

# De-Mail Dokumententransfer noch schneller und sicherer

## SOA, ITIL und Requirement-Management Know-how von Double Skill komplettiert IT-Produktentwicklung für De-Mail

---

Heute ist wieder solch ein Tag, an dem Frank Fischer von Double Skill hochkonzentriert mit Headset am Ohr an einer wichtigen Telefonkonferenz mit einer Mitarbeiterin eines bekannten ITK-Dienstleisters teilnimmt. Zusammen betreuen Sie als Teilprojektleiter aus der Operating Support Systems (OSS) Organisation das Bürgerportalprojekt De-Mail. Die Themenliste der Telefonkonferenz ist wieder einmal lang. Aber dazu später mehr.

De-Mail ermöglicht das rechtsverbindliche und vertrauliche Versenden von Dokumenten und Nachrichten über das Internet nach dem Slogan „So einfach wie E-Mail, so sicher wie Papierpost“. Aufgrund seiner Schnelligkeit, Flexibilität und Ortsunabhängigkeit erlangt das Internet für das Wirtschafts-, Verwaltungs- und Gesellschaftsleben eine immer größere Bedeutung. Trotzdem ist das Vertrauen in die Internetkommunikation immer noch begrenzt. Deshalb stehen Bürgerportal-Diensteanbieter (BPDA) vor der Aufgabe, im elektronischen Kommunikationsraum für eine Grundversorgung an Sicherheit, Verbindlichkeit und Vertraulichkeit zu sorgen.

Durch die wachsenden Ansprüche der Nutzer an Funktionalitäten und Services und die Weiterentwicklung der IT-Technik entstehen immer neue Anforderungen an die De-Mail Funktionalitäten. Diese werden bei unserem Kunden und dessen Requirementmanager aufgenommen, weitergeleitet und anschließend in neue Produktentwicklungen und Releaseversionen integriert.

Der Projektleiter, der bei unserem Kunden ganzheitlich die Operationalisierung der Produktentwicklung im Bereich OSS verantwortet, sowie die interdisziplinäre Zusammenarbeit gestaltet und moderiert, unterstreicht die Bedeutung eines verantwortungsvollen Requirement-

Managements für De-Mail. „Unser Unternehmen hat beschlossen, De-Mail nun in die Standardprozesse zu überführen. Die Herausforderung für dieses Produkt war somit die Erstellung der IT-Requirements. Zum Start des Projektes hatte man noch mit vielen Unwägbarkeiten betreffend der Prozesse und Produktion des Produktes etc. zu kämpfen. Erst im Laufe der Zeit haben die IT-Anforderungen eine Güte erhalten, dass man mit einer Umsetzung beginnen kann. Dieses Vorgehen bzw. auch der straffe zeitliche Projektplan hatte zur Folge, dass eine sehr enge Abstimmung zwischen den Fachbereichen, der Entwicklung und dem Anforderungsmanagement erforderlich war.“

### Anlaufstelle für Requirements

In der Timeline der Releaseplanung ist jede Etappe des Gesamtreleaseprozesses festgehalten und auf bestimmte Milestones fixiert. Frank Fischer und seine Kollegin befinden sich an einer wichtigen Schnittstelle. Nachdem die Requirements an sie übergeben worden sind, besteht ihre Aufgabe darin, diese zu analysieren und zu priorisieren. Gleichzeitig erfolgt eine Überprüfung und Abstimmung der grundsätzlichen Realisierbarkeit im Zusammenwirken der BSS- (Business Support Systems) und OSS-Architektur. Anschließend werden die Requirements in einem Lastenheft hinsichtlich ihrer technischen und betrieblichen Machbarkeit dokumentiert. Die nachfolgende Aufgabe ist nunmehr zu bestimmen, welche IT-Systeme und Schnittstellen im OSS-Umfeld, das die operative und technische Basis bildet, für die Umsetzung der Funktionalitäten notwendig und welche Entwicklungsleistungen und Anpassungen erforderlich sind. In diesem konkreten Projekt muss die Interoperabilität

der IT-Architekturen der unterschiedlichen Unternehmensbereiche sichergestellt werden.

Als nächster Schritt folgt die Erstellung eines Pflichtenheftes, in welchem konkret beschrieben wird, wie die Lösung aussieht beziehungsweise aus dem eine dedizierte Aufwandsabschätzung für die Produktentwicklung abgeleitet werden kann. Konkret bedeutet das die Umsetzung des Produktes De-Mail gemäß der von unserem ITK-Dienstleister vorgegebenen Produktstruktur. Dazu werden die Offering-Elemente aus dem Marktkatalog sowie die Standard-Delivery-Elemente (SDE) aus dem Service Katalog verwendet und über die SOA-Architektur transportiert. Durch Zusammensetzen (Orchestrierung) von Services niedriger Abstraktionsebene können so recht flexibel und unter Ermöglichung größtmöglicher Wiederverwendbarkeit Services höherer Abstraktionsebenen geschaffen werden.

Um jeweils die richtigen Entscheidungen und Maßnahmen zu treffen, sind fast täglich ausgedehnte Telefonate, Workshops, Telefonkonferenzen aber auch persönliche Gespräche mit einzelnen Mitarbeitern, Leitern ganzer OSS-Systeme und des Gesamtprozesses, erforderlich. Auch das ist Teil des an Double Skill übertragenen Aufgabengebietes. So wie im eingangs geschilderten Fall Telefonkonferenz, bei der es um Fragen der Datensicherheit und des Post-Identverfahrens ging, durch das sich jeder De-Mail-Teilnehmer authentifizieren muss. Die Einhaltung dieser Bestimmungen gehört zu den Rahmenbedingungen, die der BSI, der Bund für Sicherheit in der Informationstechnik stellt.

### **Kein getrübler Blick durch die interne Brille**

Dabei kommt externen Mitarbeitern wie Frank Fischer von Double Skill zugute, dass sie nicht durch eine interne Brille belastet oder befangen sind, sondern einen unabhängigen Blick von außen und auf den Gesamtprozess haben. Es zählt sich auch die Duale Kompetenz aus, auf die Double Skill in besonderem Maße als sein Markenzeichen setzt. „Immer wieder beweist sich erneut“, so

Frank Fischer, „dass neben ITK-Kompetenz soziale Kompetenz, also die Beziehung von Mensch zu Mensch, das Verständnis untereinander, bei Projekten wie z.B. auch De-Mail sehr wichtig sind.“

Zu Nutzen kommt den Double Skill-Mitarbeitern auch ihr SOA Know-how, d. h. die Fähigkeit, funktionale Anforderungen mit Fähigkeiten zu verknüpfen, um mehrere Systeme und Systemlandschaften in Anlehnung an SOA-Architekturen zu gestalten. Aber auch ITIL-Kenntnisse sind sehr hilfreich, um Zusammenhänge darzustellen und sich schnell zu verständigen, wenn in Workshops Begriffe fallen wie CMDB, Incident-, Change-Management oder Change-Request.

### **Hilfestellung bei wichtiger Testphase**

Aber mit Lasten- und Pflichtenheft ist die Aufgabe des Beraters noch nicht beendet. Nach der Fertigstellung der Produktentwicklung folgen die über Wochen laufenden Testphasen. Sie beginnen mit dem IT-Test, bei dem jeder Entwickler seine Arbeit noch einmal durchcheckt. Der Verbundtest erfolgt bereits BSS-/OSS-systemübergreifend mit Überprüfung der Schnittstellen. Der Fachttest wird nicht mehr von Testpersonen durchgeführt, sondern mit den Mitarbeitern, die auch später mit dem System arbeiten. Den Abschluss bildet der Gesamtintegrationstest, er umfasst die gesamte Kette bis hin zum Endsystem.

Frank Fischer ist auch bei den Tests der verantwortliche Projektleiter. Konkrete Aufgaben sind hier die Beschreibung der Testfälle, die Begleitung der einzelnen Testphasen sowie fallweises Management von Testproblemen. In einigen Fällen wird das bekannte Problem mit Hilfe eines sogenannten Workarounds umgangen. Diese provisorische Lösung schafft Zeit, um die Ursache zu analysieren. Die Zeitplanung kann eingehalten und die Fortführung weiterer und aufbauender Testschritte vollzogen werden. Es ist jedoch darauf zu achten, dass diese Workarounds (Hilfskonstrukte) so schnell wie möglich zurückgebaut werden, damit sie nicht zu Standardlösungen werden und im Betrieb bei größerer Belastung zu einem erneuten

Problem führen. Generelles Ziel ist es, den WBA (Wirkbetriebsanlauf) sicherzustellen.

**Kundenstatement:** „Wir setzen die Firma Double Skill in strategische und für unser Unternehmen wichtige Produktentwicklungsprojekte ein. Das Projektumfeld dazu ist hoch komplex, Abstimmungen sind über viele beteiligte Abteilungen unabdingbar. Die dort eingesetzten Mitarbeiter benötigen neben den typischen Projektmanagement Methoden und fachlichem Know-how zusätzliche Soft Skills. Und dies finden wir bei Double Skill.“

**Wenn Sie mehr über Double Skill und unser Produktportfolio erfahren möchten, scheuen Sie nicht uns zu kontaktieren. Gerne senden wir Ihnen auf Wunsch eine Referenzliste mit Ansprechpartnern zu.**

**Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!**

Double Skill  
Business Concepts & Solutions GmbH  
Friedrichstraße 133 | 10117 Berlin

Geschäftsführer: Sören Mews

Telefon: +49 30 280 290 - 100

Telefax: +49 30 280 290 - 199

Mail: [business@double-skill.com](mailto:business@double-skill.com)

Internet: [www.double-skill.com](http://www.double-skill.com)

