

# Anforderungen der Kunden in die IT-Praxis umsetzen

## Double Skill dirigiert im Release- & Requirement-Management eines bekannten ITK-Dienstleisters erfolgreich das VoIP-Spannungsfeld von Kundenanforderungen auf der Markseite bis zur Operationalisierung in der OSS-Produktion

---

„Einer der wachstumsreichsten und zugleich spannendsten Märkte der Welt ist die Internet-Telefonie oder auch VoIP. Im Unterschied zur klassischen Telefonie werden hier aber keine Leitungen durchgeschaltet, sondern die Sprache wird digitalisiert und in kleinen Datenpaketen transportiert.“

Wo mancher von uns noch ins Stottern gerät, das kommt bei Double Skill-Mitarbeiter Andreas Schwabe druckreif aus dem Mund. Kein Wunder! Als studierter Nachrichtentechniker und Teilprojektleiter im Release- & Requirement-Management eines bekannten ITK-Dienstleisters für Voice over IP (VoIP)-Produkte und -Projekte steht er voll im fachlichen Kontext. Sein Zuständigkeitsbereich ist die operativ-technische Basis und sind die sogenannten OSS-Systeme (Operation Support Systems). Für diese muss er aus marktseitig gestellten neuen Kundenanforderungen, kurz Requirements, Lösungen konzipieren.

### Neue Anforderungen des Kunden werden analysiert

Der Kunde verkauft Voice over IP als Produkt und in Großprojekten. Andreas Schwabe arbeitet in der „Produktschiene“. Angeboten werden Produkte in Standardausprägung und deren Weiterentwicklungen mit neuen Leistungsmerkmalen, erläutert er. Das können aber auch gewünschte neue Anforderungen sein wie Voice Recording oder CTI. Oder es gibt neue Lizenzierungsregeln oder Versionshübe des Produktherstellers Cisco, die berücksichtigt werden müssen. Diese Beispiele lassen sich beliebig fortführen. Im Release-Management werden durch Berater

wie Andreas Schwabe solche Requirements geprüft, ihre Produzierbarkeit analysiert und dann die Anpassungen der bestehenden IT konzeptioniert. Eine oft dafür genutzte Methode ist das aus der Softwareentwicklung her bekannte Wasserfallmodell. Der Name kommt von der häufig gewählten grafischen Darstellung von fünf bis sechs als Kaskade angeordneten Phasen wie Analyse, Systemdesign, Programmierung und Tests, Auslieferung und Wartung. Zwischen diesen linear verlaufenden Phasen kann es aber auch Rückkopplungen geben, wie die Projektpraxis es beweist.



### Voraussetzungen für Scharfschaltung

Fragt der Kunde eine neue Leistung an, so werden dadurch wesentliche Kernprozesse berührt, für die in der OSS-IT ebenfalls Voraussetzungen zu schaffen sind. Dazu gehören die Möglichkeiten, dass die Anfrage für ein Angebot überhaupt verarbeitet, die gewünschte Leistung bis zur ersten Nutzung bereitgestellt werden kann und der laufende

Betrieb inklusive seiner Bezahlung sichergestellt wird. Weiterhin ist unbedingt noch die Funktion „Service Activation“ zu nennen, d. h. wenn beim Kunden vor Ort alles physikalisch aufgebaut ist, müssen in der OSS-IT die Voraussetzungen für die „Scharfschaltung“ der IT-Services geschaffen sein und auch umgesetzt werden können.

### **Mehrere Milestones in der Timeline**

Die im Release-Management vorgegebene Timeline, beginnt mit der Kunden-Lastenheftphase, in welcher der Kunde seine Anforderungen vorstellt. Dann folgt die Erstellung der IT-Lasten- und Pflichtenhefte, oder auch Designphase, in denen die Anforderungen an die IT widergespiegelt und ihre Realisierung in der OSS dargestellt wird. Weitere Milestones sind die technische Realisierung, die Testphasen (wie funktioniert das Konzeptionierte und Realisierte), der bereits IT-systemübergreifende Verbundtest, der Fachtest und Gesamtintegrationstest. Bei den Letzteren sind bereits die Fachleute, die das Produkt später einmal bereitstellen und betreiben, am Werke. Hier werden noch einmal letzte Fehler beseitigt, bevor der Wirkbetrieb beginnt.

### **Besseres Verständnis für Kundenanforderungen**

Double Skiller Andreas Schwabe schaltet sich gern schon in der Kunden-Lastenheft-Phase mit ein, um die Kundenanforderung besser verstehen zu können. Sein eigentliches Metier aber ist das Design, die Erstellung der IT-Lasten und IT-Pflichtenhefte für die erfolgreiche VoIP-Operationalisierung, erläutert der Nachrichtentechniker. Für die Anforderungen, die der Kunde hat, muss er in der IT Lösungen konzipieren. Da in der Telefoniewelt einiges kundenspezifisch ist, aber sich auch viele Funktionalitäten von Kunde zu Kunde wiederholen, besteht die besondere Herausforderung und das Spannungsfeld für den Designer darin zu unterscheiden, was ist VoIP-Standard- und /oder Individualkonzeption bzw. -Produktion – letztere insbesondere für große Kundenprojekte.

Andreas Schwabe kennt sich sowohl in der IT als auch in der TK aus, hat jahrelang im Vertrieb gearbeitet und kann sich somit in Kunden bestens reinversetzen. Eben ein „Double Skiller“. Seit März 2011 ist er zertifizierter ITIL-Service Manager und auch SOA (Service orientierte Architektur) ist ihm kein Fremdwort.

### **Hilfreiche ITIL-Kenntnisse**

Die Frage erübrigt sich damit eigentlich, warum gerade er an diesem wichtigen Platz im Release- & Requirement-Management zu finden ist. Als Berater hat er auch den Vorteil, so Andreas Schwabe, dass er einen ungetrübten Blick auf Probleme und teilweise besseren Gesamtüberblick hat. Aber seine Tätigkeit erfordert auch viel Eigeninitiative. Eine Kommunikationsmatrix hilft, einen schnellen Überblick zu finden, wer ist für was zuständig und wo bekommt man am schnellsten Unterstützung.

Es vergeht für ihn kein Tag ohne Telefonkonferenzen, Präsentationen und persönlichen Gesprächen. PC, Telefon und das Headset auf dem Kopf sind seine wichtigsten Arbeitsgeräte. Duale Kompetenz, Kommunikationsfähigkeit sind seiner Meinung nach wichtig, um zu anderen Kontakt zu finden.

Andreas Schwabe findet für seine Tätigkeit ITIL als sehr hilfreich, weil man über ITIL nicht nur spricht, sondern auch die einzelnen Prozessschritte kennt. Da bei dem Kunden viel nach ITIL-Best Practices gearbeitet wird, helfen ihm seine ITIL-Kenntnisse, seine Tätigkeit besser in den Gesamtkontext einzuordnen und schneller Kontakt zu Leuten zu knüpfen, die die gleiche Sprache sprechen.

**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 fachlichen Know-how zusätzliche Soft Skills. Die umfangreichen und fundierten TK- und IT-Kenntnisse von Double Skill-Mitarbeitern wie Andreas Schwabe hier im Release-, Require-, und Rollout-Management bereichern uns natürlich sehr.“

**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)

