

2. Treffen des GI-Arbeitskreises Software-Wartung, 4. Oktober 2005, Stuttgart

„Kosten der Software-Wartung“

Agenda

09:30 – 09:45	Stefan Opferkuch (Universität Stuttgart)	Begrüßung
09:45 – 10:15	Prof. Jochen Ludewig (Universität Stuttgart)	Bemerkungen zur Software-Wartung
10:15 – 10:45	Diskussionsrunde	
10:45 – 11:15	Christoph Bommer (Siemens Schweiz AG)	Wege aus dem Würgegriff der SW-Wartung – Haben Sie Ihre Wartungskosten im Griff oder gar die Wartungskosten Sie?
11:15 – 11:45	Diskussionsrunde	
11:45 – 12:00	Kaffeepause	
12:00 – 12:30	Ralf Nösges (Alldata Systems GmbH)	Das optimale Service Center – Praktische Erfahrungen bei der Einführung einer Workflow-basierten Helpdesk-Lösung
12:30 – 13:00	Diskussionsrunde	
13:00 – 14:00	Mittagspause	
14:00 – 14:30	Gerd Bleher (Agilent Technologies)	Ein Kollaborationsmodell für verteilte Software-Wartung – Ein Erfahrungsbericht
14:30 – 15:00	Diskussionsrunde	
15:00 – 15:20	Kaffeepause	
15:20 – 15:50	Daniel Simon (SQS Software Quality Systems AG)	Wartungs-Optionsscheine für Refactoring – ROI-Modell zum Erkennen und Heben von Einsparungspotentialen in der Wartung
15:50 – 16:20	Diskussionsrunde	
16:20 – 16:30	Stefan Opferkuch (Moderation)	Diskussionsrunde über die weiteren Themen des Arbeitskreises

Abstracts

Christoph Bommer (Siemens Schweiz AG):

Wege aus dem Würgegriff der SW-Wartung - Haben Sie ihre Wartungskosten im Griff oder gar die Wartungskosten Sie?

Dieses Referat soll zunächst einige Grundbegriffe, die immer wieder zu Missverständnissen führen, klären und anschließend Denkanstöße bieten, die Wartungskosten in den Griff zu bekommen.

Ralf Nösges (Alldata Systems GmbH):

Das optimale Service Center - Praktische Erfahrungen bei der Einführung einer Workflow-basierten Helpdesk-Lösung

Eine schnelle und transparente Bearbeitung von Kunden- und Mitarbeiterproblemen nimmt bei Alldata Systems einen hohen Stellenwert ein. Dies macht den Einsatz eines performanten User-Helpdesk-Tools notwendig.

Der Vortrag beschreibt praxisnah die Einführung des Tools - vom Auswahlprozess über die Einführungsphase bis zur Produktionseinführung. Hierbei wird auf die Situation und die Arbeitsprozesse der Alldata eingegangen und die daraus resultierende Notwendigkeit ein Tool einzuführen.

Anschließend wird der Auswahlprozess von der Erstellung eines Anforderungskataloges über die Auswahlkriterien bis zur letztendlichen Auswahl des Tools beschrieben.

Innerhalb der nächsten Projektphasen wird auf die Installation der Testversion, die notwendigen Workshops, das Customizing des Tools, die Mitarbeiterschulung und die anschließende Produktionseinführung eingegangen. Die Projekteinführung macht deutlich, dass es in der Praxis oft anders läuft, als man sich bei der Planung vorgestellt hat. Dies wird an einigen Beispielen deutlich gemacht. Insbesondere spielt hier die Akzeptanz der Mitarbeiter eine sehr große Rolle, die nicht zu unterschätzen ist.

Der Vortrag schließt mit einem Ausblick darauf, welche Möglichkeiten im Hinblick und in Verbindung mit dem Tool bestehen.

Gerd Bleher (Agilent Technologies):

Ein Kollaborationsmodell für verteilte Software-Wartung

In dem Vortrag werde ich vorstellen, wie bei der Division "Semiconductor Test Solutions" von Agilent Technologies die Software-Wartung organisiert ist: wie wir mit Fehlern und Erweiterungswünschen umgehen und speziell wie wir über fünf Niederlassungen auf drei Kontinenten verteilt zusammen arbeiten.

Daniel Simon (SQS Software Quality Systems AG):

Wartungs-Optionsscheine für Refactoring - ROI-Modell zum Erkennen und Heben von Einsparungspotentialen in der Wartung

Refactoring besitzt die Invariante, dass sich das funktionale Verhalten des Systems nicht ändert und steht daher i.d.R. nicht im Fokus des Managements. Diese Konstanz erschwert es, Refactoring-Maßnahmen zu motivieren, aufzusetzen und die damit verbundenen Einsparungspotentiale tatsächlich zu nutzen.

In diesem Diskussionsvortrag soll ein Modell aufgezeigt werden, das unter Berücksichtigung der Refactoring-Invariante auf Basis einer Ist-Analyse quantifizierte Einsparungspotentiale aufzeigt. Es wird gezeigt werden, wie dieses Modell in der Praxis parametrisiert wurde und welche Erfolge (und Seiteneffekte) beim Einsatz in der Praxis identifiziert werden konnten.