


A large, light grey L-shaped graphic that frames the word 'Betreuung' on its right and bottom sides.

Betreuung

A large, light grey L-shaped graphic that frames the words 'von kundenspezifischer Software' on its left and top sides.


von
kundenspezifischer
Software



stb ag
software technologie beratung
Moritzplatz 6
86150 Augsburg

und

Max-Planck-Strasse 25
63303 Dreieich



Stand: 17.01.2007

Was wir Ihnen bieten...

- Sie haben individuelle Software – angepasst auf Ihre Geschäftsprozesse und eingebettet in Ihre IT-Landschaft – von Dritten entwickeln lassen?
- Diese Software spielt eine wichtige und unverzichtbare Rolle für Ihre tägliche Arbeit?
- Sie haben viel Zeit und Geld in diese Entwicklungen investiert?
- Ihr Entwicklungspartner ist nicht so verfügbar, wie Sie das wünschen?

Dann befinden Sie sich in guter und großer Gesellschaft, die Situation birgt aber unverkennbar ein erhebliches Risiko.

Um dieses Risiko in den Griff zu bekommen, benötigen Sie eine Wartungsvereinbarung, wie Sie typischerweise ein Hersteller von Standardsoftware für seine Produkte anbietet.
)

Warum wir das können...

Wir sind seit Jahren sowohl Entwickler und Hersteller von Standard- als auch von Individualsoftware und kennen daher die Bedürfnisse unserer Kunden auch bei der Wartung von individueller Software. Auf der anderen Seite verfügen wir über das Know-How und die Infrastruktur, um eine professionelle Wartung durchführen zu können

Was liegt also näher, als die nützlichen Aspekte dieser beiden Gebiete zu Ihrem Nutzen zu bündeln?

Sie profitieren von unserer professionellen Infrastruktur und der personellen Besetzung eines Standardsoftwareherstellers kombiniert mit der Erfahrung und dem Service eines Anbieters von Individualsoftware.

Wie wir das machen...

Nach einer initialen Einarbeitungsphase ermitteln wir mit Ihnen Ihre Anforderungen an

- Verfügbarkeit
- Reaktionszeiten
- Weiterentwicklung
- Fehlersuche
- Benutzerbetreuung

Abgestimmt auf diese Anforderungen unterbreiten wir Ihnen dann ein Angebot, in dem Ihre Vorstellungen wie Rahmenbedingungen, Budget oder Langzeitstrategie berücksichtigt werden.

Eigenentwicklungen im Mittelstand: Eine Situationsbeschreibung

Neben dem Einsatz von Standardsoftware wie SAP wurde in den vergangenen beiden Jahrzehnten im Mittelstand eine Vielzahl von Softwaresystemen entwickelt. Die Bandbreite dieser Systeme ist riesig: Sie reicht von sehr kleinen Single-User-Applikationen bis hin zu eigenentwickelten ERP-Systemen mit hunderten wenn nicht tausenden von Benutzern, von unternehmenskritischen Anwendungen bis hin zu nice-to-have Systemen und von betriebswirtschaftlichen bis hin zu embedded Systemen. Technologisch betrachtet sind derartige Systeme in der Mehrzahl Windows-basierte Programme, die mit 4GL-Technologien, wie MS Access, Oracle Forms oder Clipper programmiert wurden. Seltener wurden auch Unix-basierte Systeme dieser Art entwickelt.

Die ursprüngliche Entwicklung der Software liegt in der Regel Jahre zurück und es fand eine sporadische Weiterentwicklung statt.

Oftmals haben mittelständische Betriebe keine IT-Abteilung, deren Kapazität auf die Entwicklung eines größeren Softwaresystems ausgelegt ist. Deswegen werden für solche Projekte externe Kräfte benötigt. Diese sind entweder Softwareunternehmen, die die Entwicklung als Projekthaus durchführen oder Einzelpersonen, wie Freiberufler oder Studenten, die die Programmierleistung übernehmen.

Sehr häufig liegt ein Großteil des technischen und anwendungsbezogenen Wissens über die erstellte Lösung beim Entwicklungspartner. Dieser hat aber nur begrenztes Interesse am Erhalt des bei der Anwendungsentwicklung gewonnenen Spezialwissens, da dessen Verwendbarkeit für andere Projekte für ihn in der Regel nicht gegeben ist.

Selbst wenn interne Mitarbeiter ein Softwareprodukt entwickelt haben, führt möglicherweise die Kündigung eines Mitarbeiters oftmals zu einer nicht mehr zu schließenden Lücke.

Auch eigenentwickelte Software bedarf ständiger Pflege und deren Weiterentwicklung ist von Zeit zu Zeit unumgänglich

. Die technische Welt, in der die Software existiert und betrieben wird, ändert sich rasch – man denke nur an immer neue Versionen von Windows oder MS Office.. Ebenso ändern sich Geschäftsprozesse und damit die Anforderungen an die Software. Der absolute Vorteil selbstentwickelter Software ist, dass diese perfekt zum Unternehmen passt. Dies greift nur dann, wenn die Software sich auch entsprechend mit dem Unternehmen entwickeln kann.

Wartung und Pflege, aber wie?

Wie oben beschrieben ist es also notwendig, eigenentwickelte Software ebenso weiter zu entwickeln und zu pflegen, wie dies mit Standardsoftware in der Regel geschieht.

Eine kostengünstige Möglichkeit ist die **Übernahme der Wartung durch eigene Mitarbeiter**. Allerdings sollten hierbei folgende Punkte beachtet werden

- Sind die Mitarbeiter geeignet, die eingesetzte Technik in ausreichender Tiefe zu beherrschen?
- Wie hoch sind ggf. deren Ausbildungskosten?
- Wie lange dauert ggf. die Ausbildung?
- Wie hoch ist die Motivation dieser Mitarbeiter, Wartungsaufgaben zu übernehmen?
- Muss und kann die Verfügbarkeit qualifizierter Mitarbeiter garantiert werden?
- Wie hoch sind die Kosten dieser angestrebten Lösung?

Für große mittelständische Firmen kommt die Übernahme von Wartungstätigkeiten durch eigene Mitarbeiter öfter in Betracht, da die erforderliche Infrastruktur und Mitarbeiterkapazität in der Regel bereits vorhanden ist. Auf kleinere Unternehmen trifft dies selten zu.

Alternativen dazu sind:

1. professionelle **Wartung durch ein Partner – Softwareunternehmen** oder
2. Wartung durch den Mitarbeiter, der die Software ursprünglich entwickelt hat

Ein Softwareentwickler hat an Wartungsaufgaben dauerhaft nur dann Interesse, wenn sich entweder

- aus der Wartung ein für ihn relevanter Umsatz der Softwareentwicklung ergibt, oder
- die Wartung und deren Bereitstellung bei gleichem Zeitaufwand mindestens soviel Umsatz erzeugt wie eine Softwareentwicklung.

Selbst die dauerhafte Übernahme einer Hotline für ein individuelles Softwareprodukt stellt eine für viele Projekthäuser uninteressante Aufgabe dar, weil die entsprechende Infrastruktur erst aufgebaut werden muss (...?). Dies ist für einen einzelnen (oder wenige) Kunden nicht lohnenswert. In letzter Konsequenz wird das Projekthaus die Übernahme von Wartungsaufgaben langfristig ablehnen oder nur sehr teuer anbieten können.

Unser Angebot

Wir übernehmen Wartung und Pflege Ihrer eigenentwickelten Software. Dieses können wir auf professionelle und wirtschaftliche Art und Weise, weil die entsprechende Infrastruktur seit geraumer Zeit vorhanden ist

Unser Portfolio umfasst dabei folgende Teilleistungen:

- **Dokumentation:** Wir dokumentieren – wenn nötig – Ihre Software aus technischer und/oder Anwendersicht, um die Wartung zu erleichtern oder überhaupt erst zu ermöglichen. Dies erhöht Ihre Unabhängigkeit bei der Wahl eines Partners für die Zukunft.
- **Hotline:** Wir bieten Ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten einen Hotline-Service. Ihr Problem wird von qualifizierten Mitarbeitern aufgenommen und entweder sofort gelöst oder an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Bei Bedarf können die Service-Zeiten auch auf Wochenenden oder auf abends erweitert werden.
- **Problemmanagement:** Alle Probleme, die Sie uns melden werden in ein auch für Sie einsehbares Trackingsystem eingetragen. Dadurch ist der Bearbeitungsstand jederzeit sichtbar, alles wird dokumentiert, die Liste der offenen Probleme kann jederzeit abgerufen werden.
- **Softwaremanagement:** Wenn wir die Weiterentwicklung Ihrer Software übernehmen, wird der Quellcode in einem professionellen Versions- und Releasemanagementsystem verwaltet. Backups – räumlich verteilt - finden täglich statt und jederzeit können alte Versionen der Software wiederhergestellt werden.
- **Vorhalten der Betriebsumgebung:** Wir halten uns im Haus einen Spiegel ihrer Betriebsumgebung vor. Dadurch können wir eventuelle Fehler jederzeit nachstellen und somit schnellstmöglich beheben.
- **Fernwartung:** Wir greifen über Internet auf Ihre Systeme zu und können so Probleme direkt beheben. Die hierfür notwendige Sicherheit wird unter anderem mittels VPN garantiert.

Welche dieser Leistungen Sie in Anspruch nehmen wollen, entscheiden Sie selbst

Unter Berücksichtigung Ihres verfügbaren Budgets beraten wir Sie gerne bei der Zusammenstellung des auf Ihre Belange zugeschnittenen Leistungspakets

Partnerschaft

Partnerschaft bedeutet für uns Eingehen auf die Wünsche und Notwendigkeiten des Kunden ohne ihn über die Konsequenzen seiner Entscheidungen im Unklaren zu lassen.

„Eine langfristige Partnerschaft mit Ihnen, in die wir unsere Stärke hohe Kompetenz verbunden mit pragmatischem, kundorientiertem Denken einbringen ist unser Ziel
Probieren Sie's aus!

Ansprechpartner

Markus Hövermann

stb ag
Max-Planck-Strasse 25
63303 Dreieich
Telefon +49 (0)6103 - 57 16 98 - 36
Fax +49 (0)6103 - 57 16 98 - 80
Markus.Hoevermann@stb-ag.com

Dr. Stefan Berchtold

stb ag
Moritzplatz 6
86150 Augsburg
Telefon +49 (0)821 - 31 98 76 - 22
Fax +49 (0)821 - 31 98 76 - 80
Stefan.Berchtold@stb-ag.com