



Softwareklassifizierung, Teil 2: Nach der Klassifizierung kommt die Strategie

Weniger ist mehr

In Ihrem Softwareportfolio sollten sich möglichst wenige Standardprodukte mit gleichen Funktionen finden. Überlegen Sie sich, welche Softwareprodukte Sie strategisch und primär für die Unternehmensprozesse einsetzen wollen oder müssen.

Von *Torsten Groll, CTC Computer Training & Consulting*

So wie uns die „Systematik der Tiere“ eine Antwort auf die Frage „Wer oder was ist Paul?“ in der E-3 September-Ausgabe geben konnte, gibt uns die Evolution selbst ein Beispiel einer hochgradigen Standardisierungsstrategie. Was denken Sie, haben eine Fruchtfliege und der Mensch gemeinsam? Mehr als man glauben sollte, immerhin sind 50 Prozent der DNA identisch. Wussten Sie auch, dass alle Menschen auf der Erde zu 99,9 Prozent in ihrer DNA übereinstimmen und dass nur ein Promille der Genome ausreicht, um die spezifischen und unterschiedlichen Eigenschaften eines Lebewesens auszuprägen? Das erklärt auch, warum jedes Individuum seinen eigenen Weg wählt, eine gestellte Aufgabe zu lösen.

Dieses Vorgehen spiegelt sich in allen Lebensbereichen und natürlich auch in unserem Thema. Nicht anders ist es zu erklären, warum sich teilweise so viele unterschiedliche Softwareprodukte mit einem mehr oder weniger identischen Funktionsumfang im Einsatz befinden. Hier sind ganz klar persönliche Vorlieben zum Tragen gekommen, weil der eine beispielsweise lieber mit Microsoft Office, der andere mit Open Office arbeiten möchte. Wenn bei Ihnen im Unternehmen keine Richtlinien bzw. Vorgaben existieren, die den Einsatz von Standardsoftware regeln, haben Sie ganz schnell wieder einen weiteren Mitbewohner in ihrem Softwarezoo und glauben Sie mir, die Exoten-Abteilung wächst dabei gerne besonders schnell. Im E-3 September hatte ich Ihnen ein Verfahren vorgestellt (eCI@ss), um die verschiedenen Softwareprodukte zu klassifizieren, also Gruppen zuzuordnen. Damit konnten Sie sich schon einmal einen ersten Überblick über Ihren Softwarezoo verschaffen. Um die Exotenabteilung möglichst klein zu halten, möchte ich Ihnen noch drei weitere Varianten vorstellen, die Sie geschickt mit der Klassifizierung von Software verbinden können.

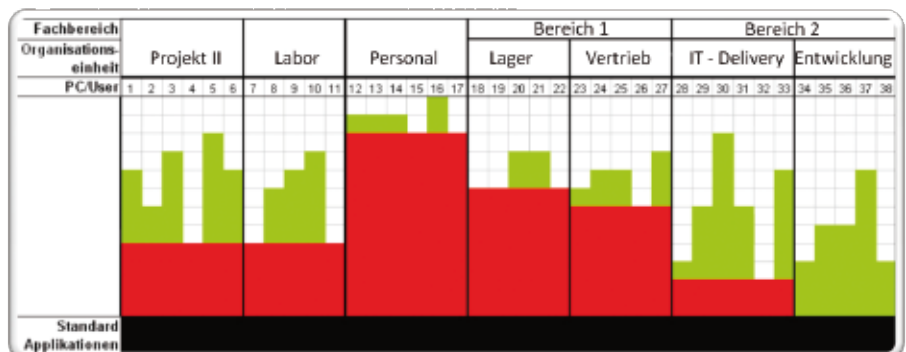
Strategische Softwareklassen

In jedem Unternehmen kommen (historisch gewachsen) bestimmte

Softwareprodukte zum Einsatz, ob beispielsweise für das Betriebssystem, die Bürosoftware oder Datenbanken. Um Software in die IT-Architektur einzugliedern, können Sie Ihre vorhandenen Produkte etwa in fünf verschiedene Klassen einteilen. Jede Klasse definiert dabei ein bestimmtes Merkmal, das auf die Software übertragen wird. Diese Klassen können natürlich beliebig erweitert werden. Welchen Nutzen erzeugt eine solche Einteilung? Ein Beispiel: In jedem Unternehmen sind Softwareprodukte zu finden, die für den normalen Geschäftsbetrieb unerlässlich sind. Das Betriebssystem z. B., aber auch Produkte für die Abwicklung von E-Mailverkehr, Anti-Virus-Software etc. Diese Produkte werden oft in ein sogenanntes „Core-Image“ gepackt, das jeder PC im Unternehmen bei einer Erstinstallation erhält. So könnte beispielsweise Lotus Notes, Microsoft Outlook oder Thunderbird das Standard-E-Mail-Produkt sein. Somit enthält die Klasse 1 alle Softwareprodukte, die jedes System bei einer Erstinbetriebnahme bekommt. Die Klasse 2 beschreibt sämtliche im Unternehmen erlaubte Software, die entweder für bestimmte Rollen oder Fachbereiche eine obligatorische Standardanwendung oder eine mögliche optionale Software darstellt. Im Laufe der Zeit ergibt es sich, dass Software aus den Klassen 1 und 2 an Bedeutung verlieren und irgendwann nicht mehr zum

Einsatz kommen sollen. Das können Sie mit der Klasse 3 steuern. Dazu ein Beispiel: Das Produkt A (Klasse 2) wird seit Jahren eingesetzt, parallel wurde aber auch irgendwann das Produkt B (Klasse 2) im Unternehmen eingeführt und dessen Installations-, und Nutzungszahlen wachsen stärker als beim Produkt A. Beide Produkte haben in etwa die gleichen Funktionen, aber durch die aktuelle Unternehmensstrategie wird dem Produkt B der Vorzug gegeben. Nun ist sicherzustellen, dass keine weiteren Lizenzen von Produkt A gekauft werden. Nichts leichter als das. Setzen Sie das Produkt A in die Klasse 3 und steuern Sie damit ihren Anforderungs- und Beschaffungsprozess, dass für das Produkt A nur noch interne Lizenzen verwendet werden dürfen. Nach einem festgelegten Migrationszeitraum wird dann das Produkt A in die Klasse 4 „verboten“ gesetzt. Die Klasse 4 beherbergt aber nicht nur „abgelöste“ Produkte, sondern hier kann es auch notwendig sein, bestimmte von vornherein nicht erwünschte Softwareprodukte aufzunehmen, also eine Art „Negativliste“ zu erstellen. Das kann aus den verschiedensten Gründen geschehen. Wird nun ein Softwareprodukt aus der Klasse 4 angefordert, können Sie diese Anforderung gleich zu Beginn der Prozesskette abfangen. Empfehlen Sie dem Anforderer ein Alternativprodukt aus dem genehmigten Softwareportfolio.

- Standardanwendungen für jeden Client
- Standardanwendungen für den Fachbereich
- Optionale Standardanwendungen für den Fachbereich



Beispielhafte Veranschaulichung der Aufteilung von Standardanwendungen im Unternehmen.

	Klasse 1	Klasse 2	Klasse 3	Klasse 4	Klasse 5
	Standard-Anwendungen vorgeschrieben für alle PCs	Standard-Anwendungen zugelassen für Clientklassen	Standard-Anwendungen im Einsatz, aber nur noch befristet erlaubt	Software-Anwendungen auf Negativliste „verboten“	Software-Anwendungen, die nicht lizenzkostenpflichtig sind
Beschreibung:	Anwendung ist für jeden Client obligatorisch	Anwendung, die Clientklassen zugeordnet wird, entweder als Standard oder optional	tolerierte Anwendung, nicht mehr nach Extern bestellfähig	Anwendung darf nicht eingesetzt und nicht bestellt werden	Kennzeichnet nicht lizenzkostenpflichtige Software
anzuwenden bei:	allen neuen und existierenden Anwendungen		nicht bei neuen Anwendungen und umfangreichen Änderungen an existierenden Anwendungen	allen neuen und existierenden Anwendungen	
Migration erforderlich:	nein	nein	Ja, je nach Wirtschaftlichkeitsbetrachtung („Investitionsschutz“) in ein Produkt der Klasse 1 oder 2 mit gleichen Funktionen“	nein	nein

Durch eine Einteilung in strategische Softwareklassen können Sie Richtlinien zum Einsatz von erlaubter Software besser definieren sowie umsetzen und dadurch Ihre Softwarebeschaffung optimieren.

Die Einteilung von Software in die Klasse 5 (z. B. Open Source, oder Testsoftware), ermöglicht Ihnen, den Anforderungs- und Beschaffungsprozesses schneller zu durchlaufen, da dadurch beispielsweise der Workflow verkürzt werden kann.

Software in Clientklassen

Für die optimale Bedarfsplanung von Software sollten Sie die Softwareprodukte, die in die Klasse 2 eingeteilt sind, weiter strukturieren. Mit einer Einteilung in Clientklassen oder noch zusätzlich in Rollen, können Sie so ziemlich genau abschätzen, welcher Lizenzbedarf in bestimmten Unternehmensbereichen erzeugt wird. Diese Einteilung bedeutet zwar einen Mehraufwand, doch Sie erhalten dadurch Planungssicherheit und bekommen ein besseres Gefühl für Ihre Lizenzkosten, denn Sie wissen jetzt, welche Abteilung welche Produkte anwenden darf und im Einsatz hat. Auf diese Weise können Sie die benötigten Stückzahlen besser planen. Clientklassen repräsentieren eine Zuordnung von Software zu Organisationseinheiten. Sie können für ganze Fachbereiche oder auch nur für spezielle Aufgabenbereiche definiert werden. Lassen Sie ruhig ihre Fachbereiche bei der Zuordnung der Klassen mitwirken. Innerhalb einer Clientklasse lassen sich neben der obligatorischen Software auch optionale Softwareanwendungen festlegen, die nicht an allen Arbeitsplätzen eines Fachbereichs zum Einsatz kommen. Optionale Software wird beispielsweise nur auf Anforderung

und nach Genehmigung installiert. Eine Anwendung kann innerhalb einer Clientklasse „Standard“ (Standard für den Fachbereich), „optional“ oder sogar „verboten“ sein.

Supportklassen

Bei Ausnahmen von der Regel können Sie ebenfalls steuernd eingreifen und beispielsweise besondere Exoten-Software in Supportklassen einteilen. Damit erkennt der Anforderer, das eventuell weitere Kosten entstehen können, wenn es denn nun unbedingt diese Software sein muss. Damit erreichen Sie schon eine gewisse Abschreckung. Die Unterteilung Ihrer Anwendungssoftware, je nach Unterstützungsumfang in bestimmte Supportstufen, dient nur der informellen Übersicht und ersetzt dabei keine Regelungen im Sinne von OLAs, oder SLAs:

- **Stufe S1 „Zentrale Installation“** Die Software wird zentral zur automatischen Installation bereitgestellt und verteilt.
- **Stufe S2 „Technischer Support“** Für diese Software verantwortet der Fachbereich die technische Betriebsfähigkeit. Dazu gehören Betriebssystemkomponenten der Client-Plattform und die meisten Client-Server-Kombinationen, wie z. B. E-Mail-Anwendungen.
- **Stufe S3 „Standard Anwendersupport“** Für die Software wird von den verantwortlichen Fachbereichen nur Unterstützung nach Maßgabe der beschriebenen Möglichkeiten geleistet.

- **Stufe S4 „Anwendersupport-Applikationen“** Softwareanwendungen, für die der User HelpDesk Anwenderunterstützung leistet (z. B. SAP und Eigenentwicklungen).
- **Stufe S5 „Installation und Support durch externen Dienstleister“** Softwareanwendungen, die von einem externen Dienstleister unterstützt werden (z. B. DATEV).
- **Stufe S6 „Support für Anwendungen im Fachbereich“** Spezifische Softwareanwendungen im Fachbereich; dabei übernimmt der Fachbereich selbst den Support, z. B. für Anwendungen im Technischen Service.
- **Stufe S7 „Anwendungen ohne Support“** Softwareanwendungen, die innerhalb des Unternehmens nicht mehr von den verantwortlichen Fachbereichen unterstützt werden. Supportanfragen müssen direkt an den Hersteller gerichtet werden.

Nun haben Sie die in der Praxis am häufigsten angewendeten Klassifizierungen für Software kennengelernt. Sicherlich gibt es in jedem Unternehmen auch Lösungen, die von den hier vorgestellten abweichen und auch ihren Zweck erfüllen. Wie schon eingangs erwähnt, ist jeder Mensch verschieden und damit werden solche Aufgabenstellungen naturgemäß auch auf vielerlei Art und Weise gelöst. Ich wünsche Ihnen nun viel Erfolg für eine mögliche Umsetzung in Ihrem Unternehmen.