

# Hausarbeit Softwarequalitätsmanagent

## Hausarbeit (T3INF4305)

im Rahmen der Prüfung zum  
**Bachelor of Science (B.Sc.)**

des Studienganges Informatik

an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Karlsruhe

von

**Frederik Hake**

Abgabedatum:

6. Jan 2022

Bearbeitungszeitraum:

04.10.2021 - 06.01.2022

Matrikelnummer, Kurs:

6899903, TINF19B1

Ausbildungsfirma:

SAP SE

Dietmar-Hopp-Allee 16  
69190 Walldorf, Deutschland

Gutachter der Dualen Hochschule: Fabian Kunzke

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>II</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>III</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>IV</b>
<b>Quellcodeverzeichnis</b>	<b>V</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Abteilung . . . . .	1
1.2 Migrationsservice . . . . .	1
<b>2 PDCA-Kreis</b>	<b>2</b>

# **Abkürzungsverzeichnis**

<b>CoE</b>	Center of Expertise
<b>MS</b>	Microsoft
<b>TM</b>	Transportation Management
<b>TQM</b>	Technial Quality Manager
<b>VW</b>	Volkswagen

# **Abbildungsverzeichnis**

# **Tabellenverzeichnis**

# **Quellcodeverzeichnis**

# 1 Einleitung

Während dieser Hausarbeit wird der Qualitätssicherungsprozess des Transportation Management (TM)-Center of Expertise (CoE)s an dem Beispiel des TM-Migrationsservices betrachtet.

Da das CoE als Abteilung Teil des Kundensupports ist, wird er Qualitätssicherungsprozess mit Teilen der ISO 9001 analysiert. Zunächst beschreibe ich die Abteilung in der nächsten Sektion

## 1.1 Abteilung

Das CoE fokussiert sich auf das schnelle Lösen von Kundenproblemen und ist somit Teil des Kundensupports. Hierfür bietet das CoE mehrere Services an, welche ein Kunden buchen kann, um Probleme zu lösen.

Das TM-CoE ist Teil des Logistik-CoE und hilft Kunden bei der Transportlogistiksoftware SAP TM. Eine Teil des Angebots des TM-CoE ist der Migrationsservice, welcher in der nächsten Sektion beschrieben wird.

## 1.2 Migrationsservice

Beim Migrationsservice hilft das TM-CoE bei der Übertragung der Daten von den alleinstehenden TM-System auf ein eingebundenes S/4HANA-System. Hierbei fokussiert sich der Service auf die Übertragung von Einstellung und Stammdaten. Die Bewegungsdaten werden von einem anderen SAP-Team übertragen.

Während dieses Services werden drei Testmigrationen mit aufsteigender Komplexität durchgeführt. Nach diesen drei Testmigrationen findet an einem Wochenende eine Produktivmigration statt.

Dieser Service wurde bisher einmal vollständig geliefert. Diese Lieferung war beim Kunden

Volkswagen (VW).

Während dieses Services gibt es einen Kundenansprechpartner, welchen SAP Technial Quality Manager (TQM) nennt, welcher für dieses Engagement verantwortlich ist.

## 2 PDCA-Kreis

Wie funktioniert jedoch der Qualitätssicherungsprozess für den Migrationsservice. Hierzu kann der PDCA-Zyklus der ISO 9001 betrachtet werden. Da die ISO 9001 jedoch für ganze Unternehmen entwickelt wurde, kann nur ein Teil dieser Norm für das CoE und den Migrationsservice betrachtet werden.

Der PDCAZyklus ist in die Teile Plan, Do, Check und Act unterteilt.

Der Plan-Teil ist hierbei nochmal in die Teile Kontext der Organisation, Führung und Planung unterteilt. Bei Kontext der Organisation wird betrachtet, wie das Qualitätsmanagement im Unternehmen umsetzbar ist und woher die Anforderungen für den Prozess kommen. Der Teil Führung fordert die ISO 9001, dass das Qualitätsmanagement von oberster Führungsebene kommt und betrachtet wird. Der Planungsteil betrachtet, wie der Prozess umgesetzt werden soll. Hierbei soll besonders auf Anforderungen, Risiken und Vorgehen eingegangen werden.

Wie ist die Planung im TM-CoE umgesetzt. Hierzu wird zunächst von einem globalen CoE der Service vorgegeben. Bei dem Migrationsservice war dies eine Migration von alten Netweaver-Systemen auf neue S/4HANA-Systeme.

Da bei TM jedoch der Migrationsservice nicht in dem Umfang, welcher vom globalen CoE vorgegeben wurde, umgesetzt werden kann, da nur Customizing, Stammdaten und Einstellungen übertragen werden können, muss das TM-CoE diese Anforderungen anpassen. Diese Anforderungsanpassung nimmt der Manager vor. Diese Anforderungen werden dann mit dem Team über eine Sharepointseite, welche über das Microsoft (MS)-Teams team zufinden ist.

Mit diesen Anforderungen wird dannach ein oder mehrere Teammitglieder damit beauftragt den Serviceinhalt auszuarbeiten. Hierbei werden sowohl die initialen Vorstellungsslides für den Verkaufs-/Einschätzungsworkshop als auch Vorlagen für den realen Service. Beim Migrationsservice wurde dieser Servicecontent erstellt, da der Fokus des Services

jedoch mehr auf der Migration lag musste das Migrationstool der Entwicklungsabteilung genutzt werden. Da dieses Tool noch nicht genutzt wurde, diente der Migrationsservice auch dazu das Tool zu testen und Empfehlungen zur Verbesserung vorzuschlagen.

Als nächstes bewertet das CoE die Dauer dieses Services. Hierzu wird als Einheit, welche verkauft wird Manntage genutzt. Diese Schätzung des Services wird vom Manager oder von dem Teamlead durchgeführt. Eine Grundschatzung für die Anzahl der Manntage wird vom Globale CoE vorgegeben.