

# SOFTWAREENTWICKLUNG FÜR DEN GEBRAUCHTWAGENVERKAUF

Nicole Wirth und Nadine Weber unterstützen als IT-Beraterinnen der Xenium AG ihren derzeitigen Kunden aus der Automobilindustrie bei der Entwicklung einer Software, die Verkäufern im Autohaus die Abwicklung des Verkaufsprozesses erleichtert. Dabei sind sie an unterschiedlichen Stellen des Softwareentwicklungsprozesses tätig.

**N**icole Wirth: "Im aktuellen Projekt bin ich als Testmanagerin tätig. In dieser Funktion besteht meine Aufgabe darin, unserem Kunden ein Feedback dahingehend zu geben, ob sich die von einem externen Dienstleister entwickelte Software im täglichen Einsatz in Autohäusern tatsächlich als praktikabel erweist. Ich plane und führe gemeinsam mit unserem Kunden Abnahmetests durch, in denen wir die gelieferte Software auf Herz und Nieren testen. Meine abschließende Empfehlung dient dann als Grundlage für die Entscheidung über den Einsatz dieses Produktes für den täglichen Gebrauch.

Die Anforderungen unserer Kunden an eine entsprechende Software sind vielseitig und anspruchsvoll. Befindet sich ein Verkäufer im Verkaufsgespräch, benötigt er schnell eine übersichtliche Darstellung jeglicher Informationen, die für die Kaufentscheidung des Interessenten von Bedeutung sein könnten.

## Effektives Testen erfordert den Blick über den Tellerrand hinaus.

Üblicherweise bedarf es für den Rückgriff auf diese Informationen verschiedener Systeme, was es dem Verkäufer fast unmöglich macht einen schnellen Überblick zu erhalten. Dieses Defizit soll die getestete Software nun ausgleichen. Zur Bündelung der Informationen stellt sie dem Autoverkäufer eine integrierte Arbeitsumgebung zur Verfügung, die ihn neben der Möglichkeit, Fahrzeuge für den Kunden zu konfigurieren und darauf aufbauende Angebote zu erstellen, in die Lage versetzt, zusätzlich individuelle Finanzierungs- oder Leasingoptionen zu berechnen. Weiterhin verspricht die Software Unterstützung und Begleitung während des gesamten Verkaufsprozesses, indem der Verkäufer an anstehende Termine, wie Probefahrten, erinnert wird. Ob das gelieferte Produkt diesen Ansprüchen gerecht wird, ist von uns nun im Rahmen der Testdurchführung zu ermitteln.

Wie aber hat man sich entsprechende Tests vorzustellen? In so genannten Schnittstellentests testen wir das Produkt auf Funktionalität bei der Zusammenarbeit voneinander unabhängiger Komponenten. Beispielhaft kann dies an der Möglichkeit des Autokäufers, Anfragen zu Fahrzeugen auf den Internetportalen der Autohersteller zu stellen, illustriert werden. Der Zugriff auf diese Anfragen soll nun mithilfe der Software für den Autoverkäufer unmittelbar möglich sein und ihm den Überblick erleichtern.

Die Herausforderung bei dieser Aufgabe besteht für mich nun darin, den Überblick zu wahren und negative Wechselwirkungen im Ablauf frühzeitig zu erkennen. Dabei erfordert das Zusammenspiel aller angrenzenden Systeme in der Vorbereitung und der Durchführung der Tests ein hohes Maß an Kommunikation und Koordination.

Etwas Zeitprobleme gegen Ende des Projektes, die möglicherweise zu Lasten der Testaktivitäten gehen, sind von mir bereits frühzeitig in den Ablauf einzukalkulieren. Unser Ziel ist es, eine möglichst umfassende Überprüfung aller Funktionalitäten zu erreichen. Zu diesem Zweck werden Testfälle für jede relevante Variante erstellt und Testdaten gründlich vorbereitet. Dabei muss ich darauf achten, dass die Testfälle nach Kriterien wie Kritikalität oder Themengebiet kategorisiert werden. Die Einordnung nach Themengebieten hat beispielsweise den Vorteil, dass bei der Änderung eines Schnittstellenpartners durch die Selektion auf dieses Themengebiet, Testfälle schnell und einfach bestimmt werden können. Die Einordnung nach Kritikalität hingegen hilft mir für das regelmäßige Reporting, den Status besonders kritischer Testfälle darzustellen.

Auf Grundlage unserer Testergebnisse wird entschieden, ob die Softwarelieferung vom externen Dienstleister durch unseren Kunden abgenommen wird und in den Pilotmärkten in den produktiven Einsatz geht. Daher ist auch ein Blick über den Tellerrand des reinen Tests angezeigt. Wir müssen uns fragen, welchen Einfluss gefundene Fehler auf die Arbeit der Verkäufer im Produktivsystem haben. Es ist zu klären, welche Funktionalitäten eine zusätzliche Erläuterung erfordern oder was gesondert geschult werden muss. Um diese Fragen zu klären, stehe ich in intensivem Kontakt mit den Kollegen, die im Pilotmarkt den Rollout bei den einzelnen Autohäusern begleiten. Ich bereite Informationen zu den genannten Fragen auf und stehe als Spezialistin für das System als Ansprechpartnerin zur Verfügung."

Nadine Weber: "Kaum war das erste Release erfolgreich ausgerollt, kamen bereits neue Anforderungen an das System auf. Sowohl der verantwortliche Fachbereich aus der Konzernzentrale, als auch die tatsächlichen Nutzer, das heißt die Autoverkäufer, äußerten den Bedarf nach bisher noch nicht berücksichtigten Funktionalitäten. Meine Aufgabe besteht nun darin, zur Umsetzung dieser Wünsche Konzepte für neue Funktionalitäten zu entwickeln und zu dokumentieren, damit in folgenden Versionen diese Anregungen realisiert werden können, um so das System schrittweise zu optimieren.

Die Weiterentwicklung der Software ist erforderlich, da die erste Systemversion Autoverkäufern lediglich die Möglichkeit bot, neu konfigurierte Fahr-



Beim Gebrauchtwagenverkauf sind Besonderheiten zu beachten.

zeuge zu verkaufen. Das Geschäft mit Gebrauchtfahrzeugen lag hier zunächst nicht im Fokus und war somit nicht im Funktionsumfang der Ursprungsversion enthalten.

## Gute Konzepte zeichnen sich dadurch aus, dass mit möglichst wenigen Änderungen viel erreicht werden kann.

Um die Software sinnvoll um diese neue Funktionalität erweitern zu können und die dadurch an sie gestellten Anforderungen zu formulieren, muss ich die Besonderheiten des Gebrauchtwagenverkaufs analysieren. Zu diesem Zweck nehme ich Kundenanforderungen auf, hinterfrage sie und stimme sie mit unserem Kunden ab.

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse ist es meine Aufgabe, konkrete Lösungsvorschläge zur optimalen Integration der neuen Funktionalität vorzulegen, beispielsweise durch Anpassung der Benutzeroberfläche. Exemplarisch sind die besonderen Anforderungen an den Prozessschritt „Suche“ zu nennen. Hierbei sind im Gebrauchtwagenbereich spezifische Daten, wie das Erst-

zulassungsdatum oder der Kilometerstand zu berücksichtigen. Die überarbeitete Software muss somit die Möglichkeit eröffnen, im Rahmen der Suchfunktion eine Differenzierung zwischen Neu- und Gebrauchtfahrzeugen vorzunehmen, wobei für jede Suche jeweils die für den jeweiligen Fahrzeugtyp charakteristischen Suchkriterien bereitstehen müssen. Da ich mich bereits während meiner Promotion mit der Suche anhand von typspezifischen Suchkriterien beschäftigte, konnte ich hier meine Erfahrung sehr gut einbringen.

Abschließend stelle ich die entwickelten Lösungsvorschläge sowohl dem Fachbereich als auch den Verantwortlichen der angebundenen Systeme vor und führe auf diese Weise eine Entscheidung herbei. Die Zuständigkeit für die verschiedenen inte-

grierten Systeme liegt dabei in unterschiedlichen Verantwortungsbereichen, was Abstimmungsprozesse und die Entscheidungsfindung nicht immer ganz einfach macht."

Nicole Wirth und Nadine Weber: "Neben diesen operativen Aufgaben sind wir zusätzlich auch stark in die übergreifende Projektplanung eingebunden. Als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen sind wir auf Projektmanagement, Business- und IT-Architektur fokussiert und können so unsere Kunden als neutraler Partner in der Dienstleistungsauswahl für die Implementierung und der übergreifenden Planung begleiten. Diese hohe Integration in die Kundenorganisation ist im aktuellen Projekt sicherlich ein Highlight für uns beide."

## Nicole Wirth (30) und Nadine Weber (31) – Xenium AG

Nicole Wirth (rechts im Bild) ist nach ihrem dualen Diplom-Studium an der Berufsakademie in Berlin und mehrjähriger Projektleitungserfahrung im Jahre 2010 in die externe Beratung eingestiegen. Nadine Weber (links) hat ihr Diplom-Studium der Wirtschaftsinformatik an der Otto-Friedrich-Universität in Bamberg absolviert. Seit 2010 ist sie als Junior Beraterin bei der Xenium AG tätig. Zusätzlich promoviert sie im Bereich des Information Retrieval.

