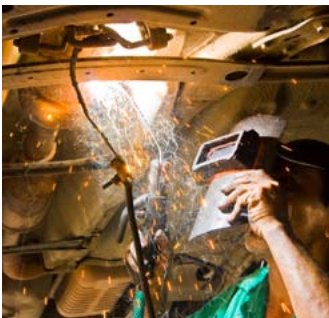




„Alle Dinge kommen zu dem, der zu warten versteht“ Henry Wadsworth Longfellow

Mehr Wertschöpfung und Erfolg durch die kompetente Wartung Ihrer Lösungen.



Die Wartung von Individualsoftware ist oft unbeliebt. Die Budgets für Wartungsprojekte sind im Durchschnitt jedoch größer als die Etats für neue Anwendungslösungen. Wann hat in Ihrem Unternehmen zuletzt Unzufriedenheit über die Wartung zu einer Eskalation geführt? Oft werden die Ursachen für Mängel oder fehlende Flexibilität der Software bei der Programmierung gesucht, doch vielfach stecken die Schwächen im Gesamtsystem. Nutzen Sie die Erfahrung und den ganzheitlichen Lösungsansatz von OPITZ CONSULTING und erhöhen Sie Ihren wirtschaftlichen Erfolg!

## Hohe Wartungskosten mindern Wirtschaftlichkeit

Software hat keine Verschleißteile und zeigt keine Abnutzungserscheinungen. Dennoch muss auch Software gewartet werden. Neben der Beseitigung von Fehlern sind es überwiegend veränderte Prozesse, Umgebungen und Anforderungen, die zur Modifikation der Software führen. Durch den rasanten Wandel der Umgebung (z. B. Hardware, Betriebssystem, Standardkomponenten) veraltet Software auch, wenn sie nicht verändert wird.

Wartung ist oft unbeliebt. Seitens der direkt Beteiligten gelten diese Arbeiten als Routinetätigkeiten mit wenig innovativen Herausforderungen. Seitens des Managements gilt die Wartung der Software als schwierig zu steuern, weil es sehr komplizierte Abhängigkeiten im Detail gibt.

Dieses eher negative Image der Wartungsprojekte wird noch dadurch verstärkt, dass die neuen Projekte auch mehr Managementbeachtung finden. Dennoch sind die Budgets für Wartung im Durchschnitt wesentlich größer als für neue Lösungen.

Diese Widersprüchlichkeit im Umgang mit Wartungsaufgaben kann zu diversen Problemen bei der Durchführung führen:

- Starre Zyklen für die Wartung
- (Vermeintlich) hohe Aufwände für kleine Änderungen
- Geringe Flexibilität bei dringenden Anforderungen
- Hohe Fluktuation im Wartungsteam
- Unzufriedenheit bei vielen Beteiligten und Nutzern

Intern wird der schwarze Peter gerne zwischen IT und Fachbereich hin- und hergeschoben. „Fehlbedienungen des Anwenders“, vermuten die einen – „fehlerhafte Verarbeitungsalgorithmen“ die anderen.

Hinzu kommt, dass dieses Thema in der Führungsebene häufig nicht mit der notwendigen Bedeutung betrachtet wird. Das liegt u. a. an dem schwer bestimmbareren ROI und der notwendigen fachübergreifenden Zusammenarbeit aufgrund der komplizierten Abhängigkeiten.

Ist Wartung also ein Thema für die Schublade? Wir denken: nein!

## Unsere Standorte

OPITZ CONSULTING GmbH (Holding)  
und OPITZ CONSULTING  
Gummersbach GmbH  
Kirchstraße 6 · 51647 Gummersbach

OPITZ CONSULTING  
Berlin GmbH  
Tempelhofer Weg 62  
12347 Berlin

OPITZ CONSULTING  
Hamburg GmbH  
Butendieichsweg 2  
21129 Hamburg

OPITZ CONSULTING  
München GmbH  
Weltenburger Straße 4  
81677 München

OPITZ CONSULTING  
Bad Homburg GmbH  
Kaiser-Friedrich-Promenade 95  
61348 Bad Homburg v.d.H.

OPITZ CONSULTING  
Essen GmbH  
Altendorfer Straße 3  
45127 Essen

OPITZ CONSULTING  
Kraków sp. z o.o.  
ul. Pradnicka 89/6  
31-202 Kraków/Polen

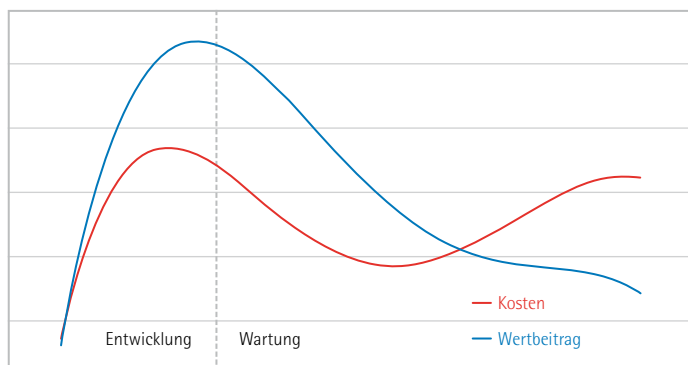
OPITZ CONSULTING  
Schweiz GmbH  
Seestrasse 97  
CH-8800 Thalwil

# Mehr Wertschöpfung in der Wartung – aber wie?

Der Alltag in der Softwarewartung ist meist durch einen Stau von Anforderungen gekennzeichnet. Es gibt viele große und kleine, wichtige und weniger wichtige, dringende und weniger dringende Anforderungen, die in einer komplizierten (oft auch komplexen) Weise voneinander abhängen. Die Grenzen zwischen den Rollen von Fachabteilung, Softwareentwicklung, Projektleitung und Qualitätssicherung sind hier fließend.

Neben der technologischen und fachlichen Kompetenz sind folgende Erfolgsfaktoren zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit von Wartung entscheidend:

- **Klare und transparente Ziele** schaffen die Basis für alle Beteiligten, die strategischen und langfristigen Ziele mit umzusetzen.
- **Transparente Nutzenorientierung** ermöglicht flexible und problem-adäquate Reaktionen bei Störungen durch unvorhergesehene Ereignisse.
- **Einfache, klare Regelungen und Prozesse** erweisen sich bei Störungen durch unvorhergesehene Ereignisse in der Praxis als effizienter und flexibler.
- **Dezentrale Verantwortung und gegenseitige Wertschätzung** sind die Grundlage, für die Durchbrechung des „Unbeliebtheits-Dilemmas“. Hier kommt es besonders auf das Vorbild des Managements im Umgang mit den beteiligten Parteien an.
- **Direkte und offene Kommunikation** ist die Basis für die Entstehungen von notwendigem Vertrauen.
- **Langfristiges Management des fachlichen und technischen Know-hows** ist die Basis der zukünftigen Handlungsfähigkeit. Eine hohe Flexibilität bedarf eines Überhangs an Know-how-Trägern, da der Aufbau neuer Wissensträger immer die vorhandenen Know-how-Träger bindet.
- **Eine angepasste Projektinfrastruktur** ermöglicht es, Routineaufgaben (z. B. Deployment und Basis-Tests) hinsichtlich Aufwand und Qualität zu optimieren.
- **Eine angepasste Qualitätssicherung** steigert wirklich die Qualität und unterstützt die Compliance-Anforderungen, ohne dabei zu behindern.
- **Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess** ist die Basis für den langfristigen Erfolg trotz permanent wachsendem Budgetdruck. Regelmäßige aktive Retrospektiven sind hierfür die Grundlage.



## Wertbeitrag & Kosten im Zeitverlauf

### Unser Ansatz: „Application Mass Index“ als Anhaltspunkt zur Beurteilung des Wertschöpfungsgrades

- Gesamtwert ist ein prozentualer Erreichungsgrad gemessen an Best-Practice-Ansätzen:
  - Wie schnell,
  - mit welchem Aufwand,
  - mit welcher Anforderungsnähe,
  - mit welcher Fehleranfälligkeit
 können neue Anforderungen durch die IT umgesetzt werden?
- Welcher Anteil des Gesamtbudgets ist für Innovationen einsetzbar?

### Verbessern Sie Ihre Wartung mit unserer Unterstützung durch:

- Strategieberatung und Health Check für Ihre Anwendungen
- Einsatz von methodengestütztem Know-how und professionellen Werkzeugen
- Ganzheitliche Beratung der Organisation und IT
- Application Outtasking basierend auf einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit

### Fazit

Bereits eine geringfügige Erhöhung der Effektivität und Effizienz der Wartung führt zu einer gesteigerten Wertschöpfung, spart dem Unternehmen Geld, verbessert die Flexibilität und fördert das Image. Nutzen Sie das Know-how und die Erfahrung von OPITZ CONSULTING und steigern Sie Ihren Erfolg!

## OPITZ CONSULTING – Überblick

<b>Gründung:</b>	1990
<b>Umsatz (Gruppe) 2008:</b>	30,5 Mio. EUR
<b>Personal (Gruppe) 2008:</b>	293 Mitarbeiter/innen (Jahresdurchschnitt)

### Sprechen Sie uns an:

**Herr Torsten Winterberg**  
**Direktor Strategie & Innovation**  
 E-Mail: [info@opitz-consulting.com](mailto:info@opitz-consulting.com)



### OPITZ CONSULTING GmbH

Telefon: +49 2261 6001-0  
 Telefax: +49 2261 6001-4200



**OPITZ CONSULTING**

[www.opitz-consulting.com](http://www.opitz-consulting.com)