



TEAMCENTER UND POLARION BEI BCT

ENGES ZUSAMMENSPIEL

FÜR MEHR TRANSPARENZ

Integrierte Lösung für Bugfixing schafft Transparenz für Kunden und Entwickler

Bugfixing ist ein notwendiges Übel in der Softwareentwicklung – aufwendig, aber eben auch Dienst am

Kunden. Mit einer intelligenten Verwaltungslösung auf Basis von Teamcenter und Polarion hält BCT den Auf-

wand möglichst gering und bietet gleichzeitig informativen und umfassenden Kundenservice.



Polarion glänzt mit seiner Funktionalität

im Entwicklungsprozess

Für die Anwender der Software sind Bugs je nach Schwere ärgerlich bis katastrophal, für den Hersteller der Software vor allem unwirtschaftlich, denn sie binden Ressourcen, ohne Profit zu erzeugen. Doch Bugs bieten auch große Chancen: Kaum eine Maßnahme bildet mehr Vertrauen und bindet die Kunden mehr als eine schnelle Beseitigung der Fehler und gute Informationen auf dem Weg dorthin.

Die im badischen Willstätt zwischen Straßburg und Offenburg beheimatete BCT Technology AG ist ein Systemhaus für Produktentwicklungswerkzeuge und unterstützt seine Kunden bei der Optimierung

von Produkten und Prozessen. BCT Technology wurde 1991 gegründet und gehört zur Unternehmensgruppe Badische Stahlwerke GmbH (BSW) in Kehl. BCT ist langjähriger Platin-Entwicklungs- und Vertriebspartner von Siemens Industry Software, entwickelt aber auch eine immer breiter werdende Palette eigener Softwarelösungen.

Die Palette eigener Lösungen reicht vom BCT Engineering Package, einem umfangreichen Starterpaket für Norm- und Katalogteile, über BCT Raster zum Digitalisieren von Zeichnungen bis hin zu BCT Inspector zur Integration der Qualitätssicherung in den Datenfluss.

Scrum lässt sich optimal in Polarion umsetzen

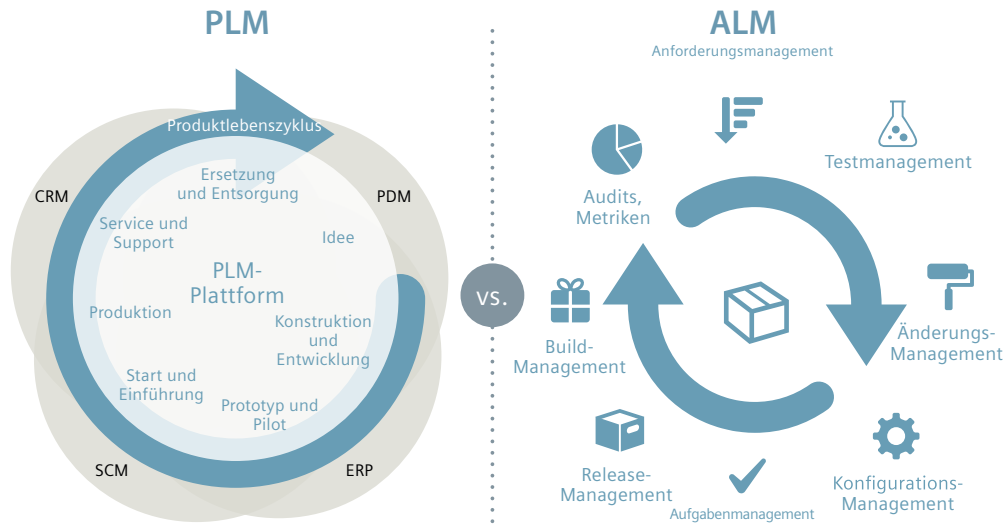
Für die interne Softwareentwicklung nutzt BCT schon seit einigen Jahren Polarion. Als Siemens im Jahr 2016 Polarion übernahm, steckte man gerade mitten in der Evaluierung eines ALM (Application Lifecycle Management)-Systems.

Für den langjährigen Siemens-Partner umso mehr Grund, sich für Polarion zu entscheiden.

Das System konnte aber auch mit seiner Funktionalität glänzen. Die BCT-Entwickler nutzen seit 2013 das Vorgehensmodell Scrum, um agile Softwareentwicklung zu betreiben. Scrum besteht aus wenigen Regeln, die fünf Aktivitäten, drei Artefakte und drei Rollen definieren. Softwareprojekte werden in einfache Teilspektiveheruntergebrochen, die mittels sogenannter User Stories beschrieben werden. Der Product Owner definiert die Anforderungen an das jeweilige Teilprojekt im Product Backlog und definiert gemeinsam mit dem Entwicklerteam eine Definition of Done, also die Definition des Fertigzustands – welche Anforderungen die Software (teil)lösung erfüllen, um als fertig programmiert angesehen zu werden?

Daraufhin erarbeitet das Entwicklerteam in einem Sprint, der zwischen zwei und vier Wochen dauert, die Softwarelösung. Integraler Bestandteil der Entwicklung sind Tests, die





sicherstellen, dass die Definition of Done und die Anforderungen erfüllt sind. In der Sprint Review wird der Sprint abgeschlossen und die Ergebnisse dokumentiert, was wiederum die Grundlage für den nächsten Sprint ist. Mit Polarion ließ sich Scrum optimal umsetzen und seit Juni 2017 operativ eingesetzt.

Standardisierter Workflow im Kundensupport

Inzwischen hat BCT einen weiteren Meilenstein geschafft: Die Verknüpfung von Polarion mit dem PLM-System Teamcenter. Das ermöglicht es, die Bearbeitung von Bugmeldungen durch Kunden weitgehend zu automatisieren und in einem Workflow zu standardisieren. Dabei übernimmt Teamcenter die Kommunikation mit dem Kunden und den Workflow, während Polarion die Softwareentwicklung verwaltet.

„Jeder Kunde bekommt auf Anfrage einen Zugang zum Active Workspace in Teamcenter“, erläutert Saskia Albrecht, Teamkoordinatorin Support, „dann bekommt er eine kleine Einweisung und kann Bugs und andere Anfragen direkt in unser System einstellen.“ Natürlich stehen auch die herkömmlichen Kommunikationswege über Mail und Telefon weiterhin zur Verfügung.

Die auflaufenden Anfragen beziehungsweise Tickets sammelt Teamcenter in einer allgemeinen Support-Inbox, die gleichzeitig die Arbeitsliste für das Supportteam ist. Sobald ein Mitarbeiter beginnt, eine Anfrage dieser Liste zu bearbeiten, wandert sie in die persönliche Inbox des Mitarbeiters, so dass immer ersichtlich ist, wie viele und welche Anfragen offen sind. Viele Anfragen lassen sich mit vordefinierten

Hinweistexten beantworten, in denen der Supportmitarbeiter die notwendigen Bedienschritte erklärt. In jedem Fall erhält der Kunde eine automatisierte Mail mit der Ticketnummer und der Nachricht, dass sein Ticket in Bearbeitung ist.

Enges Zusammenspiel zwischen Polarion und Teamcenter

Beruhet das Problem nicht auf einer Fehlbedienung, sondern tatsächlich auf einem Softwarefehler und ist dieser reproduzierbar, übergibt der Supportmitarbeiter das Ticket an Polarion. Dabei arbeitet er in seiner gewohnten Teamcenter-Umgebung, aber in einem Reiter, der von Polarion eingeblendet wird. Dort vervollständigt er – nachdem Teamcenter alle schon vorhandenen Parameter an Polarion übergeben hat – die Anfrage mit

Teamcenter übernimmt

die Kommunikation mit dem Kunden

Enges Zusammenspiel

für mehr Transparenz

möglichst vielen Informationen, von der vollständigen Problembeschreibung über Logdateien und Screenshots bis hin zu Angaben zur Softwareumgebung. In diesem Arbeitsschritt übersetzt der Supportmitarbeiter die Anfrage zudem auf Englisch, der Hauptsprache der Entwicklungsmitarbeiter.

Die Call-ID des Tickets bildet das Bindeglied zwischen den Daten in der Teamcenter- und der Polarion-Datenbank. So kann auch der Entwickler in Polarion die Teamcenter-Daten aufrufen und ansehen. Die auflaufenden Tickets werden auch auf der Polarion-Seite in einer Liste gesammelt, wo sie der Scrum Master als Koordinator der Softwareentwicklung beurteilt, priorisiert

und für einen Entwicklungssprung, einen sogenannten Sprint, einteilt. Dadurch wird der Status „Ready“ erreicht, der wiederum in Teamcenter eine Mail an den Kunden auslöst. Diese wiederum enthält eine Information, wann und in welcher Softwareversion mit der Beseitigung des Bugs zu rechnen ist.

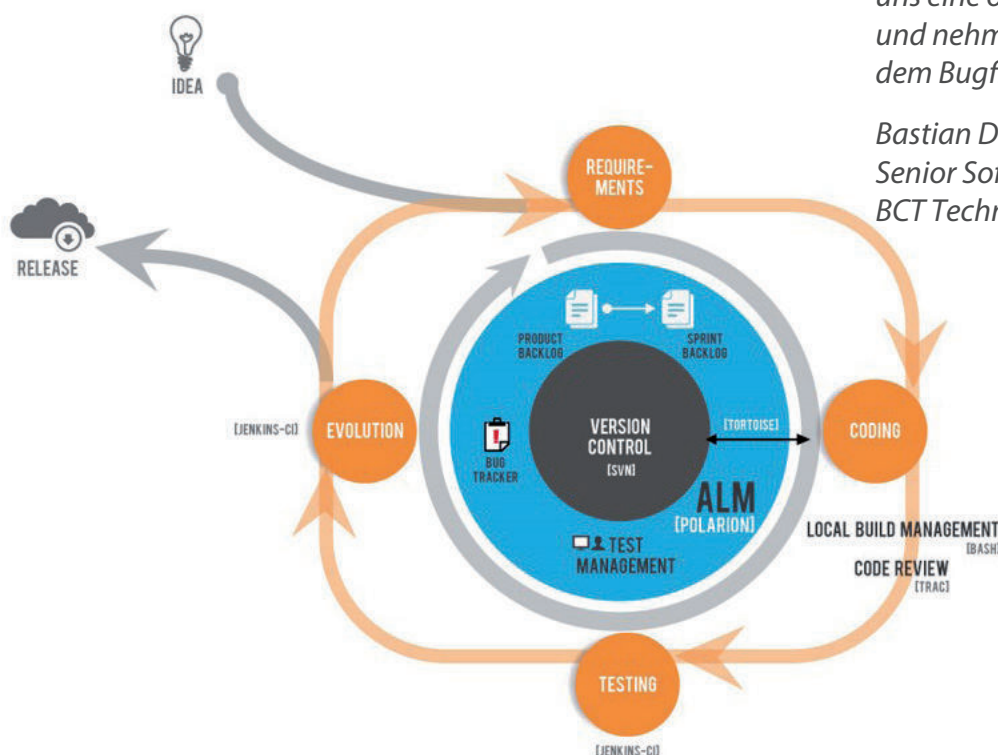
Diese Automatismen sind eine große Arbeitserleichterung für Senior Softwareentwickler Bastian Decker: „Der Kunde ist informiert, die Datenbank enthält alle wichtigen Daten – optimal. Dass der Kunde automatisch informiert wird, ist extrem wichtig: Er fühlt sich ernstgenommen, weiß, dass sein Problem in Arbeit ist und kann planen, wann der Fehler behoben ist. Für

„ Wir sparen viel Zeit wenn wir nicht mehr alle Attribute von Teamcenter manuell in Polarion übertragen müssen. Es können keine Übertragungsfehler entstehen, jeder kann in seiner gewohnten Umgebung arbeiten und hat doch Zugriff auf alle Infos..

Saskia Albrecht,
Teamkoordinatorin Support,
BCT Technology AG

„ Für uns bedeutet die Kopplung, dass viel ungeliebte Zusatzarbeit wegfällt beziehungsweise automatisiert wird. Die Reports in Teamcenter und Polarion ermöglichen uns eine optimale Planung und nehmen viel Stress aus dem Bugfixing-Prozess .

Bastian Decker,
Senior Softwareentwickler,
BCT Technology AG



- Kunde, Support und Entwicklung

uns sind diese Infomails dagegen nur eine Aufgabe, die uns von der eigentlichen Entwicklungsarbeit abhält.“ Zudem hat der Kunde so die Möglichkeit, sich zurückzumelden und eine höhere Priorität zu fordern, wenn ihn der Fehler in seinen Arbeitsabläufen zu sehr bremst.

Sobald die Behebung des Bugs beginnt, wechselt der Status auf „in progress“ und der Kunde wird wiederum informiert. Eine weitere Information wird generiert, wenn der Fehler behoben ist und ein Patch existiert oder die Fehlerbehebung in eine Serviceversion integriert wird. Der gesamte Vorgang wird automatisch in das Changelog der Software in Polarion archiviert und im Teamcenter angeschlossen.

Transparenz für Kunde und Entwickler

Sowohl für den Support wie für die Entwicklung ist die Kopplung zwischen Teamcenter ein großer Vorteil: „Wir sparen viel Zeit“, sagt Saskia Albrecht, „wenn wir nicht mehr alle Attribute von Teamcenter manuell in Polarion übertragen müssen. Es können keine Übertragungsfehler entstehen, jeder kann in seiner gewohnten Umgebung arbeiten und hat doch Zugriff auf alle Infos.“

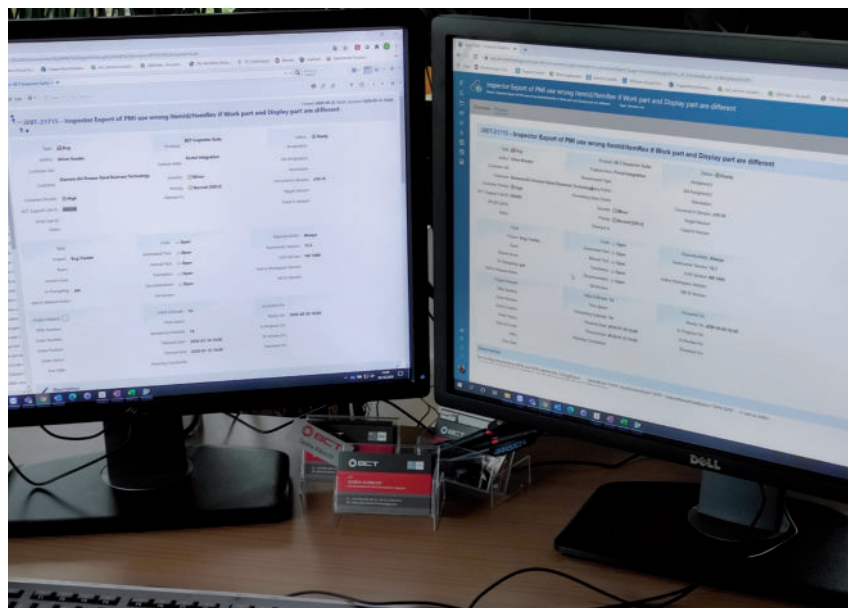
Bastian Decker ergänzt: „Für uns bedeutet die Kopplung, dass viel ungeliebte Zusatzarbeit wegfällt

beziehungsweise automatisiert wird. Die Reports in Teamcenter und Polarion ermöglichen uns eine optimale Planung und nehmen viel Stress aus dem Bugfixing-Prozess.

Business Development Manager Martin Anliker beschreibt die übergreifende Perspektive: „Ein Bug bedeutet immer, dass ein Kunde ein Problem hat. Je transparenter wir ihm gegenüber auftreten, desto besser fühlt er sich aufgehoben. Er kann Einfluss auf den Zeitpunkt nehmen, wann der Fehler behoben wird und ist ständig informiert, wo der Prozess steht. Und wir können uns sicher sein, dass nichts auf der Strecke bleibt. Das entlastet alle: Kunde, Support und Entwicklung – und so kann sich jeder wieder auf seine eigentlichen Aufgaben konzentrieren.“



„*Je transparenter wir unseren Kunden gegenüber auftreten, desto besser fühlen sich aufgehoben. Der Kunde kann Einfluss auf den Zeitpunkt nehmen, wann der Fehler behoben wird und ist ständig informiert, wo der Prozess steht. Und wir können uns sicher sein, dass nichts auf der Strecke bleibt. Das entlastet alle: Kunde, Support und Entwicklung – und so kann sich jeder wieder auf seine eigentlichen Aufgaben konzentrieren.*

*Martin Anliker,
Business Consultant,
BCT Technology GmbH*





Deutschland

BCT Technology AG
Im Lossenfeld 9, 77731 Willstätt, Deutschland
+49 7852 996-0, info@bct-technology.com
www.bct-technology.com

 [linkedin.com/company/bct-technology-ag](https://www.linkedin.com/company/bct-technology-ag)
 [youtube.com/bctugs](https://www.youtube.com/bctugs)

Schweiz, Liechtenstein & Vorarlberg

BCT Technology GmbH
Suurstoffi 37, 6343 Rotkreuz, Schweiz
+41 41 562 96 77, info@bct-technology.com
www.bct-technology.com

 [linkedin.com/company/bct-technology-gmbh](https://www.linkedin.com/company/bct-technology-gmbh)
 [youtube.com/bctugs](https://www.youtube.com/bctugs)