

# **Konzeption eines Software-Support-Management-Systems zur Verbesserung von kundenorientierter Softwarepflege und Weiterentwicklung sowie zur Wissensdistribution**

von Jan Herud

Im Umfeld komplexer IT-Applikationen, wie sie moderne 3D-CAD-Systeme darstellen, nimmt der Softwaresupport vielfältige Aufgaben wahr. Dabei ist im Umfeld von 3D-CAD-Systemen ein Trend von der Konstruktionssoftware als Insellösung in Richtung einer integrierten Entwicklungsumgebung unter Integration von ERP, PLM, CAM, FEM etc. zu beobachten. Gleichzeitig entwickeln sich die Anforderungen an den Softwaresupport über die der Softwarepflege und –Instandhaltung hinaus. Hierbei sieht sich der Support einem wachsenden Umfang von Einsatzgebieten und Funktionalitäten der betreuten Software-Produkte gegenüber. Zudem sind Verfügbarkeit und Qualität des Software-Supports für die Gewährleistung einer optimalen Produktivität solcher Entwicklungs-Systeme beim Endkunden heute mehr denn je von entscheidender Bedeutung. Aus wirtschaftlicher Sicht entsteht für die Systemhäuser dadurch ein wachsender Aufwand zur Erbringung qualitativ hochwertiger Support-Dienstleistungen, während der Deckungsbeitrag aus dem Vertrieb dieser Leistungen stagniert bzw. rückläufig ist.

Die Analyse hat gezeigt, dass die gegenwärtig im Support eingesetzten Software-Tools mit redundanter oder lückenhafter Datenhaltung und ohne eine zentrale Zugriffsebene diesen Anforderungen weder aus wirtschaftlicher Sicht noch hinsichtlich der Qualität gerecht werden können. Diese Defizite führen letztlich zu der Erkenntnis, dass die Konzeption eines geeigneten IT-Systems für die künftige, erfolgreiche Behauptung der Endkunden und der Systemhäuser am Markt gleichermaßen unabdingbar ist.

Das konzipierte Software-Support-Management-System erfüllt die aus der Analyse abgeleiteten Anforderungen, indem es sämtliche innerhalb eines Systemhauses anfallenden, supportrelevanten Informationen verwaltet und jedem in den Supportprozess Involvierten über eine einheitliche Zugriffsebene zugänglich macht. Das integrierte Statusmanagement für Kundenanfragen sorgt darüber hinaus für Transparenz hinsichtlich des jeweiligen Bearbeitungszustandes.

Mit Hilfe des Workflow-Managements werden die Supportprozesse abgebildet, optimiert und vereinheitlicht und dadurch eine konstant hohe Qualität der Support-Dienstleistungen gewährleistet. Schließlich schützt das integrierte Wissensmanagement das Systemhaus vor Kompetenzlücken durch personelle Fluktuation im Support, es wirkt außerdem als Multiplikator für neue Erkenntnisse und Bestandswissen.