



Analyse eines CRM-Systems und Erstellung der Testspezifikation

Unser Kunde hatte ein neues zentrales CRM-System in Auftrag gegeben, mit dem weltweit alle Service-Center arbeiten sollten. Dieses sollte alle bisherigen, länderspezifischen Programme ablösen.

Aufgabe:

Das SOPHIST-Team war dafür verantwortlich eine Testspezifikation für die Abnahmetests der Software zu erstellen. Die Tests sollten von Anwendern in verschiedenen Ländern durchgeführt werden. Im Zuge der Erstellung der Testfälle und Testszenarien mussten zunächst die eigentlichen Anforderungen an das System erhoben und strukturiert dokumentiert werden. Dies wurde durch die Tatsache erschwert, dass durch die noch nicht abgeschlossene, agile Entwicklung des Systems eine sehr hohe Änderungsrate der Funktionalitäten gegeben war.

Umsetzung:

Die Entwickler arbeiteten mit einem agilen Vorgehen nach dem Prinzip des „Onsite-Customers“ also zwei dauerhaften Vertretern des Auftraggebers als Anforderungsquelle. Die Software wurde in kurzen Iterationen inkrementell und „auf Zuruf“ entwickelt. Es existierte so gut wie keine schriftliche Vereinbarung bzw. Dokumentation. Aufgrund der fehlenden Basis für die Testfallerstellung haben wir in Abstimmung mit dem Kunden zunächst eine Erhebung, Konsolidierung und Dokumentation der Anforderungen durchgeführt. Da der direkte, persönliche Kontakt auf einen einzigen, durch Linienaufgaben bereits vollkommen ausgelasteten Stakeholder beschränkt war, hat das SOPHIST-Team alle Anforderungen zunächst aus den unvollständigen und veralteten Anforderungsdokumenten, sowie dem parallel entwickelten System eigenständig extrahiert. Die so ermittelten Anforderungen wurden von SOPHIST anschließend mit unserem Ansprechpartner inhaltlich geprüft, mittels SOPHIST Template syntaktisch aufbereitet, logisch gegliedert und im Tool HP Quality Center dokumentiert.

Basierend auf diesen Anforderungen haben die SOPHISTen Black-Box-Testfälle für das System erstellt. Diese wurden anschließend zu Testszenarien kombiniert, die der üblichen Arbeitsweise der Nutzer entspricht. Eine weitere Herausforderung durch die agile Vorgehensweise war die damit ver-



bundene hohe Änderungsrate im Bereich der Anforderungen. Dies haben wir durch häufige Reviewrunden mit dem Kunden, den Entwicklern und einer stetigen Überprüfung der Aktualität unserer Anforderungen und Testfälle am laufenden Tool kompensiert.

Neben der Testerstellung haben wir den Kunden in weiteren Bereichen wie z. B. der Testplanung, der Einführung von Traceability und den Möglichkeiten zur Optimierung des RE/M Prozesses methodisch beraten.

Kundennutzen:

- Der Kunde erhielt über die vereinbarte Testspezifikation hinaus eine vollständige Basis seiner funktionalen Systemanforderungen
- Für jede funktionale Anforderung wurden Testfälle zur vollständigen Abdeckung erstellt (positive und negative Tests)
- Die Testszenarien enthalten eine fachlich sinnvolle Kombination der durch den Kunden priorisierten Testfälle
- SOPHIST konnte dem Kunden in vielen Bereichen Optimierungspotential aufzeigen und bei vielen methodischen Diskussionen Input liefern

Technische Daten:

Eingesetzte Tools:

HP Quality Center
Microsoft Visio (auf Kunden-seite)
Wiki (auf Kundenseite)

SOPHIST GmbH
Vordere Cramergasse 13
90478 Nürnberg
Deutschland

fon: +49 (0)9 11 40 900-0
fax: +49 (0)9 11 40 900-99

E-Mail: heureka@sophist.de
Internet: www.sophist.de
© SOPHIST