



FÖRSLAG PÅ EXAMENSARBETE INOM PROJECTS PRODUCT GROUP, IFS R&D

FÖBÄTTRADE TESTER GENOM INSAMLING AV SUPPORT PROBLEM

IFS har idag en global supportorganisation som arbetar med att rätta fel och i begränsad omfattning även nyutveckla funktionalitet i produkten IFS Applications. Syftet med IFS support är bland annat att säkerställa att kundens upplevelse av produktens kvalitet är så bra som möjligt. Supporten är uppdelad i regionala supportcenter som vid behov kontakter utvecklingsavdelningens support för konsultation och/eller rättningar.

Vi upplever att många fel som rapporterats borde ha kunnat undvikas genom att grundligare tester gjorts tidigare. Vi är också osäkra på om tester görs inom rätt områden.

Hur kan vi förbättra utvecklingsavdelningens tester så att de även täcker in det inrapporterade felet? Kan vi härleda rättningarna som gjorts till något specifikt område där vi ser att utökade tester borde göras? Finn det andra områden där vi idag får in väldigt få fel och som vi således eventuellt ägnar för mycket testresurser.

Vi kan bidra med IFS supportprocess LCS (Life Cycle Support) samt kunder och supportmedarbetare från olika delar av IFS organisation som kan fungera som intervjupersoner.

Vi kan bidra med IFS egen scrum-liknande utvecklingsmetodik som kallas AQUA. Metodiken används dagligen av utvecklare, kravställare och projektledare som kan fungera som intervjupersoner.

Vi kan bidra med intervjupersoner i form av produktägare, utvecklare, kravställare och metodikansvariga på IFS utvecklingsavdelning.

Kontaktperson: Carina Stolt

Carina.stolt@ifsworld.com

+46 70 45 36 24