



## Kein Stau im Briefverkehr

Der reibungslose Transport eines Briefs vom Absender zum Empfänger setzt voraus, dass die zum Sortieren und Verteilen eingesetzten Maschinen ohne größere Ausfallzeiten funktionieren. Um dies zu gewährleisten, unterhält die Deutsche Post AG ein eigenes Instandhaltungsteam.

### Aufgabe:

Der Unternehmensbereich BRIEF der Deutschen Post AG befördert allein in Deutschland 70 Mio. Briefe pro Werktag. Dazu unterhält das Unternehmen in Deutschland ein flächendeckendes Transport- und Zustellnetz mit 82 Briefzentren. Jedes dieser Briefzentren verfügt über eine Vielzahl von Maschinen der unterschiedlichsten Hersteller. In den vergangenen Jahren übernahmen diese Hersteller die Wartung und Instandhaltung ihrer Maschinen. Doch im Gegensatz zum allgemeinen Outsourcing-Trend konzentriert sich die Deutsche Post darauf, ihre Kernkompetenzen zu stärken und gliedert die Maschinenwartung wieder ein. Dazu baut sie eine eigene Instandhaltungsabteilung auf, die über eine Servicehotline die einzelnen Vororteinsätze der Mitarbeiter koordiniert. Ein zentrales Element stellt dabei ein geeignetes Trouble-Ticket-System dar, mit dem die einzelnen Aufträge erfasst, priorisiert und nachvollziehbar abgearbeitet werden können. Die SOPHISTen unterstützen deshalb die Verantwortlichen bei der Entwicklung dieses Systems.



Deutsche Post 



### Technische Daten:

Eingesetzte Tools:  
CARE

Eingesetzte Methoden:  
UML-Use-Case-Diagramme  
UML-Aktivitätsdiagramme  
UML-Klassendiagramm  
SOPHIST REGelwerk  
Requirements-Template  
Abnahmekriterien  
IVENA

### Umsetzung:

Das SOPHIST-Team übernimmt die Aufgabe der Entwicklung des Trouble-Ticket-Systems in professioneller Art und Weise. Um eindeutige Grenzen des Projekts festzulegen, werden in Zusammenarbeit mit den Post-Mitarbeitern die zukünftigen Geschäftsprozesse ermittelt. Dadurch ist das gesamte Projektteam in der Lage, sich bei der anschließenden Systemanalyse auf die Kernfunktionalitäten des neuen Systems zu konzentrieren. Durch den Einsatz von verschiedenen Methoden entsteht eine vollständige Dokumentation der funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen. Dabei sorgt der Wechsel zwischen grafischen Ablaufdiagrammen und prosaischen Beschreibungen für eine optimale Kommunikationsgrundlage, die auch bei der Vergabe an einen Auftragnehmer keine Missverständnisse zulässt. Durch eine abschließende Erstellung von Abnahmekriterien und den korrespondierenden Testszenarien unterstützt SOPHIST den Kunden bis zum Roll-out des Systems.

### Kundennutzen:

- ▶ Dank des zielgerichteten Einsatzes der Methoden des Requirements-Engineering durch die SOPHISTen ist der Kunde in der Lage, ein optimal an seine Bedürfnisse angepasstes System zu erhalten.
- ▶ Die von SOPHIST erarbeitete Spezifikation dient mit geringen Modifikationen als Vertragsgrundlage.
- ▶ Das Projektteam besitzt eine Beschreibung der Abläufe der neuen Supporthotline und kann sich auf die Kernbereiche fokussieren.

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](mailto:heureka@sophist.de)  
Internet: [www.sophist.de](http://www.sophist.de)  
© SOPHIST