

Qualitätssicherung für SAP-Projekte bei T-Mobile

**Optimierung der Prozesse zwischen IT und Anwender**

Optimale Software-Lösungen für die Kunden und das Unternehmen: Mit diesem Anspruch betreibt T-Mobile die Entwicklung und den Einsatz von SAP-Anwendungen. Den Weg dorthin bereiten bestmögliche Abläufe, detaillierte Tests und eine qualitätssichernde Steuerung über den gesamten Entwicklungsprozess. Die RSP GmbH hat für Deutschlands größten Mobilfunkanbieter Step by Step eine voll akzeptierte projektbegleitende Qualitätssicherung aufgebaut, die in jeder Phase des Softwareentwicklungszyklus' hilft, schwer wiegende und damit kostspielige Pannen zu vermeiden.

Ein nach allen Seiten abgeklopftes Konzept als Basis, klar definierte Prozesse und Methodik, wirksame Tools, ständige Transparenz über den Stand der Dinge, lückenlose Dokumentation, Termintreue aller Beteiligten, funktionierende Kommunikation: Diese Elemente bestimmen im Zusammenhang mit der Entwicklung von SAP-Anwendungen die Qualitätssicherung bei T-Mobile. Über die Umsetzung dieser Standards wacht gleich zu Beginn neuer Projekte die RSP GmbH. Im Rahmen eines Reviews des Business-Blueprint werden Lücken aufgedeckt und ein gemeinsames Verständnis der Projektziele erreicht. Erst dann dient das Konzept als Basis für die Realisierungsphase und die Testvorbereitung.



**Über die gesamte Strecke das Ziel im Auge – eine durchdachte QS schützt vor kostspieligen Umwegen.**

**Reviews als Frühwarnsystem**

Ebenfalls abgestimmt wird ein Testkonzept, das den groben Zeitrahmen und benötigte Ressourcen nennt. Mit der Entwickler- wie der Fachseite klärt RSP den Testrahmen und welche Aufgaben von wem zu übernehmen sind.

Während die Entwicklung daran geht, die Anforderungen umzusetzen, erstellen QS und Fachseite gemeinsam den Testfallkatalog – eventuell werden Testskripte geschrieben, Testdaten bereitgestellt. Auch die Prüfung, ob die Entwickler ihre neuen Anwendungen sämtlichen Funktionstests unterzogen haben, gehört zum QS-Vorgehen. Erst wenn hier grünes Licht leuchtet, können die Testläufe seitens der Fachseite beginnen. Gut-Fälle, Schlecht-Fälle, Performance-Tests, Bedienfreundlichkeit: In vielen

Schritten wird die Anwendung auf Herz und Nieren untersucht.

**Orientierung an Milestones – den Überblick behalten**

Das Testprojekt wird während der Durchführung stets intensiv beleuchtet. Dabei helfen ausgewählte Tools, indem der Status jedes Testfalls, jedes Fehlers auf Knopfdruck pro Projekt ausgewertet wird. Die QS schlägt Alarm,

falls vereinbarte Milestones nicht erreicht wurden und wenn Deliverables fehlen. Ein Gegensteuern einzuleiten ist oftmals notwendig und Aufgabe der QS. Durch regelmäßiges Reporting werden alle Beteiligten bis hin zur Geschäftsleitung über den Status informiert.

Nach Abschluss des Projekts schauen sich die Partner an, was im Prozess gut, was schlecht gelaufen ist. Solche „Lessons learned“ tragen beim nächsten Mal zur Prozessverbesserung bei. Denn schließlich lernen mit jedem Projekt alle Seiten dazu: Bei der

**Der Kunde: T-Mobile Deutschland GmbH**

**T-Mobile** Die T-Mobile Deutschland, mit rund 26,7 Millionen Kunden (Stand: 31. März 2004) und mehr als 8,5 Milliarden Euro Umsatz im Jahr 2003, ist Marktführer in Deutschland in der Mobilkommunikation. Die T-Mobile nutzt SAP R/3 seit 1994.

Fachseite wächst das Wissen um Testmethodik, bei der Entwicklung die Sensibilität für den optimalen Softwareentwicklungszyklus und auf Seiten der QS das Wissen um die Geschäftsprozesse – wichtig bei der Zusammenstellung des Testfallkatalogs und um Tests automatisieren zu können.

**Beispiel Internet Sales**

Ein derart umfassendes Qualitätsmanagement war beispielsweise hilfreich, als T-Mobile für seine Geschäftspartner einen Internetshop installierte. Im Konzept wurden zu Beginn des Projekts zwischen Fach- und Entwicklerseite sämtliche wichtigen Fra-

**Die Kundenmeinung**

**„Bei T-Mobile wird inzwischen ein Großteil der Vertriebspartnerbestellungen über das Internet abgewickelt. Erreicht werden konnte das nur mit einer hohen Qualität des Shops direkt bei Einführung. Eine hohe Akzeptanz bei den Vertriebspartnern zu erreichen, war der Fokus bei den Testaktivitäten.“**

Stefan Gärtner, Projektmanager e-Commerce  
Prozessmanagement Vertrieb, T-Mobile

gen geklärt: Was soll angeboten werden? Wie werden die Daten verwaltet? Nachdem der Testfallkatalog und die Testumgebung standen, simulierten Mitarbeiter des Vertriebs die Geschäftspartner, deren „Bestellungen“ die gesamte Prozesskette durchliefen – bis hin zum Lieferschein des Logistikpartners und der Überweisung der Rechnung.

**Der Benefit**

**Verringerung der Kosten bei der IT-Entwicklung und optimierte Geschäftsprozesse**

Durch den konsequenten Auf- und Ausbau des QS-Systems erzielte der Kunde T-Mobile Primär- und Sekundärnutzen. Das bereits bei der Erarbeitung des Basiskonzepts ansetzende Qualitätsmanagement bewirkt, dass Fehler und Lücken frühzeitig erkannt werden. Je später ein Fehler gefunden wird, umso aufwändiger wird es, ihn zu beheben – bei einem Unternehmen wie T-Mobile kann das Millionen kosten. Die Verzahnung von Controlling und IT hilft, erhebliche Mittel bei der Softwareentwicklung zu sparen.

Durch die ausgeklügelten und genau verfolgten Testprozesse steht am Ende des Projekts eine sehr stabile Anwendung, die im Geschäftsalltag Reibungsverluste verhindert. Geschäftsprozesse wer-

den so vereinfacht und beschleunigt, verbunden mit messbaren Kosteneinsparungen.

**Klar definierte Prozesse zur Qualitätssicherung mit ausgeklügelter Projektbegleitung**

Die Fachseite bei T-Mobile wird durch die Leistungen der RSP GmbH gleich mehrfach entlastet. So übernimmt RSP teilweise vollständig die Erarbeitung des Testfallkatalogs. Die RSP führt Performance-tests und automatisiertes Testen durch. Mit Hilfe der Terminkontrolle und der damit verbundenen Planungssicherheit wird auf allen Seiten unnötiger Ressourcenaufwand vermieden. Schließlich kommt nur eingehend geprüfte Software in den Test-Einsatz; die Tester müssen sich also nicht mit groben „Kinderkrankheiten“ der Anwendung herumschlagen. Darüber hinaus profitiert die Fachseite von methodischen Schulungen seitens der RSP GmbH, gewinnt ein höheres Selbstbewusstsein und Know-how, was das Testen angeht. Die frühzeitigen Reviews als wirksames Frühwarnsystem helfen, Ärger von vornherein auszuschließen oder mindestens zu begrenzen. Da die QS auf der Akzeptanz aller beteiligten Seiten beruht, wird nur umgesetzt, was auch als trag- und konsensfähig anerkannt wurde.

**Der Partner**

**RSP Unternehmensberatung GmbH**

Die RSP GmbH ist seit 1992 aktiv als SAP-Beratung und Partner der SAP tätig. Seit 2001 wird das Portfolio der RSP durch das Angebot der QS-Beratung ergänzt. Die Mitarbeiter verfügen über ausgezeichnetes und exklusives Know-how aus mehrjähriger Projekterfahrung in der Qualitätssicherung.

Wenn auch Sie eine kundenindividuelle QS-Lösung suchen oder weitere Informationen zu unseren Referenzen erhalten möchten, kontaktieren Sie bitte:

**RSP Unternehmensberatung GmbH**  
Wolfgang Jansen  
Tel. 0 22 62-76 46-30

