

Title / Titel

Wahrung der Qualität beim Outsourcing von Entwicklungsdienstleistungen

Speaker(s) / Referent(s)

Gelhaus, Claudia; Schindelasch, Bernd
EWE TEL GmbH, Deutschland (DE)

To whom is the presentation addressed? / An wen richtet sich der Beitrag?

Informatik Fach- und Führungskräfte, Projektleiter, Softwareentwickler, Mitarbeiter
Qualitätssicherung und Testmanagement.

Keywords / Stichwörter

Erfahrungsbericht, Herausforderung, Testmanagement, Testautomation, Last- und Performancetest

Abstract / Zusammenfassung

Die EWE TEL GmbH wurde am 17. September 1996 als 100-prozentige Tochter der EWE Aktiengesellschaft gegründet und ist heute mit ca. 1.300 Mitarbeitern (Mitarbeiterjahre) ein wichtiger Arbeitgeber in der Region. Als eines der größten regionalen Telekommunikationsunternehmen Deutschlands bietet EWE TEL eine große Vielfalt an Sprach-, Internet- und Datendiensten an und bedient als Full-Service-Anbieter inzwischen über eine halbe Million Kunden. Das Unternehmen umfasst die Marken EWE TEL, nordcom (Bremen), osnatel (Osnabrück), Teleos (Herford) und Eggenet (Paderborn) sowie Martens (TV- und Kabelnetzanbieter in Hamburg). EWE TEL verfügt über weitere 100-prozentige Beteiligungen an den Telekommunikationsunternehmen BCC (Braunschweig), BREKOM (Bremen) und Telta (Eberswalde). Zudem hält die EWE-Tochter Minderheitsbeteiligungen an mehreren regionalen TV-Sendern. Die technische Grundlage für den schnellen Ausbau der Dienstleistungen ist das über 28.865 km (davon rund 15.000 km Lichtwellenleiter) lange Kupfer- und Glasfasernetz im EWE-Konzern, das den Direktanschluss in 412 Vorwahlbereichen ermöglicht. Täglich werden über dieses Netz ca. 28 Millionen Gesprächsminuten vermittelt.

Um die Bedürfnisse der Kunden bestmöglich zu erfüllen, setzt EWE TEL intern eine Vielzahl von Standard- und Individual-Softwareprodukten ein. Die Entwicklung von Individualsoftware findet insbesondere in den Bereichen Customer Care und Billing statt und wird inzwischen zu einem großen Anteil extern durchgeführt. In der Anfangszeit gab es mehrfach die Herausforderung, dass die Umsetzung der Anforderungen nicht den Vorstellungen der Fachabteilung entsprachen oder dass die Software fehlerbehaftet war. Das Testen bestand damals nur aus groben Testfällen, die in Excel-Listen an ausgewählte Benutzer der Fachabteilungen via E-Mail zur Durchführung versendet wurden. Fehler wurden telefonisch oder per Mail gemeldet. Es gab jedoch weder eine Qualitätssicherung der Testfälle noch Transparenz über die Testdurchführung und Testabdeckung.

Im Rahmen eines großen Projektes wurde 2005 mit der Professionalisierung des Testmanagements begonnen. Bereits zu Beginn wurde klar, dass neben der Verbesserung der Testprozesse zusätzlich eine Werkzeugunterstützung benötigt wird, welche nach einer ausführlichen Evaluationsphase Ende des Jahres in Form der Mercury Tools (jetzt HP) zur Verfügung stand. Anfangs wurde das Quality Center für die Verwaltung und Ausführung der Testfälle sowie für das Fehlermanagement verwendet. Später wurden ein Großteil der manuellen Testfälle für anstehende Regressionstests mit Quick Test Professional automatisiert und somit ersetzt. Darüber hinaus wurden vor der Einführung

des Systems mehrere Last- und Performancetests mit dem Load Runner durchgeführt, um Stabilitäts- und Performanceprobleme bereits im Vorfeld der Produktivsetzung zu identifizieren.

Nach den positiven Erfahrungen im Projekt wurden die Aktivitäten in den Bereichen Qualitätssicherung und Testmanagement nach und nach in bereits bestehenden Projekten nachträglich implementiert und in neuen Projekten bereits von Anfang an etabliert. Das von Frau Gelhaus geführte Team Qualitätssicherung und Testmanagement besteht derzeit aus 2 Testmanagern, 1 Testingenieur und 6 Testern, die von 5 externen Beratern und Mitarbeitern aus der Fachabteilung unterstützt werden und befindet sich weiterhin im Aufbau. Das Team bietet momentan Dienstleistungen in den folgenden Bereichen an:

- Identifikation, Planung und Koordination von qualitätssichernden Maßnahmen in Projekten und den zyklischen Release-Aktivitäten der IT-Kernplattform inklusive Qualitäts- und Teststatus-Reporting
- Funktionstests (Testfallermittlung, Ausführung, Testdatenmanagement, Fehlerdokumentation)
- Dokumentenreviews (Koordination und Ausführung der Reviews von Projektdokumenten)
- Testautomation (Identifikation und Automatisierung von Regressionstestfällen auf der Basis von Quick Test Professional)
- Last- und Performancetest (Verifikation von nicht-funktionalen Anforderungen auf Basis von Load Runner)
- Code Quality Analyse (Verifikation von Code Richtlinien und Erhebung von Code Metriken auf Basis von CheckStyle und PMD)
- Testdatengenerierung (Bereitstellung von Daten für die Durchführung von Funktions- oder Performancetests)

Auf dem erfolgreich eingeschlagenen Weg mussten verschiedene Herausforderungen gemeistert werden. Anfangs musste der Nutzen eines eigenständigen Teams für die Qualitätssicherung und das Testmanagement, sowie die Anschaffung der Testwerkzeuge motiviert werden. Dann folgten der Aufbau von Mitarbeitern und Know-how (ISTQB), die Lösung von fachlichen Fragestellungen wie die Strukturierung der Testbasis, eine Strategie für die Automatisierung, technische Einschränkungen in der Automatisierung, ein sinnvoller Ausgleich zwischen Aufwand und Nutzen sowie die End-to-End-Betrachtung von manuellen und automatisierten Prozessen. Aktuelle Herausforderungen erwachsen aus der Zunahme agiler Softwareentwicklungsprojekte und der zunehmenden Integration von Webservices in die bisher oberflächenbasierte Testautomatisierung.

Im Vortrag werden wir einen Abriss über den erfolgreichen Aufbau unseres Teams und die damit verbundenen fachlichen Herausforderungen geben.

Im Vortrag würden wir gerne über den erfolgreichen Aufbau unseres Teams Qualitätssicherung und Testmanagement bei der EWE TEL GmbH und die damit verbundenen fachlichen Herausforderungen (Motivation zum Aufbau, Aufbau von Mitarbeitern und Know-how im Testbereich, geeignete Werkzeugunterstützung in den unterschiedlichen Bereichen etc.) berichten, um andere Konferenzteilnehmer an unseren Erfahrungen teilhaben zu lassen.

Biography / Biografie

Claudia Gelhaus:

07/2009 - heute: Leiterin IT QS & Test (Vollzeit, Mit Berufserfahrung)

EWE TEL GmbH

11/2005 - 06/2009: Mitarbeiterin im Bereich Testmanagement (Vollzeit, Berufseinsteiger)

EWE TEL GmbH

10/1998 - 04/2005: Studium an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Abschluss: Diplom Informatik

Bernd Schindelasch:

07/2009 - heute: Leiter IT Betrieb (Vollzeit, Manager (mit und ohne Personalverantwortung))
EWE TEL GmbH

04/1998 - 06/2009: Stellv. Abteilungsleiter IT, GL Betriebsmanagement (Vollzeit, Manager (mit und ohne Personalverantwortung))

EWE TEL GmbH

10/1997 - 03/1998: Student (Teilzeit, Student/Praktikant)

EWE AG

Studium an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Abschluss: Diplom Informatik

Contact information / Kontaktinformationen

Gelhaus, Claudia
EWE TEL GmbH
Informationstechnologie
EWE TEL GmbH
Cloppenburger Straße 310
26133 Oldenburg
Germany
