

CASE STUDY

Als Testmanager in einem komplexen Umfeld

Das Callcenter eines Mobile-Providers spielt eine zentrale Rolle im Kundensupport. Es muss sich täglich neu bewähren und jederzeit optimale Leistungen erbringen. Das dynamische Umfeld bringt es mit sich, dass ein solches Callcenter ständigem Wechsel unterliegt. Unter diesen Bedingungen können optimale Leistungen nur erbracht werden, wenn Infrastruktur und Software-Applikationen diesen Wandel unterstützen.

Die Ausgangslage

Im Callcenter eines Mobile-Providers soll ein Projekt zur Verbesserung des Kundensupports realisiert werden. Geplant sind eine Verbindung zwischen Telefonie und Informatik sowie die vereinfachte Darstellung und Harmonisierung von Kundendaten. Intersys AG übernahm während der gesamten Dauer des Projekts (1 Jahr) die Aufgabe des Testmanagers in einem komplexen und anspruchsvollen Umfeld. Wie es bei solchen Projekten oft der Fall ist, waren die Terminvorgaben sehr eng bemessen.



Bridging the gap



Die Anforderungen

Die wichtigsten Anforderungen an den Testmanager waren:

- Erfahrung mit komplexen verteilten und heterogenen Systemen
- Analytische Fähigkeiten und schnelle Auffassungsgabe
- Organisatorische und kommunikative Fähigkeiten
- Durchsetzungsvermögen und Standfestigkeit
- Mehrsprachigkeit (Deutsch, Englisch, Französisch)
- Programmier- und Datenbankkenntnisse

Die Umsetzung

Folgende Aufgaben nahm der Testmanager im Rahmen des Projekts wahr:

- Planung und Koordination der Tests zwischen Lieferanten und Organisationseinheiten des Mobile-Providers
- Koordination des Aufbaus einer Testumgebung
- Erstellen der Testscripts für Integrations- und Abnahmetests
- Durchführung der Tests

- Defect-Beurteilung und -Management
- Unterstützung der Projektleitung bei Release- und Rollout-Planung sowie Abnahmeverhandlung
- Unterstützung des Rollouts in den Callcentern
- Unterstützung der Benutzerschulung
- Unterstützung bei Erfassung und Spezifikation neuer Requirements

Zu Beginn des Projekts standen mit Ausnahme von Wordtemplates keine Hilfsmittel für die Erstellung von Testscripts, Versionen- und Defect-Management zur Verfügung. Sie mussten zuerst erarbeitet werden. Die optimale Nutzung der knapp bemessenen Zeit bedingte ein grosses Verständnis der Business-Prozesse auf Seiten des Testmanagers.

Das Fazit

Aus der Zusammenarbeit mit dem Testmanager ergaben sich für den Kunden verschiedene markante Vorteile:

- Klare Aussagen betreffend Lieferqualität, da Systeme und Komponenten von unabhängiger Instanz in der IT-Umgebung des Kunden getestet wurden
- Grössere Stabilität nach der Inbetriebnahme, da die meisten Fehler zu diesem Zeitpunkt bereits gefunden und korrigiert worden waren
- Sicherstellung der Interoperabilität der unterschiedlichen Systeme und Komponenten, da diese übergreifend und prozessorientiert getestet wurden
- Mehr Sicherheit bei Upgrades, da Testszenarien reproduzierbar und wiederverwendbar sind und im Projektverlauf eine unabhängige und vollständige Testumgebung aufgebaut worden war
- Vertiefung der Business-Prozesse dank enger Zusammenarbeit zwischen Testmanager und Benutzern
- Die Wahrnehmung der Testmanager-Aufgaben waren in diesem komplexen Projekt von grosser Bedeutung, da verschiedene Fachbereiche involviert waren.



Bridging the gap



Portrait Intersys AG

Interfaces and Systems sind die Passion unseres Unternehmens. Wir realisieren Ihren Qualitätsgewinn durch die Kombination von profundem Test-Management-Knowhow mit erprobter Open-Source Softwaretechnologie und massgeschneiderten Test-Klassen.

Test-Lösungen von Intersys haben Zukunft: Die Erbauer Ihres massgeschneiderten Test-Frameworks sind auch übermorgen noch für Sie da. Unsere Test-Spezialisten sind Ihrer Aufgabe langfristig verbunden und garantieren Kontinuität.

