



„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. In vielen Unternehmen führen Probleme bei der Wartung zu Unzufriedenheit und zur Eskalation. Meist werden die Ursachen für Mängel oder fehlende Flexibilität der Software bei der Programmierung gesucht – dabei stecken die Schwächen vielfach im Gesamtsystem. Gemeinsam mit Ihnen packen wir die Herausforderung an der Wurzel und erhöhen Ihren wirtschaftlichen Erfolg. Nutzen Sie den ganzheitlichen Lösungsansatz von OPITZ CONSULTING und die langjährigen Erfahrung unserer Experten!

Hohe Wartungskosten mindern die 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. Für die Beteiligten stellen diese Arbeiten Routine-tätigkeiten dar, die mit geringer innovativer Herausforderung verbunden sind. Beim Managements gilt die Wartung der Software als schwierig zu steuern, weil es im Detail sehr komplizierte Abhängigkeiten gibt.

Dieses eher negative Image der Wartungsprojekte wird noch dadurch verstärkt, dass neue Projekte mehr Beachtung durch das Management erfahren. Dennoch wird für die Wartung bestehender Lösungen im Durchschnitt wesentlich mehr Geld veranschlagt als für neue Software.

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.

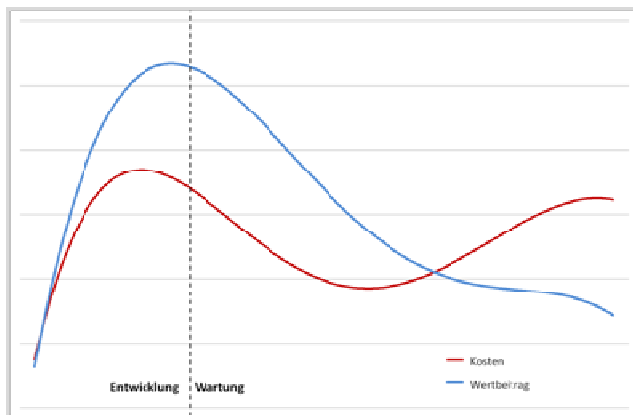
Ist Wartung also ein Thema für die Schublade? Wir denken: nein!

Mehr Wertschöpfung in der Wartung – aber wie?

Der Alltag in der Softwarewartung ist in der Regel 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: (bitte wenden!)

- Klare und transparente Ziele schaffen die Basis für alle Beteiligten, die strategischen und langfristigen Ziele mit umzusetzen.
- Transparente Nutzenorientierung ermöglicht flexible und problemadäquate 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 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.



So unterstützen wir Sie

Unser Ansatz: „Application Mass Index“ dient als Anhaltspunkt zur Beurteilung des Wertschöpfungsgrades. Gesamtwert ist ein prozentualer Erreichungsgrad gemessen an Best-Practice-Ansätzen:

- Wie schnell, mit welchem Aufwand, mit welcher Anforderungsnähe und 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 unser Know-how und steigern Sie Ihren Erfolg!

Über OPITZ CONSULTING

OPITZ CONSULTING trägt als führender Projektspezialist für ganzheitliche IT-Lösungen zur Wertsteigerung von Unternehmen bei und bringt IT und Business in Einklang. Das Leistungsspektrum umfasst IT-Strategieberatung, individuelle Anwendungsentwicklung, System-Integration, Prozessautomatisierung, Business Intelligence, Betriebsunterstützung der laufenden Systeme sowie Aus- und Weiterbildung im hauseigenen Schulungszentrum. Mit OPITZ CONSULTING als zuverlässigem Partner können sich die Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und ihre Wettbewerbsvorteile nachhaltig absichern und ausbauen.

OPITZ CONSULTING wurde 1990 gegründet und beschäftigt heute an acht Standorten mehr als 400 Mitarbeiter. Zum Kundenkreis zählen ¾ der DAX30-Unternehmen sowie branchenübergreifend mehr als 600 bedeutende Mittelstandunternehmen.

Sprechen Sie uns an:



Torsten Winterberg,
 Manager Business Development & Innovation
 Telefon: +49 2261 6001-0
 Telefax: +49 2261 6001-4200
 E-Mail: torsten.winterberg@opitz-consulting.com

Mehr zu unseren Leistungen im Bereich

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



Folgen Sie uns



opitz-consulting.com/newsroom