

# Zentrales System für komplexe Strukturen

Success Story - Softwareentwicklung

## Ausgangssituation

Im Konzern waren intern verschiedene Lösungsansätze für das Testmanagement von Software im Einsatz. Die verschiedenen Testeinheiten wurden in unterschiedlichen Umgebungen gehostet und entsprachen zu diesem Zeitpunkt nicht den internen Richtlinien des Kunden. Dieser hatte die Aufgabe, 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 deutsche und englische Sprachkenntnisse
- ✓ Schulungen der Anwender zu eingesetzte Hard- und Softwareprodukte

## Herausforderungen

- ✓ Schritthalten mit Geschwindigkeit der Skalierung und Wachstum  
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

## Projektdaten

### Branche

Softwareentwicklung

### Unternehmensgröße

ca. 1.100 Mitarbeitende

### Projektdauer

2011 - 2020

### Softwareanwendungen

Micro Focus: Application Lifecycle Management (ALM)

### Projektziel

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



„Die Polygran Mitarbeiter/-innen sind hoch qualifiziert, denken mit, beteiligen sich proaktiv und sind immer freundlich. Sie helfen uns, alles am Laufen zu halten und unterstützen uns bei unserem Kerngeschäft. Der Service und die Mitarbeiter sind flexibel, schnell und kompetent. Polygran ist unser verlässlicher Partner, auch in schwierigen Situationen.“

Benjamin Bäumker,  
Senior IT Manager

## 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 zweistellig auf knapp 1.000 und wurde 2012 zu einer der größten Testumgebungen im deutschsprachigen Raum. Der Tätigkeitsbereich von Polygran entwickelte sich von Hostingaufgaben zu weiteren Serviceleistungen. Seit 2017 wurden 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 des Unternehmens wurden mit (individuellen) Einführungsschulungen zu den Basisfunktionalitäten auf den Einsatz der Anwendung vorbereitet. Der ALM Service wurde über 10 Jahre gemeinsam von Kundenseite und Polygran betreut. Seit 2020 wurde der Service vollständig an Polygran übergeben.

## Ergebnis

Mit den Serviceleistungen und der Erreichung der Projektziele konnten verschiedene Ergebnisse erzielt werden:

### Wachstum

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

✓ Skalierung von über 800 %

### Schneller am Markt

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

✓ Verkürzte Time-to-Market

### Kosteneinsparung

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

✓ Langfristig Kosten reduzieren

### Kürzere Kommunikationswege

Die Mitarbeitenden haben stark verkürzte Kommunikationswege, da Polygran auch auf 3rd Level Niveau Support bietet. Der Kontakt zum Hersteller wurde somit nahezu überflüssig.

✓ Support auf 3rd Level Niveau

### Effizienzgewinn

Mit den Serviceleistungen von Polygran profitierte der Kunde von Effizienzgewinnen in Form von reduzierten Lösungszeiten und einer erhöhten First-Call-Resolution Rate.

✓ Verkürzte Lösungszeiten

### 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, TicketSystem 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 Systeme 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



### Polygran GmbH

Magirus-Deutz-Straße 16 \ 89077 Ulm \ +49 731 1411-100 \ info@polygran.de

