

# Paketerstellung im Ontrex Package Atelier

## Technische Informationen zu Ablauf und Qualitätssicherung der Paketerstellung im Near-Site Verfahren

- *Statustracking im SPA Kundenportal*
- *Qualitätssicherung*
- *Projektüberwachung*

### Ablauf der Paketerstellung

Das Ontrex SPA Model kann sich dank seines modularen Aufbaus nach den Kundenbedürfnissen ausrichten. Der Paketierungsablauf wird in drei Schritten unterteilt.

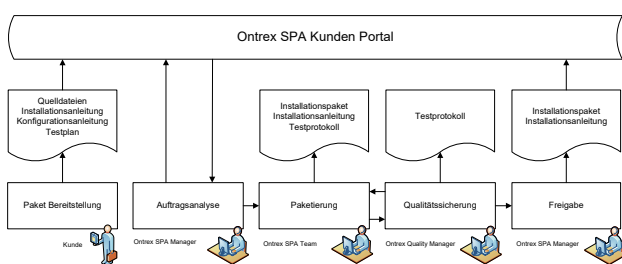
1. Beschaffung
2. Paketierung
3. Abnahme

Hierbei werden die Schritte 1 und 3 i.d.R. vom Kunden selbst durchgeführt.

Schritt 2 wird im sog. Near-Site Verfahren im Ontrex Software Package Atelier durchgeführt. Das Near-Site Verfahren ermöglicht die Paketierung von Installationen in einer Infrastruktur mit hohen Qualitätssicherungsmerkmalen.

### Schnittstelle Kundenportal

Das Kunden Portal ermöglicht eine Echtzeit-Projektüberwachung sowie Incident Management und Paketverwaltung sowohl während der Projekt-Phase als auch nach dem Projekt für Garantiarbeiten.

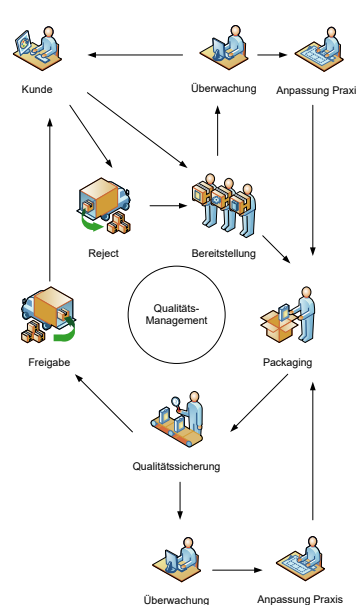


### Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung für den Schritt 1 und den Schritt 2 ist fester Bestandteil des Paketierungsprozess. Es gilt das vier Augen Prinzip. Jede Installation wird von einem Qualitätsmanager überprüft. Hierzu steht im Ontrex SPA ein Test- und Qualitätslabor zur Verfügung.

Die Qualität der Installationen, der Paketierungsfortschritt sowie eine Projektüberwachung wird über unser Kundenportal zur Verfügung gestellt.

### Qualitätssicherungsprozess



Die Qualitätssicherung wird verstärkt im Bereich der Bereitstellung der Installationsquellen (Eintrittskontrolle) und im Bereich der Software Paketierung (Produktqualität) vollzogen.

Bei der Bereitstellung der Installationsquellen wird überprüft, ob alle Informationen zur Erstellung des Paketes vorliegen. Bei einem Mangel wird der Ontrex SPA Manager mit dem Kunde in Kontakt treten um die offenen Fragen oder Probleme zu klären.

Während der Software Paketierung steht der Ontrex SPA Manager dem SPA Team zur Entscheidungsfindung bei Problemen zur Verfügung. Bei kundenumgebungsrelevanten Fragen wird der Kontakt mit dem Kunden gesucht.

Die Qualitätssicherung selber überprüft das fertige Produkt, in diesem Projekt ein Installationspaket, um dessen reibungslosen Einsatz im Kundenumfeld zu gewährleisten. Dieser Prozess wird von einem Qualitäts-Manager durchgeführt.

Das Ziel unseres Qualitätssicherungsprozess ist es, eine tiefe Reject-Rate, also die Pakete, welche bei einer Kundenabnahme nicht abgenommen werden, zu erreichen.

### Qualitätsüberwachung und Auswertung

#### Incident Management System

Der Kunde kann über das Ontrex SPA Kundenportal die Qualität der Paketierung überprüfen. Die Werte werden in Echtzeit angezeigt.

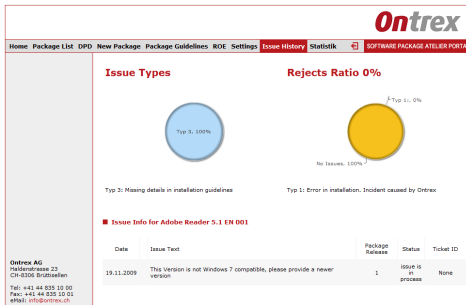
Ein Reject führt automatisch zu einem Incident-Ticket.

Der Paketierungsprozess hat ein integriertes Incident Management System, mit dem die Ursachen für Probleme erfasst, überwacht und ausgewertet werden können.

Mit Ontrex haben wir einen Paketierpartner gefunden, der über grosses Know-How verfügt. Sowohl eine Paketerstellung direkt durch Ontrex, wie auch der Wissenstransfer an unsere internen Mitarbeiter, funktioniert reibungslos. Mit dem Ontrex SPA Portal haben wir zudem ein Instrument, künftig Pakete noch einfacher erstellen zu lassen.“

Patrick Losenegger, Leiter Electronic Workplace, Bank Vontobel AG

Der Projektleiter kann so im Falle einer kritischen Situation mit den betroffenen Personen ein Problem angehen.



## Statistiken

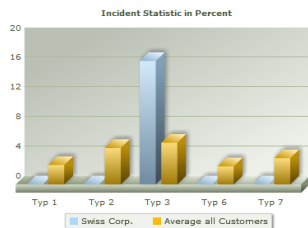
Anhand von statistischen Werten, können über das Kundenportal die Problem-Typen ausgewertet werden.

Dabei werden festgehalten:

- Fehler durch Ontrex verursacht
- Fehler in der Installationsanleitung
- Fehlende Details zur Installation
- Kein Fehler

### Common Statistics

Packages ordered: 6  
Average from the Packagesize: 19.00 MB  
Rejects Ratio: 0%  
Average Packaging Days: 0



Fehler nur im Kundenumfeld nachvollziehbar

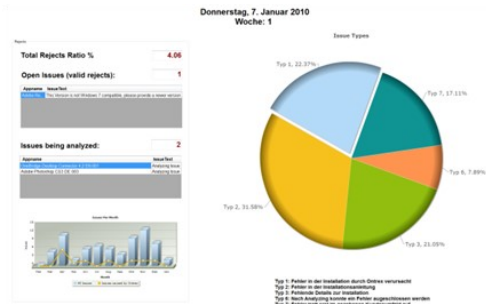
Der Projektleiter kann somit korrigierende Massnahmen ergreifen, sollte es innerhalb des Projektes zu einer Abweichung der Norm kommen.

## Monitoring Systeme im SPA

Im Ontrex SPA wird der aktuelle Projektverlauf anhand von verschiedenen Monitoring-Systemen überwacht.

Mit einem eigens entwickelten Dashboard wird der Projektverlauf überwacht.

Der Kunde wird automatisch von einem Prozess-Manager informiert, sollte eine Installation nicht innerhalb in dem von ihm vorgesehenen Zeitraum abgenommen werden.



## Paketierungsüberwachung

Dem Kunden steht im Portal eine Übersicht bereit, aus der die abzunehmenden Pakete sowie die Pakete, welche gerade bei

### Current Activities

Customer responsibility		Ontrex responsibility	
Packages in Customer Test: 5		Days Left	
IFS Applications 7.5 Produktiv DE 003	51	Adobe Acrobat Pro 9.2 DE 001	Status
Beckhoff TwinCAT System 2.11 DE 001	50	Adobe Photoshop CS4 DE 001	3
Adobe Illustrator CS4 DE 001	48	Adobe InDesign CS4 DE 001	3
Sonic Roxio CD Creator 10.3 DE 001	50	IBM Lotus Notes (Basic) 8.5.1 DE 001	3
Cisco AnyConnect VPN Client 2.4 EN 001	50		
Packages currently on hold: 0		Current Incidents: 0	

der Ontrex paketiert werden, ersichtlich sind. Im Falle von Problemsituationen sind die Installationen ersichtlich, bei denen Abklärungen getroffen werden müssen.

## Projektüberwachung

Der Projektfortschritt kann direkt über das Kunden Portal überwacht werden.

Das Kundenprojekt wird zugleich von der Projektleitung überwacht und bei Verzögerungen im Zeitplan werden die Projektverantwortlichen auf der Kundenseite informiert.



### Ontrex AG

Haldenstrasse 23  
8306 Brüttsellen  
www.ontrex.ch

Tel.: 044 835 1000  
Fax: 044 835 1001  
info@ontrex.ch