



Fehlermanagement in Großprojekten – Erfahrungen und Best Practices

Mario Friske

T-Systems International GmbH

TAV 35, Ingolstadt, 21.11.2013



Fehlermanagement in Großprojekten

Überblick

- Einleitung / Kontext
- Fehlermanagement
- Typische Problemstellungen
- Lösungsansätze / Best Practices
- Fazit



Fehlermanagement in Großprojekten

Deutsche Telekom

TELEKOM DEUTSCHLAND



- Der Bereich Privatkunden bietet Mobilfunk- und Breitbanddienste, IPTV, Online und Cloud Services.

PRIVAT



- Der Bereich Geschäftskunden liefert standardisierte Festnetz-, Mobilfunk-, IT-Lösungen und Cloud Services für mittlere und kleine Unternehmen.

GESCHÄFT

T-SYSTEMS



- Integrierte ICT-Lösungen für Großunternehmen und öffentliche Institutionen.



Fehlermanagement in Großprojekten

Deutsche Telekom – Daten und Fakten



WIR VERBINDEN

- Mehr als 182 Mio. Kunden
- In rund 50 Ländern weltweit
- Nr. 1 im deutschen Markt (TK, Mobil und IT)
- 58,2 Mrd. € Umsatz: mehr als 50% außerhalb Deutschlands
- 230 000 Mitarbeiter weltweit



HANDELN VERANTWORTLICH

- Führende Rolle in Datenschutz und Datensicherheit
- Impulsgeber im Umweltschutz durch Entwicklung energieeffizienter ICT-Lösungen
- Verantwortung für 10 000 Auszubildende und duale Studenten in Deutschland



DENKEN ZUKUNFTSWEISEND

- Telekom Innovation Laboratories / T-City Projekt
- Intelligente Netzlösungen für Gesundheit, Auto und Energie
- Internet Services
- Mobiles Internet
- Vernetztes Zuhause

DEUTSCHE TELEKOM – EIN INTERNATIONALER MARKTFÜHRER FÜR VERNETZTES LEBEN UND ARBEITEN



Fehlermanagement in Großprojekten

T-Systems – Großkundensparte der Deutschen Telekom

INTERNATIONAL

NIEDERLASSUNGEN IN MEHR ALS 20 LÄNDERN, WELTWEITE DELIVERY

UMSATZ

10 MRD. € (STAND: 2012)

KUNDENFOKUS

GROSSUNTERNEHMEN UND MULTINATIONALE KONZERNE SOWIE DER PUBLIC & HEALTH-SEKTOR

MARKTPOSITION

- # 1 ICT-MARKT DEUTSCHLAND
- # 2 PROJECT SERVICES DEUTSCHLAND
- # 1 MANUFACTURING EMEA

MITARBEITER

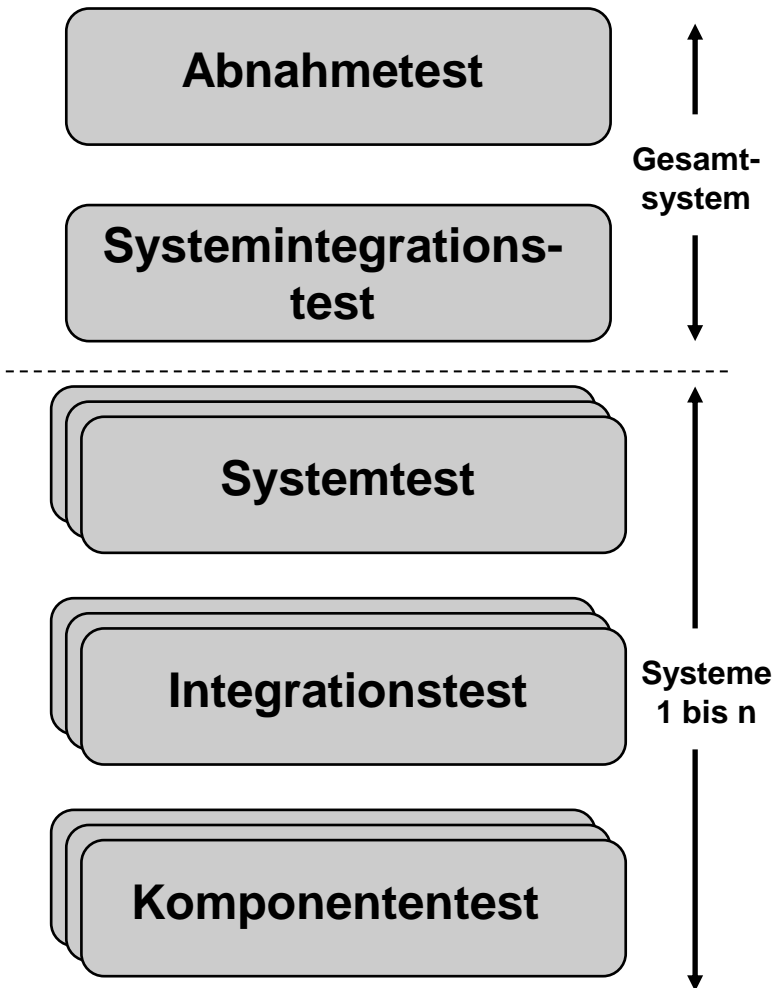
CA. 52 700
(29 300 IN DEUTSCHLAND,
23 400 INTERNATIONAL)*

*STAND: 2012



Fehlermanagement in Großprojekten

Dediziertes Fehlermanagement



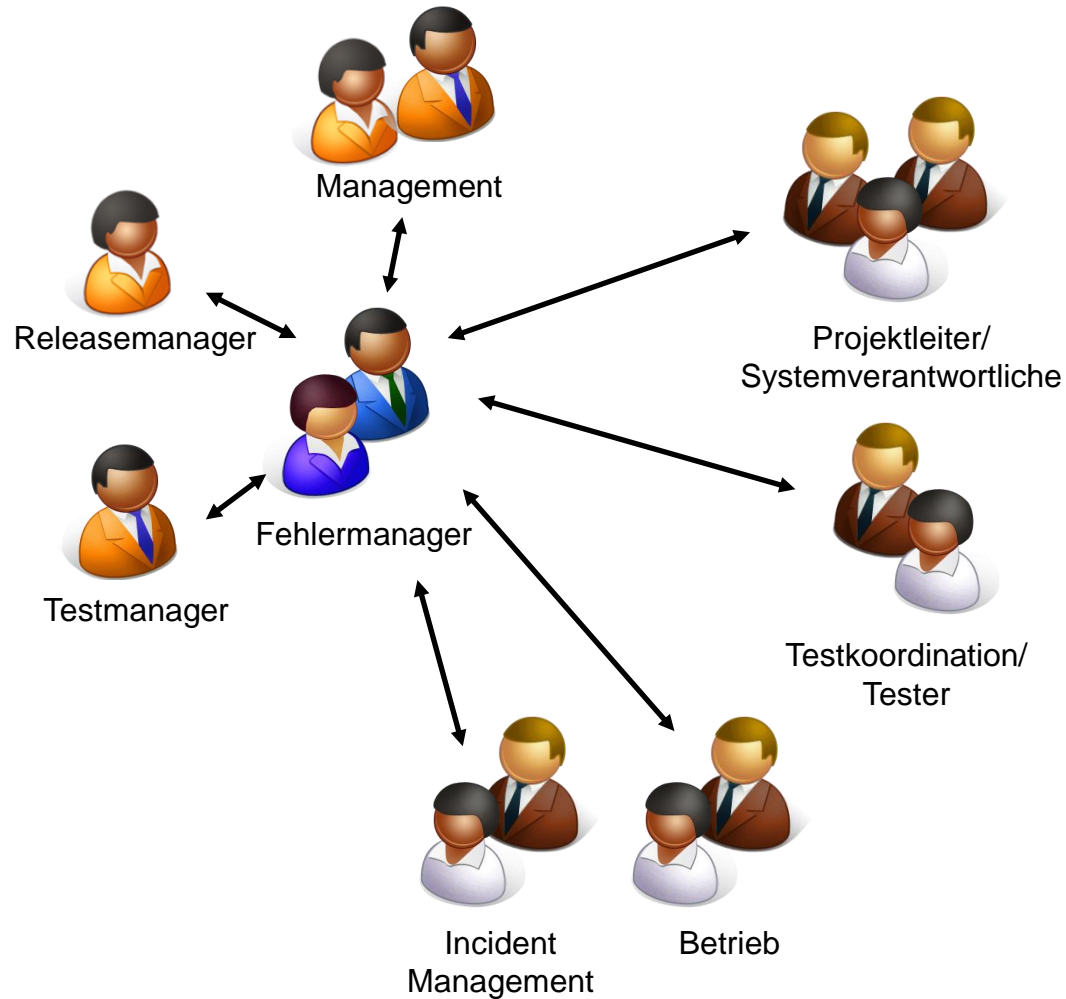
Dediziertes Fehlermanagement:

- bei komplexen Multisystemen
- Funktionsrolle Fehlermanager
- nur Fehler im Gesamtsystem, ab Teststufe Systemintegrationstest
=> separates Tool
- Trennung von Tickets aus vorhergehenden Teststufen
=> ggf. Übernahme von Tickets
- oft > 10 000 Tickets / Gesamtsystemlaufzeit



Fehlermanagement in Großprojekten

Kommunikationsbeziehungen



Fehlermanagement in Großprojekten

Aufgabenverteilung mittels Funktionspostfach

- Funktionspostfach vereinfacht Aufgabenverteilung und Vertretung
- ggf. Konditionierung von Projektbeteiligten bzgl. Kommunikationswegen erforderlich
- Aufgabenverteilung und -zuweisung per Farbmarkierung von Mails
- zyklische Problembearbeitung mittels „First in, First out“
- Verwendung dualer Kommunikationswege (Mail + Telefon) im Bedarfsfall
- ermöglicht Kommunikation in der „Wir“-Form (Autorenplural)



Fehlermanagement in Großprojekten

Reporting (1/2)

- Bedeutung des Reportings:
 - Information von Management und Stakeholdern (oft einzige Informationsquelle)
 - Projektfortschritt überwachen (PL)
 - Projektfortschritt gewährleisten (Druckaufbau)
- Sichtbarkeit:
 - oft schwieriges Projektumfeld => großer Verteilungskreis => große Sichtbarkeit, inkl. Kunden



Fehlermanagement in Großprojekten

Reporting (2/2)

- Best Practices:
 - Statusbericht idealerweise Schlossführung:
 - Optik ist wichtig
 - Konsistenz ist wichtiger als Aktualität
 - Relative Angaben (Vgl. zum Vorbericht) vermeiden, max. auf Tonspur
 - Report stets gleich aufgebaut (Fehlen von Seiten vermerken, statt einfach löschen)
 - Rohdaten sichern und einbinden (konsistenter Snapshot, Offlinefähigkeit)
 - Konzept „Top-Defects“



Fehlermanagement in Großprojekten

Statusmodell und Attributierung – wichtige Aspekte

- größere Änderungen des Statusmodells oft nicht ohne Weiteres möglich
- Verbot bestimmter direkter Statusübergänge/Zuweisungen ohne Beteiligung des Fehlermanagements: Umsetzung per Anweisung vs. Tool-implementierte Reglementierung
- Statusmodell muss Stagingprozess durch Teststufen (z.B. SIT, FF, AT) reflektieren:
 - Explizite Zustände, z.B. „Ready for SIT“, oder
 - Implizite Markierung per Attribut oder Kommentar
- typische Zielvorgaben, z.B. Zielvektoren mit Prio1-/Prio2-/Prio3-Fehlern, erfordern strikte Trennung von Release- und Altfehlern per Attributierung
- Markierung von Mengen mittels Tags in Freitextfeldern



Fehlermanagement in Großprojekten

Fazit

- Fehlermanagement:
 - ist zentrale Querschnittsfunktion
 - trägt wesentlich zum Projekterfolg bei
 - beinhaltet typische organisatorische und technische Problemstellungen mit zugehörigen erprobten Lösungsansätzen
 - erfordert Hartnäckigkeit und Durchsetzungsstärke
 - erfordert Kommunikationsstärke über sämtliche Hierarchieebenen
 - ist Einsatzmöglichkeit für Junior-Projektmanager

