

IT-Services bei EHA

Unsere IT-Abteilung nimmt eine zentrale Rolle im Unternehmen ein, da sie den reibungslosen Betrieb unserer Systeme verantwortet. Das Team setzt sich aus IT-Spezialisten zusammen, die sich unter anderem um das zentrale Stammdatensystem von EHA sowie das Customer-Relationship-Management (CRM) System kümmern.



Unser Kollege Stephan ist Teil der großen IT-Abteilung bei EHA und arbeitet dort als Anwendungsentwickler. Zu seinen Aufgaben zählt die Betreuung der Stammdatenapplikation von EHA, einer speziellen Anwendung, die EHA zur Verwaltung sämtlicher Vertragsdaten, abwicklungsrelevanter Kundendaten und Tarife verwendet.

Sein Spezialgebiet innerhalb dieses Tätigkeitsfelds der Stammdatenapplikation ist der Bereich Abrechnung und Verkauf.

Hier ist er außerdem Ansprechpartner für alles rund um die Betreuung des CRM-Systems, welches für die Pflege der Kundendaten auf der Vertriebsseite eingesetzt wird.

Stephan arbeitet intern vor allem mit Ansprechpartnern in der Kundenbetreuung, dem Controlling und dem Vertrieb zusammen.

Schnelle Hilfe bei Fehlern

Stephans Arbeitsbasis sind die Quellcodes der Stammdatenapplikation. Diese müssen täglich neu heruntergeladen werden, damit immer mit der aktuellen Version gearbeitet wird.

Außer dem alltäglichen Herunterladen der neuen Quellcodes gleicht kein Arbeitstag dem anderen. Jeder Tag bringt andere Anforderungen oder Fehlermeldungen – sogenannte Incidents – aus den Fachabteilungen mit sich, um diese sich gekümmert werden müssen.

Gerade das macht den besonderen Reiz meiner Tätigkeit aus: Jeden Tag erwarten mich andere Herausforderungen, jedes Problem braucht seine eigene Lösung.

In solchen Fällen erfolgt die sofortige Suche nach der Ursache, damit der Fehler schnellstmöglich behoben werden kann. Dafür durchsucht er Fehlerprotokolle nach Anhaltspunkten, fragt bei

Kollegen nach und versucht den Fehler zu reproduzieren. Dafür wird Zeile für Zeile der Quellcode durchgegangen und der Zustand aller relevanten Speicherstellen angesehen. Nur so kann festgestellt werden wo der Fehler liegt und ob eine Änderung im Quellcode notwendig ist oder eine schnelle Datenanpassung das Problem behebt.

Das Klischee vom einsamen Programmierer im Keller kann ich nicht bestätigen. Ich mag den regelmäßigen Kontakt mit den Kollegen aus allen Abteilungen und gehe auch gern direkt vorbei, wenn ich so besser helfen kann.



Dank Versionsverwaltung alles im Blick

Falls im Zuge der Untersuchung etwas am Quellcode geändert werden muss, ist dies exakt nachvollziehbar. Jedes Teammitglied kann die letzten Versionen einer Datei nachschlagen, sieht, wer welche Programmierungen vorgenommen hat und erkennt vor allem, aus welchem Anlass eine Änderung erfolgt ist.

Alle Anpassungen am Quellcode durchlaufen daher die folgenden Prozesse:

1. Review mit einem anderen Anwendungsentwickler
2. Technischer Test
3. Abnahme durch die Fachabteilung

Erst nach Durchlaufen aller Schritte erfolgen das Ausliefern ins System und der Abschluss der Fehlerbehebung.

Softwaresysteme als flexibles Konstrukt

Wichtig ist es, sagt Stephan, Softwaresysteme als flexible Konstrukte zu begreifen:

Softwaresysteme sind nicht starr, sie wachsen mit den Bedürfnissen des Unternehmens. Genau dafür sind wir Anwendungsentwickler in der IT da: Damit die EHA für die Zukunft gerüstet ist.

Änderungen an unseren Softwaresystemen können sich beispielsweise ergeben, wenn:

- EHA neue Dienstleitungen anbietet,
- das System an die Kundenbedürfnisse angepasst werden muss,
- neue Gesetze verabschiedet werden oder es Anpassungen gibt,
- neue Regeln Inkrafttreten und der Einsatz neuerer Technologie notwendig ist.