
Erfahrungsberichte

17 Wartung von Standard-Software-Systemen am Beispiel von myToys.de

Michael Müller-Wünsch

myToys.de GmbH

muewue@myToys.de

17.1 Einführung

myToys.de wurde 1999 als Händler für Produkte (Bekleidung, Spielwaren, Babyartikel, usw) für Kinder und Jugendliche gegründet und ist heute einer der bedeutendsten Anbieter im Vertrieb dieser Artikel über das Internet.

Anfang 2000 wurde die Entscheidung getroffen, die IT-Anwendungssystem-Architektur auf Standard-Software-Systemen basieren zu lassen. Das Internet-Portal, das die gesamte Produktdarstellung der mehr als 45.000 Artikel und die Einkaufsfunktionalität zum Endkunden abbildet, wurde auf der Entwicklungsplattform Enfinity (<http://www.enfinity.de/>) von der Fa. Intershop realisiert. Für alle anderen betrieblichen Funktionen, wie bspw. Auftragsmanagement, Einkauf, Buchhaltung wurde eine Entscheidung zugunsten der ERP-Software Oracle Applications (<http://www.oracle.com/lang/de/applications/>) getroffen.

Auch wenn beide Systeme zum Zeitpunkt der Kaufentscheidung schon eine gewisse Marktpräsenz besaßen, mußten doch einige Konfigurations- und Anpassungsarbeiten zur Erfüllung der Erfordernisse des Geschäftssystems von myToys.de gemacht werden. So konnte nach ca. 5-monatiger Entwicklungszeit im September 2000 die gestaltete Anwendungssystemarchitektur in Betrieb genommen werden. Vergleicht man diesen Prozeß mit einem Hausbau und dem Einzug, dann begann sofort mit dem Einzug die Pflege und Wartung des Gesamtsystems.

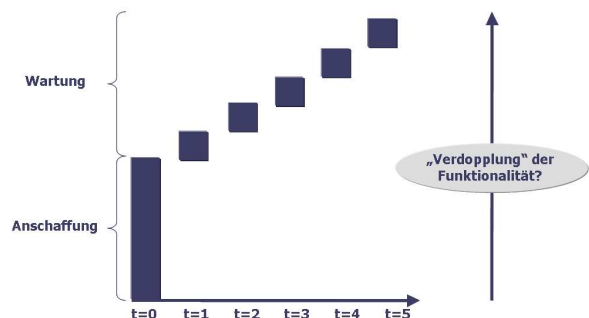
Der vorliegende Beitrag diskutiert anhand des Beispiels von myToys.de die Herausforderungen an das IT-Management bei der Einführung und beim Betrieb von Software-Systemen zur Erfüllung eines Geschäftszwecks. Dabei steht vor allen Dingen die wirtschaftliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch Software-Anwendungssysteme im Vordergrund, was bei einem internet-basierten Unternehmen wie myToys.de von herausragender Bedeutung ist.

17.2 Management der Software-Wartung

Mit dem Kauf von Standard-Software zur Unterstützung von Geschäftsprozessen als Alternative zur Individualprogrammierung trifft ein Unternehmen eine bedeutende Entscheidung über den zukünftigen Ressourceneinsatz.¹

Neben den reinen Anschaffungskosten, die meistens über eine 3 bis 5-jährige Afa verteilt werden, fallen zusätzlich bis zur Inbetriebnahme die internen und externen Aufwendungen für die Software-Anpassungsarbeiten an. Nach Inbetriebnahme stellen die Hersteller von Standard-Software-Produkten ihren Kunden jährlich typischerweise durchschnittlich 20% des Anschaffungslistenpreises als Software-Wartungsgebühren in Rechnung. Mit diesem „Wartungsvertrag“ ist der Kunde normalerweise berechtigt, „kostenlos“ Weiterentwicklungen am Standard-Produkt einzusetzen (=Update-Berechtigung).

Allerdings bezahlt er dafür innerhalb von fünf Jahren nochmals den kompletten und nicht durch Einkaufsverhandlungen ggf. reduzierten Preis für die Software.



Nicht zwingend ist in diese Wartungsverträge die Möglichkeit eingeschlossen, auch „bedeutende“ Funktionserweiterungen zu nutzen (=Upgrade-Berechtigung). Hier läuft zur Zeit bspw. eine sehr intensive Diskussion im Umfeld der neuen Release-Politik SAPs (<http://www.computerwoche.de/index.cfm?pageid=267&type=ArtikelDetail&id=80115594>).

Inwieweit die neue, zusätzliche Funktionalität aus den Wartungsarbeiten des Software-Anbieters genutzt werden kann, hängt aber auch von den Anpassungen und Erweiterungen des Unternehmens während der Einführung des Standard-Software-Systems als auch später in der Betriebsphase ab. Häufig erweisen sich diese Arbeiten als Fallstricke zur problemlosen Adaption von funktionalen Neuerungen beim Anwenderunternehmen.

Für die Anwenderunternehmen bedeutet dies, daß sie sich ein gewisses Maß an Release-Fähigkeit erhalten müs-

¹In der wirtschaftlichen Bewertung bleibt hier unbetrachtet die Diskussion zur Aktivierung von Standard-Software.

sen. Das führt oberflächlich dazu, die Software nur so einzusetzen, daß die Geschäftsprozesse standardisiert unterstützt werden. Hieraus kann aber unter Umständen folgen, daß es nur wenig Differenzierungspotential gegenüber anderen Wettbewerbern bei der Gestaltung der Geschäftsprozessen gibt.

Entscheidet man sich somit für den Einsatz von Standard-Software-Systemen, um (a) eine höhere Geschwindigkeit bei Time-To-Market zu erzielen, (b) ein gewisses Maß an Mindestqualität an funktionsfähiger Software voraussetzen zu können und (c) die Prozeßkosten des Geschäftsvorgangs zu reduzieren, dann sind diese Vorteile nicht zwingend nachhaltig.

Da im Nachgang zu einer solchen Investitionsentscheidung doch erhebliche Folgekosten in der Wartung anfallen, müssen neue Ansätze entwickelt werden, damit die

IT-Kosten für Anwendungssysteme auch für die Zukunft beherrschbar bleiben.

17.3 Ausblick

Vielversprechend scheinen hier Entwicklungen im Kontext der OpenSource-Community zu sein. Auch wenn nach wie vor viele Unternehmen hier eine berechtigte Skepsis auf Praxistauglichkeit an den Tag legen, so sind doch die Erfolge insbesondere bei den Infrastruktursystemen (z.B. Fileserver, eMail-Server) beachtlich.

Im Bereich der betrieblichen Anwendungssysteme besteht zur Zeit die leider noch nicht objektivierbare Hoffnung, daß diese Software-Systeme eine höhere Qualität als bisherige proprietäre Systeme mit sich bringen und die Anschaffungs- und Wartungskosten deutlich unter denen vergleichbarer Software-Anbieter liegen könnten.