

Zentrales System für komplexe Strukturen

Success Story

Ausgangssituation & Zielsetzung

Mit der Einführung neuer interner Richtlinien im Konzern, sollten zukünftig die verschiedenen Testeinheiten für das Softwaretesting zusammengeführt werden. Zuvor wurden Einzellösungen für das Testmanagement im Konzern eingesetzt, die bis zu diesem Zeitpunkt auf unterschiedlichen Umgebungen gehostet wurden. Ziel des Projekt war es, die einzelnen Lösungen in ein zentrales Testmanagementsystem zu überführen und über alle Instanzen hinweg zu verantworten. Gemeinsam mit Polygran wurde eine Lösung für die Umstellung konzipiert und umgesetzt.

Anforderungen

- ALM Experten Know-how
- Möglichkeit zur Skalierung und Wachstum
- Beratung, Support und Entwicklung aus einer Hand
- Betrieb eines Backbone-Tools
- Single-Point-of-Contact (SPOC)
- Gute Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch
- Schulungen der User über eingesetzte Hard- und Softwareprodukte

Herausforderungen

- Skalierung angepasst auf die Wachstumsgeschwindigkeit
- Verknüpfung der Anwendungen untereinander
- Integration des Testmanagementsystems in bestehende Requirementsysteme
- Weltweite Bereitstellung des Testmanagementsystems
- Etablierung eines Rollout Prozesses inkl. Paketierungsprozess

Umsetzung & Projektablauf

Nach einem Jahr intensiver Planung der Infrastruktur und des Hardwarebedarfs wurde eine zentrale ALM Plattform etabliert und erfolgreich in das EDC migriert. Das Testmanagement wurde über alle Geschäftseinheiten standardisiert. Die Anzahl der Lizenzen stieg auf knapp 1.000. Im Jahr 2012 zählte die Testumgebungen zu den größten im deutschsprachigen Raum. Der Tätigkeitsbereich von Polygran entwickelte sich von Hostingaufgaben zu weiteren Serviceleistungen. Seit 2017 wurde der Support ganzheitlich inkl. des Service Desk von Polygran übernommen. Neben dem Ausbau des Services wurde die Anwendung individualisiert und weiterentwickelt.

Mit dem technischen Know-how und der Erfüllung der Anforderungen, konnte ein stabiler und sicherer Betrieb der Micro Focus Anwendung sichergestellt werden. Die Mitarbeitenden wurden mit (individuellen) Einführungsschulungen zu den Basisfunktionalitäten auf den Einsatz der Anwendung vorbereitet. Der ALM Service wurde über 10 Jahre gemeinsam mit Polygran betreut. Im Jahr 2020 wurde der Service vollständig an Polygran übergeben.

Projektdaten

Kunde
Daimler AG

Branche
Automobilindustrie

Unternehmensgröße
ca. 298.650 Beschäftigte

Projektdauer
2011 - 2020

Softwareanwendungen
Micro Focus: Application Lifecycle Management (ALM)

Projektziele

- 1st- und 2nd Level Supports (inkl. Schnittstellen zu verbundenen Systemen)
- Weiterentwicklung und Administration der ALM Umgebungen
- Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit der Anwender im ALM Umfeld

Ergebnis

Mit den Serviceleistungen und der Erreichung der Projektziele konnten langfristige Ergebnisse für die Daimler AG erzielt werden:

Wachstum

Der Betrieb von ALM sowie die dazugehörigen Serviceleistungen wurde über mehrere Jahre über 800 % skaliert.

Skalierung von über 800 %

Kürzere Kommunikationswege

Mitarbeitende konnten stark verkürzte Kommunikationswege nutzen, da Polygran auch auf 3rd-Level Niveau Support bietet. Der Kontakt zum Hersteller wurde somit nahezu überflüssig.

Support auf 3rd Level Niveau

Schneller am Markt

Rollouts und Updates, die normalerweise ein halbes Jahr dauern, konnten in wenigen Wochen durchgeführt werden.

Verkürzte Time-to-Market

Effizienzgewinn

Mit den Serviceleistungen von Polygran wurde ein Effizienzgewinn in Form von reduzierten Lösungszeiten und einer erhöhten First-Call-Resolution Rate erzielt.

Verkürzte Lösungszeiten

Kosteneinsparung

Durch die Inbetriebnahme eines einzelnen Systems konnten Kosten durch Skaleneffekte eingespart werden.

Langfristig Kosten reduzieren

Prozessentwicklung

Parallel wurden Prozesse, die das Testmanagement betrafen, durch technische Unterstützung weiterentwickelt und optimiert.

Verbesserte Prozesse

Serviceleistungen

1st- und 2nd Level Support

- Zentrale Anlaufstelle (SPOC), erreichbar durch E-Mail, Ticket-System und Telefon
- Bearbeitung der Supportfälle nach vereinbarten SLA-Zeiten
- Incident Management
- Request Management
- Knowledge Management
- Pflege der Working Instructions (WI's)
- Problem Management
- Change Management
- Release und Deployment Management
- Projektmigration
- Reporting

Administration

- Problem Management
- Change Management
- Knowledge Management
- Infrastruktur Management
- Security Management
- ALM Integration
- Release and Deployment Management
- Test Management
- Datenbank Administration
- OS Administration
- CI und SCM System-administration
- Elastic Search Administration
- Hersteller Support Koordination
- Reporting
- Monitoring, Failover und Backup

Beratungsleistungen

- Qualitätsmanagementmaßnahmen
- Customizing and Business Process Optimization
- Optimierungsmöglichkeiten
- Integration von ALM in andere Tools
- ALM-Schnittstellen

Weitere Leistungen

- Individualisierung der Anwendung
- Erstellung von Entscheidungshilfen und Anforderungslisten für neue Anwendungen
- Weiterentwicklung der ALM-Komponenten
- Schulungen & Workshops