



„Durch den Einsatz von SAP Solution Manager konnten wir den Test- und Fehlermanagement-Prozess nahtlos miteinander verbinden.“

Otto Geiger, Testmanager bei BSH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH führt mit SAP Solution Manager erfolgreich zahlreiche Testprojekte durch

Internetadresse

www.bsh-group.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Vorgehensmodell für die Testdurchführung entwickeln
- Hohes Testvolumen bearbeiten
- Fehlermanagement integrieren

Projektziele

- Globale Roll-outs mit wachsender Effizienz durchführen
- Testergebnisse und Fehler im Rahmen eines Workflows erfassen und auswerten
- Einheitlichkeit und Wiederverwendung im Roll-out sichern

Lösungen und Services

- SAP Solution Manager
- SAP Test Management

Entscheidung für SAP

- Integration von SAP Solution Manager in die SAP-Landschaft
- Keine Lizenzkosten
- Ganzheitliche Prozessbetrachtung

Highlights der Implementierung

- An Geschäftsprozessen orientiertes Vorgehensmodell
- SAP Test Management qualifiziert BSH für den optimalen Einsatz von SAP Solution Manager
- Beratung beim Einsatz des Tools

Hauptnutzen für den Kunden

- Große Testprojekte werden reibungslos im vorgesehenen Zeitrahmen durchgeführt
- Ergebnisse lassen sich sauber und verwertbar dokumentieren
- Aus den in Pilotprojekten gesammelten Erfahrungen ergeben sich Einsparpotenziale

Implementierungspartner

SAP Consulting*

BSH BOSCH UND SIEMENS HAUSGERÄTE GMBH

Mit SAP Solution Manager und SAP® Test Management entwickelt die BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH ein belastbares Vorgehensmodell für die Durchführung von Testprojekten im Roll-out-Programm, in das auch das Fehlermanagement einbezogen ist.

Im Jahr 1967 als Joint Venture der Robert Bosch GmbH, Stuttgart, und der Siemens AG, Berlin/München, gegründet, ist die BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH in den letzten 15 Jahren rasant gewachsen. Heute produziert sie in 43 Fabriken, die auf 15 Länder in Europa, den USA, Lateinamerika und Asien verteilt sind. Hinzu kommt ein weltumspannendes Netz von Vertriebs- und Kundendienst-Gesellschaften. Insgesamt beschäftigt der Konzern in 40 Ländern mehr als 35.500 Mitarbeiter.

Breites Spektrum von SAP-Lösungen

Die komplexe IT-Infrastruktur der ausdifferenzierten Organisation pflegt die BSH in weiten Teilen selbst. Dabei setzt der Hausgeräte-Spezialist ein breites Spektrum von SAP-Lösungen ein, die teils konzernweit angewendet werden und teils von lediglich regionaler Bedeutung sind. 2003 setzte das Unternehmen das Projekt weBSH.net auf, um die Geschäftsprozesse weltweit auf Basis von SAP® R/3® Enterprise zu erneuern, zu harmonisieren und zu verbessern.

Triftige Gründe sprachen gegen Speziallösung

„Wir wussten, dass im Rahmen dieses Projekts Testprojekte in großem Umfang auf uns zukommen. Um die Tests selbst und deren Nachverfolgung zu dokumentieren, benötigten wir eine geeignete Softwarelösung“, sagt Otto Geiger, Test Manager bei BSH. Schnell war klar, dass ein Tabellenkalkulationsprogramm nur allzu rasch an seine Grenzen stoßen würde.

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

**SAP Systems
Integration AG**
St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/3 51/48 11-0
F +49/3 51/48 11-303
www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**
Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*
* gebührenfrei in Deutschland
T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**
** gebührenpflichtig
E info.germany@sap.com
[www.sap.de/
konsumgueter](http://www.sap.de/konsumgueter)

Auch gegen den Einsatz einer Speziallösung sprachen triftige Gründe: Kosten im sechsstelligen Bereich und eine unzureichende Integration in die SAP-Landschaft.

SAP Solution Manager liefert alle Werkzeuge

Daher entschied man sich einhellig für SAP Solution Manager. Das Tool liefert – ohne zusätzliche Lizenzkosten – die benötigten Inhalte, Werkzeuge und Verfahren und ist vollständig in die Lösungslandschaft integriert. „Das einheitliche Look-and-Feel und die gewohnt komfortable Benutzerführung trugen entscheidend zum reibungslosen Verlauf der Testreihen bei“, so Otto Geiger. Dabei setzte der Hausgerätespezialist neben der Testmanagement-Funktionalität von SAP Solution Manager ein Service-Desk ein, um das Fehlermanagement zu integrieren.

Mit SAP-Tools Tests selbstständig durchführen

Ausgestattet mit diesen Werkzeugen konnten die Tester die Testdokumentation problemlos erstellen. Den Status der ihnen zugewiesenen Testfälle pflegten sie selbstständig ins System ein. Über eine separate Testnotiz-Funktion beschrieben sie zudem detailliert die jeweiligen Ergebnisse der Testdurchführung. Trat ein Problem auf, erfassten die BSH-Mitarbeiter mit Hilfe eines Service-Desks eine Fehlermeldung. Diese wurde in SAP Solution Manager verwaltet und auf diese Weise der Lösungsprozess angestoßen und überwacht.

Produktrelevante Fehler schnell kommuniziert

Um Entwicklerressourcen zu schonen, beschäftigten sich in einem ersten Schritt Testmanager mit den eingehenden Fehlermeldungen. Erst nachdem sie Bedienfehler ausgeschlossen hatten, wandelten sie die Problem- in Fehlermeldungen um. Diese wurden dann automatisch an die entsprechenden Spezialisten weitergeleitet. Otto Geiger: „Im Falle eines Produktfehlers kam uns zugute, dass das Tool von SAP stammt. Entsprechend einfach ist die Kommunikation mit Walldorf. Sobald wir einen produktrelevanten Fehler feststellten, leiteten wir über SAP Solution Manager eine Meldung an den SAP-Support weiter.“

Test- und Fehlermanagement integriert

Die Organisation hat sich bewährt. „Durch den Einsatz von SAP Solution Manager konnten wir den Test- und Fehlermanagement-Prozess nahtlos miteinander verbinden“, sagt Otto Geiger. Ein vor allem im Verhältnis zum Volumen beachtliches Ergebnis. Wurden doch allein für den Roll-out in den spanischen Gesellschaften insgesamt 802 Geschäftsprozesse auf 598 Testpakete in der SAP-Test-Workbench verteilt. Es galt, nicht weniger als 3.877 Testfälle durchzuführen! Deshalb entfielen von den 13 Monaten Projektdauer allein zwei auf die Testphase.

SAP Test Management überzeugt

In diesen Monaten trugen die SAP-Tools zudem zur Lösung eines Problems bei, das fast zwangsläufig in komplexen Projekten auftritt: „Entwickler sind technikorientiert und neigen zu einer stark komponentenbasierten Sicht. SAP Solution Manager motiviert sie dazu, sich stärker an den Geschäftsprozessen auszurichten. Die Durchgängigkeit der Tests rückt in den Mittelpunkt“, so Otto Geiger. Diese prozessorientierte Herangehensweise zeichnete auch den Dienstleister SAP Consulting aus. Otto Geiger: „Bevor wir die SAP-Experten ins Boot geholt haben, unterstützten uns Berater eines anderen Unternehmens. Sie konzentrierten sich vollständig auf SAP Solution Manager und verloren die Prozesse aus dem Blick. Im Gegensatz zu SAP Consulting fehlte ihnen eine Methodik, ein Vorgehensmodell.“

Dienstleister entwickelt Vorgehensmodell

Die Experten von SAP Consulting waren für die Testkonzeption verantwortlich und entwickelten ein Vorgehensmodell. Sie qualifizierten die BSH-Mitarbeiter für die Werkzeugnutzung und boten sie dabei, SAP Solution Manager optimal einzusetzen. Auf dieser Basis wurden in den bisher abgeschlossenen Projekten verschiedene Testfälle, Methoden und Vorgehensmodelle etabliert, die nun in den zahlreichen noch anstehenden Roll-outs wieder verwendet werden können. Daraus ergeben sich für die Zukunft erhebliche Einsparpotenziale.