

## Abstract

**Titel: Evaluation eines unternehmensweiten Issue-Tracking-Systems als Ersatz für die bestehenden Insellösungen**

### **Kurzzusammenfassung:**

Issue-Tracking ist ein essenzieller Bestandteil bei der Entwicklung und Pflege von Software und von anderen Produkten. Issue-Tracking-Systeme sind Datenbank gestützte Werkzeuge zur Erfassung, Verwaltung und dauerhaften Haltung von Fehlern, Problemen, Ideen und Wünschen. Werden aber in unterschiedlichen Projekten und Abteilungen dezentrale Issue-Tracking-Systeme von verschiedenen Herstellern verwendet, bilden sich nicht nur fragmentierte, nicht kompatible Datenbestände, sondern die zentrale Verwaltung dieser Systeme wird erheblich erschwert und verursacht unnötige Administrationskosten.

Diese dezentralen Insellösungen sollen durch ein unternehmensweites, zentral zu verwalten- des Issue-Tracking-System ersetzt werden. Diese Arbeit setzt sich das Ziel, fundierte Empfehlungen abzugeben, welche die Entscheidungen für ein solches System massgeblich unterstützen können.

**Verfasser/in:** Romano Sommer  
**Herausgeber/in:** Dr. Stefan Stöckler  
**Veröffentlichung (Jahr):** 2012  
**Zitation:** Romano Sommer, 2012, Evaluation eines unternehmensweiten Issue-Tracking-Systems als Ersatz für die bestehenden Insellösungen.  
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:  
Masterarbeit  
**Schlagworte:** IT-Management, Requirements Engineering, Migration, Unternehmenssoftware, Prozessmanagement

## **Ausgangslage**

Dezentrale Datenhaltung und Systemverwaltung führen zu ungewollten Fragmentierungen der Datenbestände und bringen unnötige Schwierigkeiten, Kosten- und Zeitaufwände bei der Wartung und Pflege mit sich. Konkret werden derzeit vier unterschiedliche Issue-Tracking-Systeme eingesetzt. Alle Produkte sind von verschiedenen Herstellern, die ihre Daten auf unterschiedlichen Systemen in verschiedenen Formaten speichern. Bei solcher Produktfragmentierung spricht man von Insellösungen. Es wird sogar geplant, ein fünftes solches System einzuführen.

## **Ziel**

Das erklärte Ziel ist es, ein zentral zu verwaltendes Issue-Tracking-System zu evaluieren, das alle Bedürfnisse an die bisherigen Lösungen abdeckt, damit diese mit der Zeit ersetzt werden können. Zusätzlich werden Nutzungsmöglichkeiten aufgezeigt, welche den bisherigen Funktionsumfang einiger Insellösungen bei weitem übersteigt und somit Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen zulässt. Die Arbeit liefert auf Grund genauer Analysen und Auswertungen Empfehlungen ab, die es erlauben, eine Entscheidung für ein unternehmensweites Issue-Tracking-System massgeblich zu unterstützen.

## **Vorgehen**

Es wird ein Vorgehensmodell definiert, welches Punkt für Punkt abgearbeitet wird. Von der Analyse der Rahmenbedingungen über die Definition der Ziele für das zukünftige System, bis hin zur Marktübersicht und der darauf folgenden Grobauswahl. Anschliessend werden Angebote der verbliebenen Anbieter eingeholt und eine Feinauswahl durchgeführt, um schlussendlich fundierte Empfehlungen abgeben zu können. Der Aufbau der Arbeit ähnelt daher einem Pflichtenheft und sie kann als Grundlage für ein solches auch verwendet werden.

## **Erkenntnisse**

Die Arbeit zeigt, dass sich durch das Setzen der richtigen Ziele und das Erarbeiten von sinnvollen und strikten Anforderungen auch komplizierte Verbunde von dezentralen Systemen zentralisieren und vereinheitlichen lassen. Natürlich bringt eine solche Reduktion von vielen auf wenige Systeme, oder nur ein einziges System einige Schwierigkeiten mit sich. Ein initialer Migrations- und Kostenaufwand ist unumgänglich. Zusätzlich muss bei den Anwendern der ehemaligen Systeme die nötige Akzeptanz für die neue Lösung erreicht werden. Die Un-

tersuchungen haben aber auch gezeigt, dass sich durch die ausführliche Analyse von bestehenden Produkten, ungeahnte Möglichkeiten und bisher unerschlossene Einsatzgebiete eröffnen, die weitreichende Veränderungen in kompletten Arbeitsabläufen und Prozessen ermöglichen. Das Bewusstsein zur Nutzung von Synergien und das Erkennen von Konsolidierungspotenzial etlicher Software-Lösungen zählt zu den unerwarteten Erkenntnissen dieser Masterarbeit.

### **Literaturquellen**

Gousset, M. ; Keller, B. ; Woodward, M.: Professional Application Lifecycle Management with Visual Studio 2012. Wiley, 2012. – ISBN 9781118439371

Pohl, K. ; Rupp, C.: Basiswissen Requirements Engineering: Aus- und Weiterbildung zum »Certified Professional for Requirements Engineering«. Dpunkt.Verlag GmbH, 2011 (3., korrigierte Auflage als PDF). – ISBN 9783864910500

Röttger, J.: Projektstudie Der Datenmigration Und Prozessumstellung Zwischen Zwei Issue-Tracking-Systemen. GRIN Verlag, 2012. – ISBN 9783656187547

Schreiber, J. ; SVD: Beschaffung von Informatikmitteln: Pflichtenheft, Evaluation, Entscheidung. Haupt Verlag AG, 2003.– ISBN 9783258066202