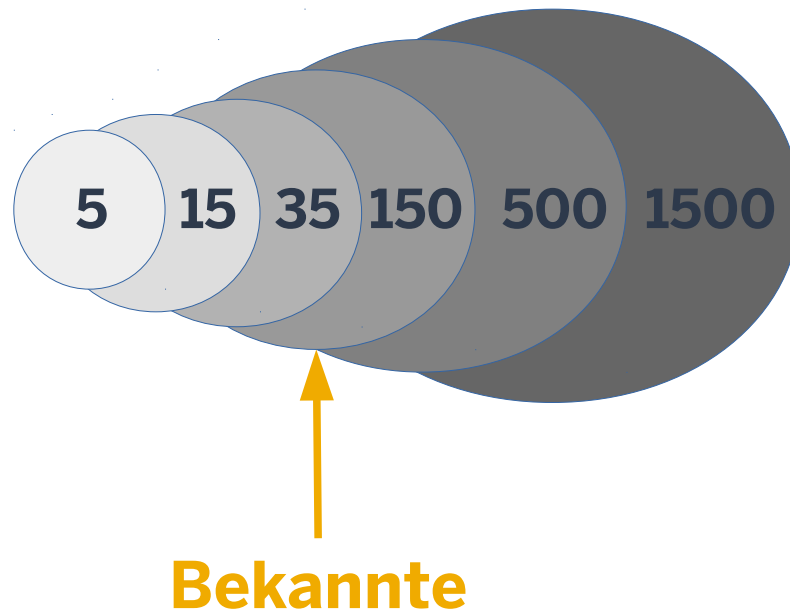


**Robin Dunbar**

Anthropologe und Evolutionspsychologe



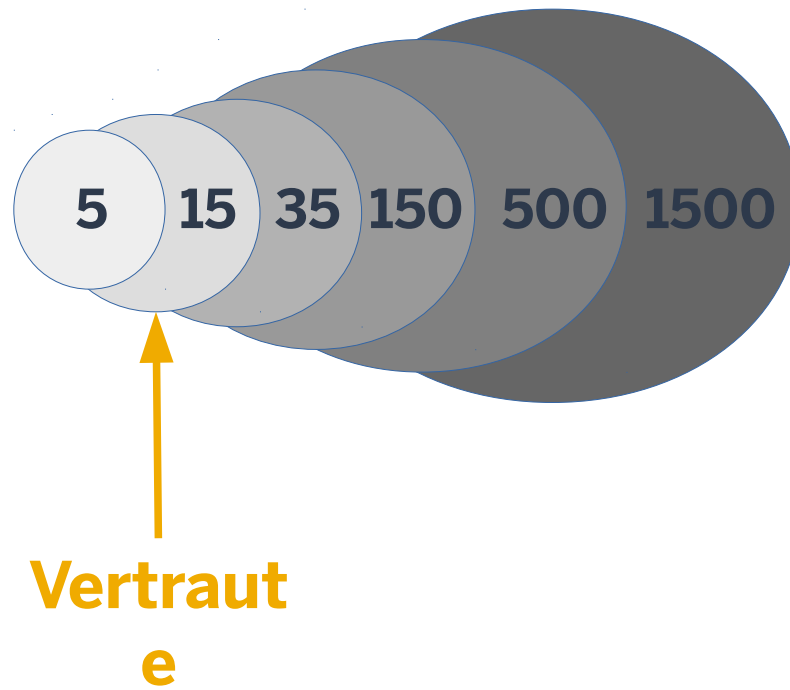
# Dunbar-Zahl



**Robin Dunbar**

Anthropologe und Evolutionspsychologe

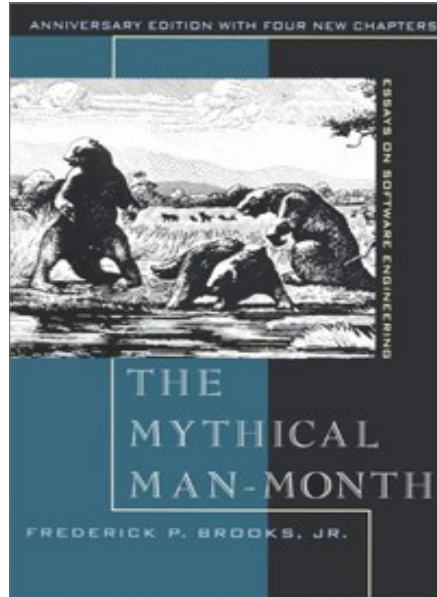
# Dunbar-Zahl



**Robin Dunbar**

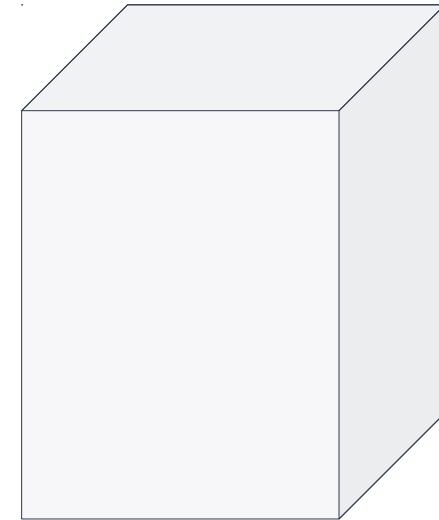
Anthropologe und Evolutionspsychologe

# Was ich sagen will ist...die Teamgröße ist entscheidend!



Wenn Sie keine **vertrauensvolle Beziehung** mit jedem einzelnen Teammitglied haben, dann ist ihr Team vielleicht einfach zu groß

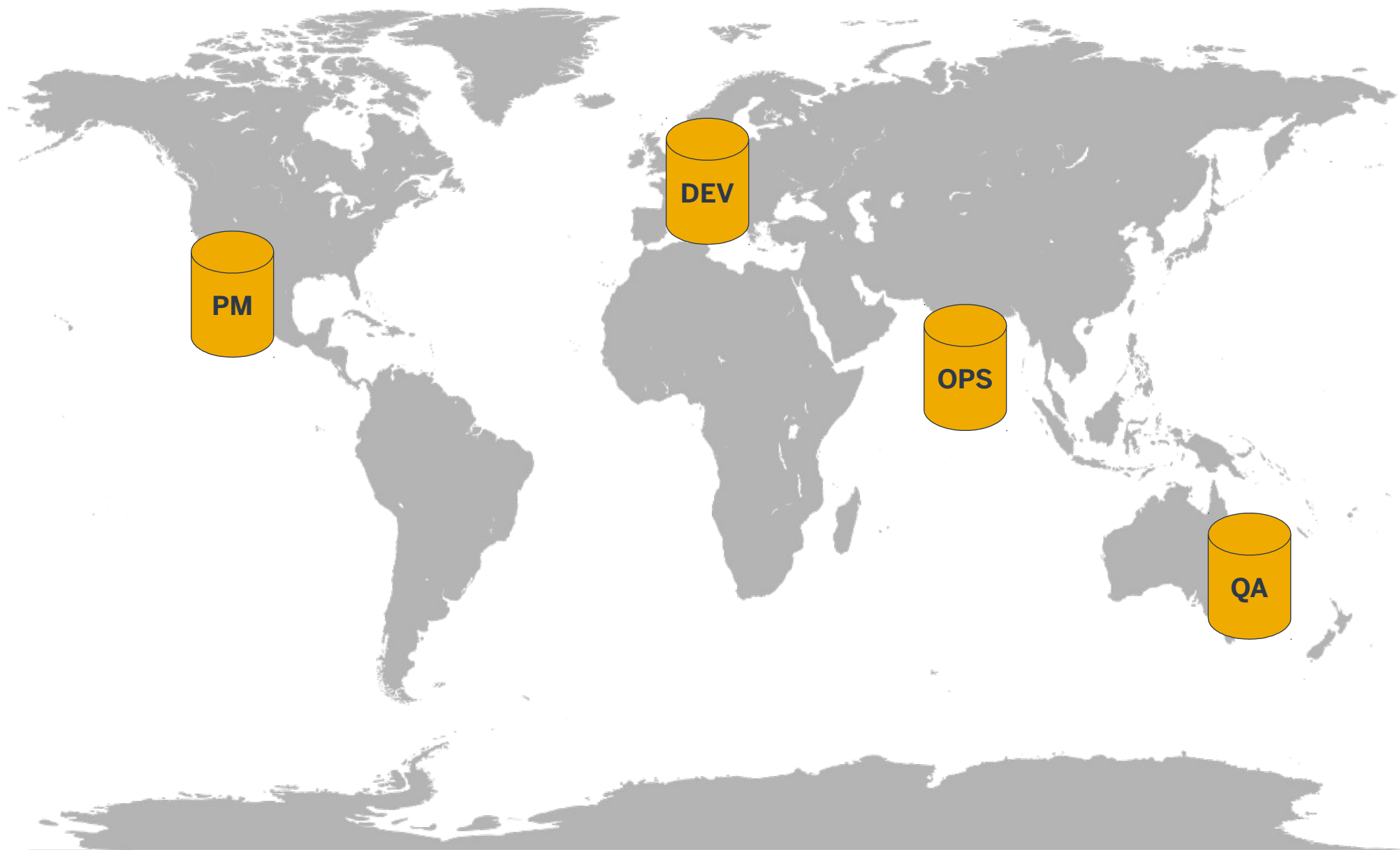
# Wie fördert man Vertrauen?

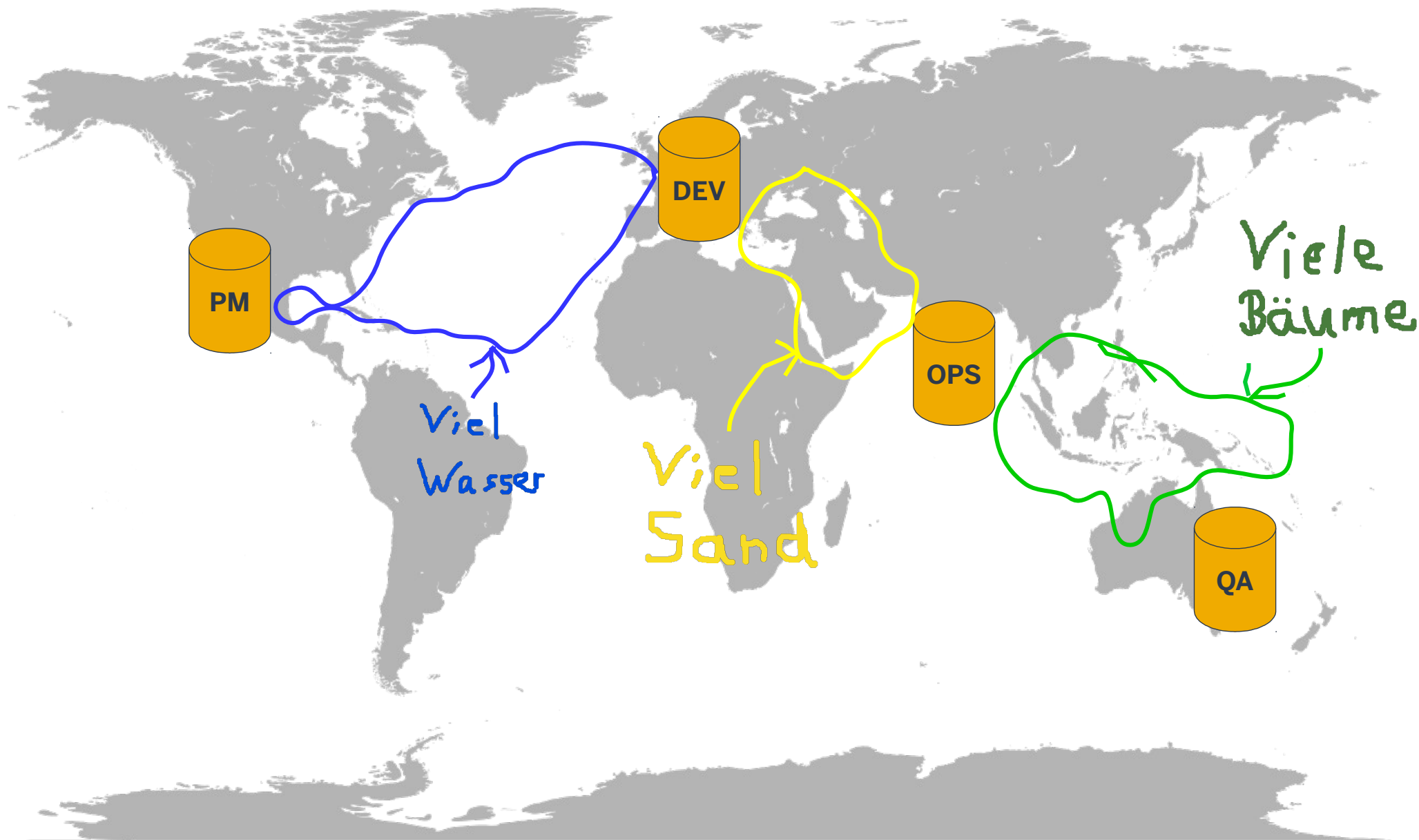


# Förderung von persönlicher Interaktion





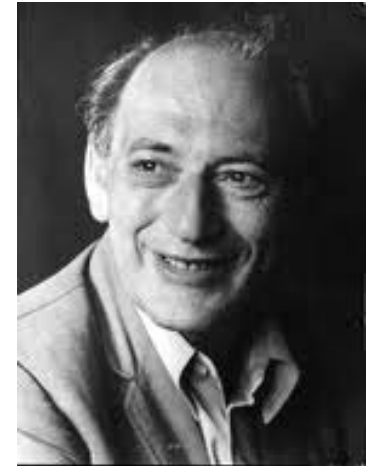




# Minimales Gruppenparadigma

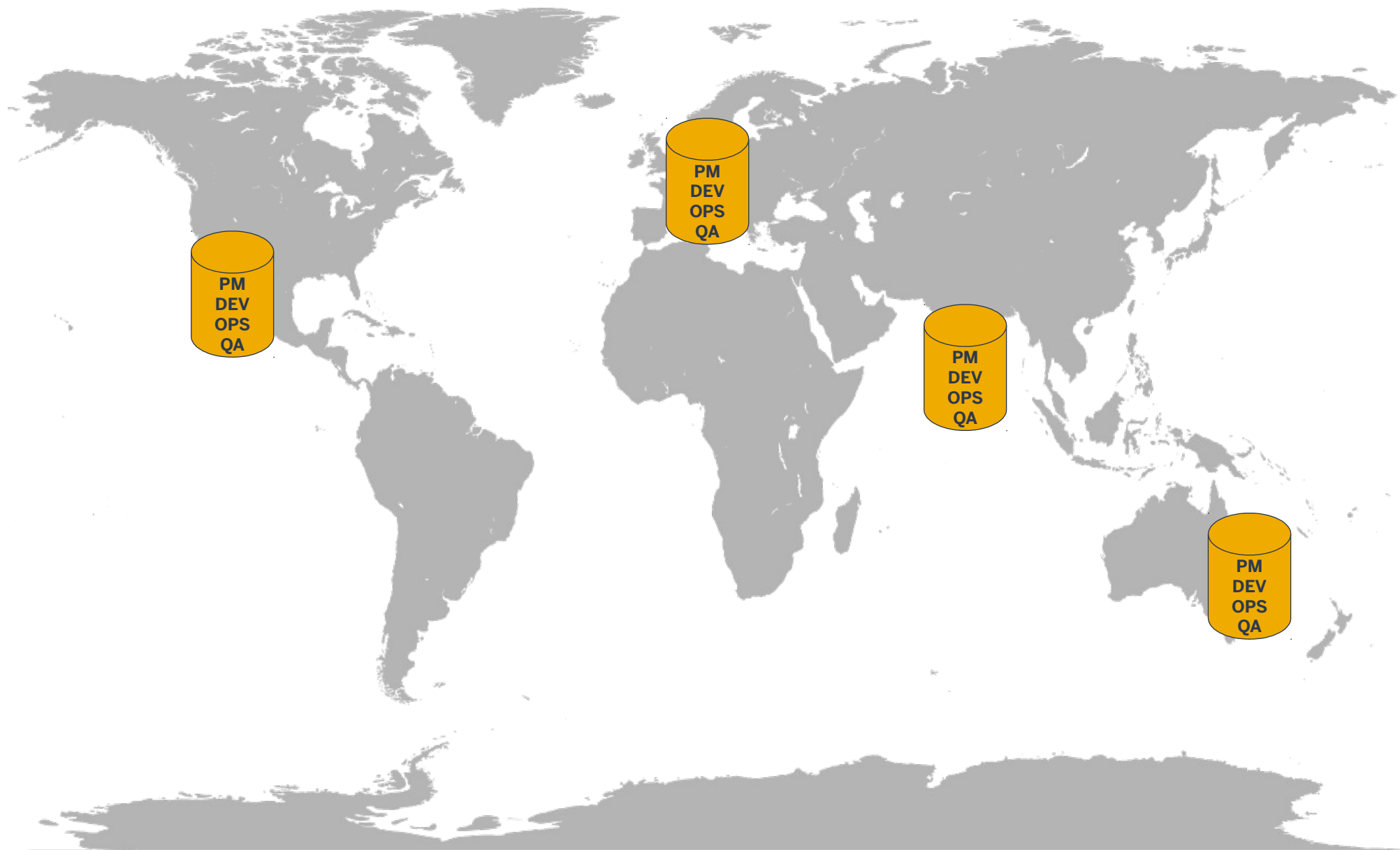
**„...simple categorization into groups seems to be sufficient reason for people to dispense valued rewards in ways that favor in-group members over those who are 'different'“**

- Social Identity and Intergroup Behavior, 1974

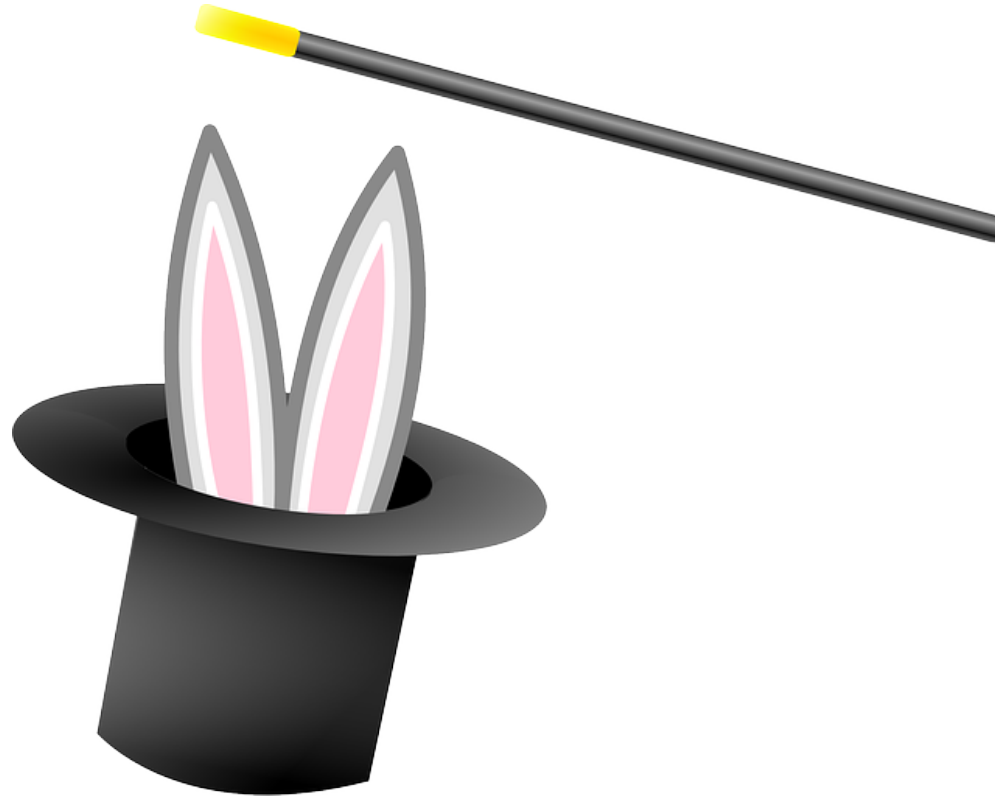


**Henri Tajfel**  
Sozialpsychologe





# Große Magie zum kleinen Preis



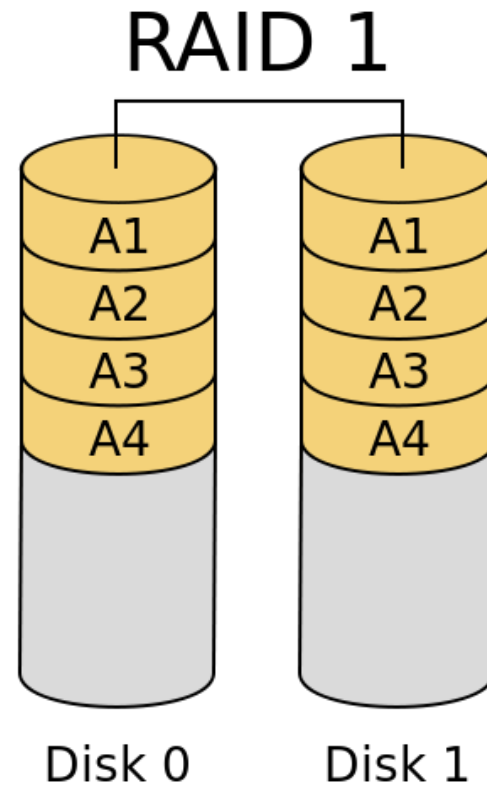


# Fördern Sie Heterogenität

# Wie fördert man Vertrauen?

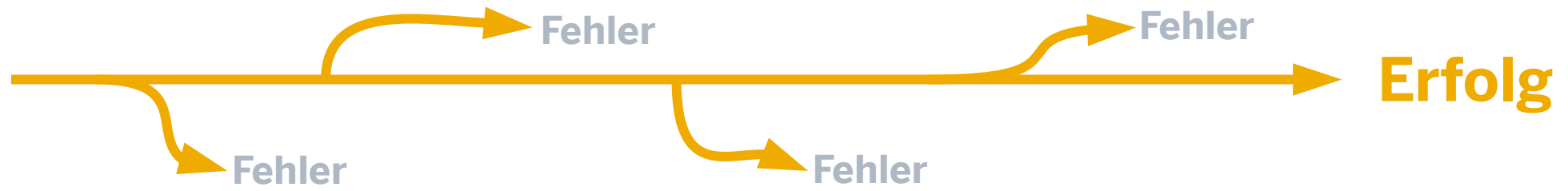


# Fehlerkultur...oder Fehlertoleranz?



# Erfolg

Was die meisten Leute glauben:

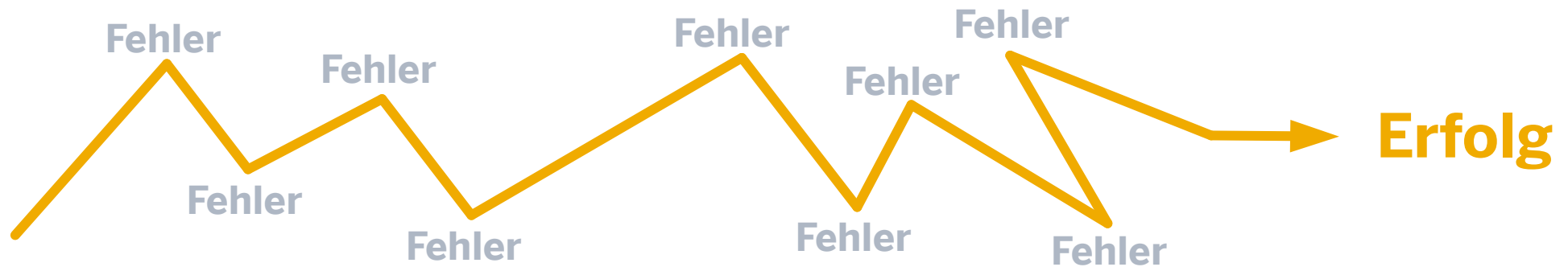


# Erfolg

Was die meisten Leute glauben:



Wie Erfolg wirklich funktioniert:



# Fehler sind gut...



**Thomas J. Watson**  
IBM CEO (bis 1956)

# Fehler sind gut...wenn man daraus lernt



**Thomas J. Watson**  
IBM CEO (bis 1956)



# Schaffen Sie Sicherheit

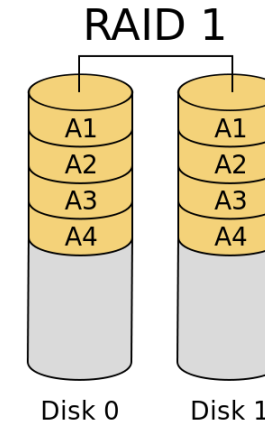
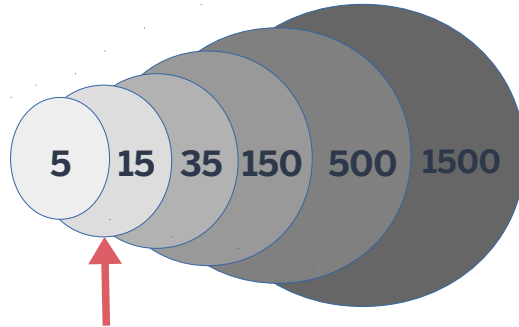
*„To all our nervous families wondering about your place in the world, **we are always in your corner**. You are exactly where you belong and we are so proud to call you neighbors, colleagues and friends.“*

<https://technical.ly/philly/2017/01/30/sap-bill-mcdermott-muslim-ban-trump/>

**Bill McDermott**  
SAP CEO

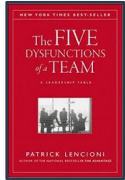


# Wie fördert man Vertrauen? - Zusammenfassung

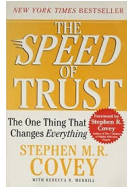


# Bilder die ich nutze...

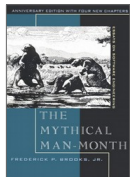
...die weder mir noch SAP gehören



Source: Amazon (<https://goo.gl/images/WVhapx>)



Source: Amazon (<https://goo.gl/images/WihhLL>)



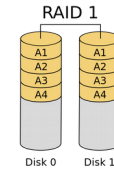
Source: [https://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/f/fd/Mythical\\_man-month\\_%28book\\_cover%29.jpg](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/f/fd/Mythical_man-month_%28book_cover%29.jpg)



Source: [https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/a/a0/Robin\\_Dunbar\\_%286293027302%29.jpg/400px-Robin\\_Dunbar\\_%286293027302%29.jpg](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/a/a0/Robin_Dunbar_%286293027302%29.jpg/400px-Robin_Dunbar_%286293027302%29.jpg)



Source: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Henri\\_Tajfel.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Henri_Tajfel.jpg)



Source: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:RAID\\_1.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:RAID_1.svg)



Source: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Thomas\\_J\\_Watson\\_Sr.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Thomas_J_Watson_Sr.jpg)



Source: <https://pixabay.com/en/group-team-outsider-isolated-2212760>

# Danke.

Kontakt:

**Dirk Lehmann**

Cloud Quality Coach

@doergn

dirk.lehmann@sap.com