

CC ReMain

CC Reengineering
CC Open Source
CC Outsourcing
CC Consulting
CC Training
CC ANALYZER
CC AUDITOR
CC ARTISAN
CC ASSESS
CC OPAIRA

Remote Maintenance:
Softwarewartung aus der Ferne

CC ReMain

Remote Maintenance:

Softwarewartung aus der Ferne

Kurzcharakteristik:

Für die Wartung kundenindividueller Softwaresysteme hat **CC** die Gesamtlösung Remote Maintenance - **CC ReMain** - entwickelt.

CC ReMain unterscheidet sich vor allem in einem Punkt vom traditionellen "Outsourcing": Alle anfallenden Wartungsaufgaben werden via Direktverbindung mit der Wiesbadener Zentrale über ein internationales Satellitennetzwerk in der **CC Maintenance-Factory** durchgeführt. Der Betrieb der Anwendungssysteme verbleibt in der Kontrolle des Kunden, die zu wartende Software zu jeder Zeit auf dem Kundenrechner.

Der Aufwand beim Kunden für die Pflege bestehender Individual- und/oder Standard-Softwaresysteme wird minimiert. In der Regel beinhaltet der vereinbarte jährliche Festpreis sowohl die korrektive als auch die adaptive und/oder perfektive Wartung.

Vorteile:

- Feste Budgetplanung für sämtliche Wartungsaktivitäten, d.h. überschau- und kalkulierbare Kosten
- Die zu wartende Software bleibt auf dem Kundenrechner, keine Auslagerung, d.h. hohe Sicherheit
- Reduzierte Projektdauer und Terminalsicherheit, d.h. verlässliche Planung
- Minimierter Ressourcenbedarf für externe Mitarbeiter, keine Manpower vor Ort, d.h. Kostenreduktion
- Geringer Einsatz eigener Mitarbeiter, d.h. keinerlei Unterbrechung oder Aufschub anderer Projekte

Komplexe Aufgaben erfordern schnelle und einfache Lösungen

Wartungsaufgaben sind erfahrungsgemäß mit vielen Fallstricken und Unwägbarkeiten behaftet. Komplexität und Koordinationsaufwand werden häufig unterschätzt. Das Resultat: Komplexe Wartungsaktivitäten werden selten innerhalb des Zeitlimits und des Budgetrahmens erfolgreich abgeschlossen. Sehr häufig wird der Aufwand falsch eingeschätzt, weil konkrete Planungszahlen und Systemdokumentationen fehlen oder nur unvollständig vorhanden sind. Weiter ist der Erfolg oder Misserfolg komplexer Wartungsaktivitäten durch die Einbeziehung erfahrenerer Mitarbeiter entscheidend geprägt. Diese stehen dann für andere wichtige Projekte, insbesondere für Neuentwicklung oder Einführung von Standardsoftware, oftmals nur eingeschränkt oder überhaupt nicht zur Verfügung.

Bedingt durch die steigenden Anforderungen und kürzeren Intervalle von Systemänderungen (Wechsel von Datenbanksystemen, Programmiersprachen, Betriebssystemen und/oder Hardware-Plattformen) werden zunehmend Kapazitäten langfristig gebunden.

Neben den systemtechnischen führen auch wirtschaftliche Veränderungen wie Gesetzesnovellierungen, neue Marktsegmente, Fusionen u.ä. zu einer Beschleunigung des Wartungsbedarfs und damit zu einer größeren Komplexität.

Auch der Einsatz von Standardsoftware ändert wenig an diesem Faktum, führen doch die notwendigen Anpassungen bei Systemeinführung oder Release-Wechsel zu enormen Belastungen der involvierten Mitarbeiter. Zumal auch die "Altsysteme" über einen längeren Zeitraum parallel betrieben werden und entsprechend gewartet und erweitert werden müssen.

CC ReMain

Remote Maintenance:

Softwarewartung aus der Ferne

Die CC Lösung der Wartungsproblematik

Basierend auf den zahlreichen Erfahrungen aus großen Reengineering-Projekten bietet **CC** die Lösung für die optimierte und qualifizierte Erledigung von Wartungsaktivitäten durch das Konzept der Remote Maintenance - **CC ReMain**. Anders als bei konventionellen "Outsourcing-Projekten" werden die notwendigen Arbeiten per Rechneranbindung von **CC** Wiesbaden aus als Turnkey-Lösung durchgeführt.

Alle Systemkomponenten bleiben physikalisch auf dem Kundenrechner und unter dessen Kontrolle. Über entsprechende Schutzmechanismen beim Kunden erhält **CC** nur auf die zur Erledigung der Aufgabe notwendigen Informationen Zugriffsrechte. Gesonderte Arbeitsplätze für externe Projektverantwortliche sind dabei nur in Ausnahmefällen erforderlich, und eigene Mitarbeiter werden, da kaum involviert, nicht durch Routinearbeiten verschlissen. Dazu kommt als weiterer Vorteil, dass die vorhandene eingespielte IT-Infrastruktur des Auftraggebers genutzt wird - mit einer direkt meßbaren Konsequenz: der Reduktion technischer Probleme.

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- drastische Reduzierung von Nebenkosten
- Durchführung durch spezialisierte, hochmotivierte, in komplexen Wartungsprojekten erfahrene Mitarbeiter
- Minimierung des internen Aufwands, d.h. verbesserte Planung interner Ressourcen
- Herstellung einer optimalen Wartungsumgebung
- Implementierung definierter Qualitätsmechanismen
- Möglichkeit, auch größere Wartungsaktivitäten als Projekt optimal abzuwickeln

CC Remote Maintenance in der Praxis

Auf der Basis einer Qualitäts- und Komplexitätsanalyse erarbeitet **CC** in Zusammenarbeit mit dem Kunden ein konkretes Konzept zur Übernahme der Wartungsaktivitäten. Dabei werden insbesondere die notwendigen Kommunikationseinrichtungen und -mittel festgelegt. Abschließend wird ein Festpreis für die jährliche Wartung ermittelt, der im wesentlichen auf der Qualität, Komplexität und dem Umfang der Wartungsaktivitäten basiert. Berücksichtigt werden hierbei:

1. Korrektive Wartung

Die korrektive Wartung beinhaltet die Fehlerermittlung und Fehlerkorrektur der in der Wartung befindlichen Softwaresysteme, bis hin zur Testdurchführung und damit dem Nachweis der erfolgreichen Fehlerbehebung.

2. Adaptive Wartung

Notwendige technische Anpassungen in Bezug auf veränderte Systemumgebungen werden nach entsprechender Aufwandschätzung durchgeführt. Der Auftraggeber erhält garantierte feste Liefertermine.

3. Perfektive Wartung

Sowohl qualitative Verbesserungen als auch notwendige mit dem Kunden abgestimmte Erweiterungen werden im Rahmen der Remote Maintenance oder individuell als separates Festpreisprojekt durchgeführt.



CC Deutschland
CC GmbH
Kreuzberger Ring 36
65205 Wiesbaden
Telefon 0611/942040
info-europe@caseconsult.com

CC Indien
Case Consult (India) Pvt. Ltd.
D1 Periyar, Technopark Campus
Trivandrum 695 581
Telefon +91-471-2700176
info-india@caseconsult.com

CC USA
Case Consult Corporation
18 Lyman Street, Suite O
Westborough, MA 01581
Telefon +1-508-651-9898
info-usa@caseconsult.com

www.cc-gmbh.de