



# **IT-Organisation**

## **Superuser und Local Support**

## **Inhalt**

<b>VORWORT .....</b>	<b>2</b>
<b>DEFINITION DER VORAUSSETZUNGEN.....</b>	<b>3</b>
<b>ORGANISATION.....</b>	<b>4</b>
<b>DEFINITION DES SUPERUSERS .....</b>	<b>5</b>
<b>KOMPETENZABGRENZUNG.....</b>	<b>6</b>
<b>AUFGABEN DES SUPERUSERS .....</b>	<b>7</b>
<b>MODELL DES ANFORDERUNGSMANAGEMENTS .....</b>	<b>8</b>
<b>MODELL EINES FEHLERMANAGEMENTS .....</b>	<b>8</b>

# Vorwort

Aus einem standardisierten Apps-Warehouse Individual-Software für Firmen zu entwickeln, beschränkt sich nicht darauf, die grundlegenden Geschäftsobjekte zu kombinieren, sondern die Abläufe des Kunden müssen analysiert werden, die Mensch-Computer Schnittstellen müssen ergonomisch definiert werden, und ganz besonders müssen die Mensch-Mensch Schnittstellen sauber definiert werden.

Lösungen, die informationstechnisch möglich und betriebswirtschaftlich sinnvoll sind, werden oft suboptimal eingesetzt, da der Kunde das gesamte Potenzial der technischen Möglichkeiten von ClassiX® nicht (er)kennt.

Für Firmen individuell erstellte Software muss immer von tiefgreifenderer technischer Unterstützung begleitet werden. Änderungs- und Erweiterungswünsche des Kunden verändern das System oft. Auch wenn hier die Entwicklung der Software in definierte Phasen zerfällt, so sind diese im allgemeinen nie eindeutig abgegrenzt. Rückkopplungen zu vorhergehenden Abschnitten, Tests und ständiges Dokumentieren sind unerlässlich zur Fehlervermeidung und -findung.

Ein derart leicht anzupassendes, dynamisches System wie ClassiX® bleibt nur transparent, wenn die Kunden aktiv in die Prozesse eingebunden sind.

Unsere strukturierte Support- und IT Organisation bindet die Kunden in einer Weise in die Prozesse ein, dass Probleme schnell gelöst werden, und Anforderungen sinnvoll bearbeitet werden können.

Erfahrungsgemäß dient diese Struktur der Problemvermeidung und Kundenzufriedenheit – denn kann sich der Dienstleister auf die Organisation und Anforderungen des Kunden verlassen, ist durch die Vermeidung eines unnötigen Vorlaufs eine effektivere Betreuung möglich.

Komplexe, individuelle Lösungen erfordern einen Betrieb unter fachkundiger Aufsicht. Eine Mensch-Mensch Schnittstelle, die neben tiefgreifenden technischen Kenntnissen, für eine optimale Kooperation zwischen Kunde und Hersteller sorgt, sowie die Kongruenz der Systeme sicherstellt.

Deshalb bieten wir die Ausbildung eines Anwenders zum Superuser an. In Verbindung mit der Qualifikation des Local Supports und Vorgaben zum Kommunikationsprozess wird eine Instanz geschaffen, die für kurze Wege beim Anforderungsmanagement und Kundenzufriedenheit sorgt.

# Definition der Voraussetzungen

## Minimal-Voraussetzungen für einen Superuser-Kandidaten

### Fachbereichskenntnisse

- ▶ Überblick über die Organisation
- ▶ Überblick über die Abläufe

### Technische Kenntnisse

- ▶ Logisches Denken
- ▶ Gute ClassiX Applikationskenntnisse
- ▶ Muss ein ClassiX System lokal aufbauen und verstehen können
- ▶ Basiswissen Betriebssystem und Netzwerk
- ▶ Freier, kreativer Umgang mit MS-Office (Macroerstellung)



1

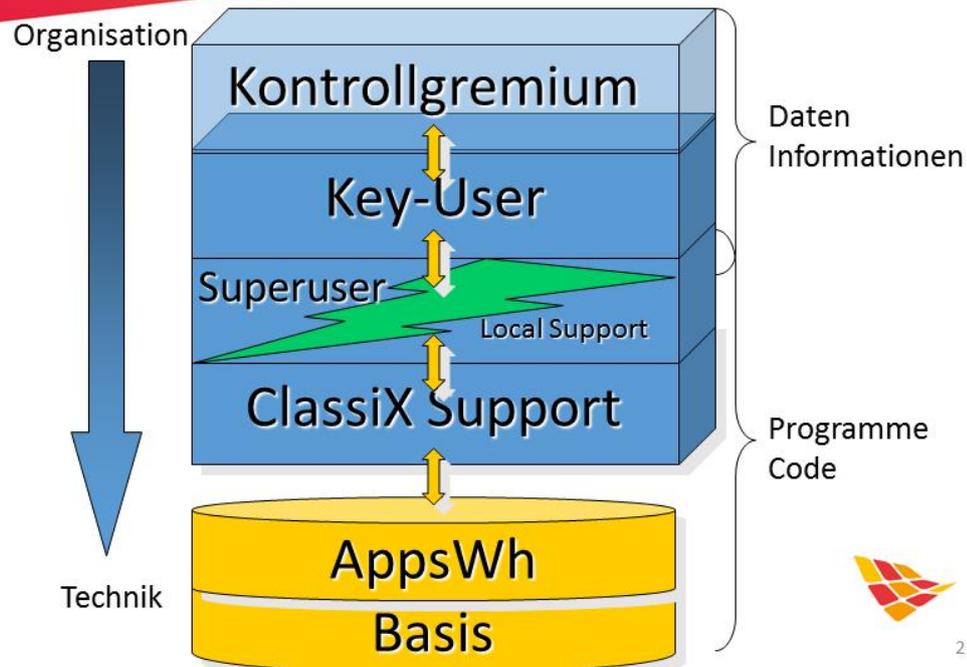
Generell kann sich der Superuser aus einem engagierten Anwender entwickeln, der sehr genau die von ihm genutzten Programme kennt.

Der Superuser benötigt in erster Linie gute Kenntnisse der Organisation und der Abläufe seiner Firma.

Ein gewisses Basiswissen über Betriebssysteme, Netzwerkorganisation und (Makro)programmierung muss jedoch vorhanden sein, um die Qualifizierung zum Superuser in einer sinnvollen Zeit zu erreichen.

# Organisation

## Organisationsaufbau



Support zeigt, um effektiv zu sein, immer eine hierarchische Struktur.

Die Key-User sollen alles wissen über die Prozesse in ihrem Geschäftsbereich. Sie sind die ersten Ansprechpartner des normalen Anwenders. Die Key-User besitzen gewisse Kompetenzen, zum Beispiel das Recht eine Anwendungsänderung zur optimaleren Anpassung an die Geschäftsprozesse anzufordern. Sie sind für die Absprache der Anforderungen untereinander verantwortlich. Der Superuser bildet mit der EDV-Abteilung, dem „Local Support“ die Schnittstelle zum ClassiX Support. Die Übergänge zwischen Key-User, dem Superuser und dem Local Support können fließend sein, besonders wenn es sich um Key-User/Superuser oder Superuser/Keyuser in Personalunion handelt. Generell wird der Superuser der Anwenderseite zugeordnet werden. Der Superuser soll die Anforderungen der Key-User kritisch prüfen. Im Streitfall entscheidet das Kontrollgremium. Per Definition kann sowohl ein Superuser als auch ein Key-User Mitglied des Kontrollgremiums sein.

Während die Aufgabenbereiche der Key-User im Daten- und Informationsmanagement liegen, ist der Superuser mehr als Schnittstelle zum technischen Bereich zu sehen.

# Definition des Superusers

## Definition des Superusers

- ✦ Er wird nur auf Anforderung aktiv
- ✦ Er muss sich sowohl bei den Keyusern als auch beim ClassiX-Support absichern
- ✦ Er ist nicht für die Daten und den Code verantwortlich
- ✦ Er ist verantwortlich für
  - ✦ Doing
  - ✦ Kommunikation und
  - ✦ Abnahme



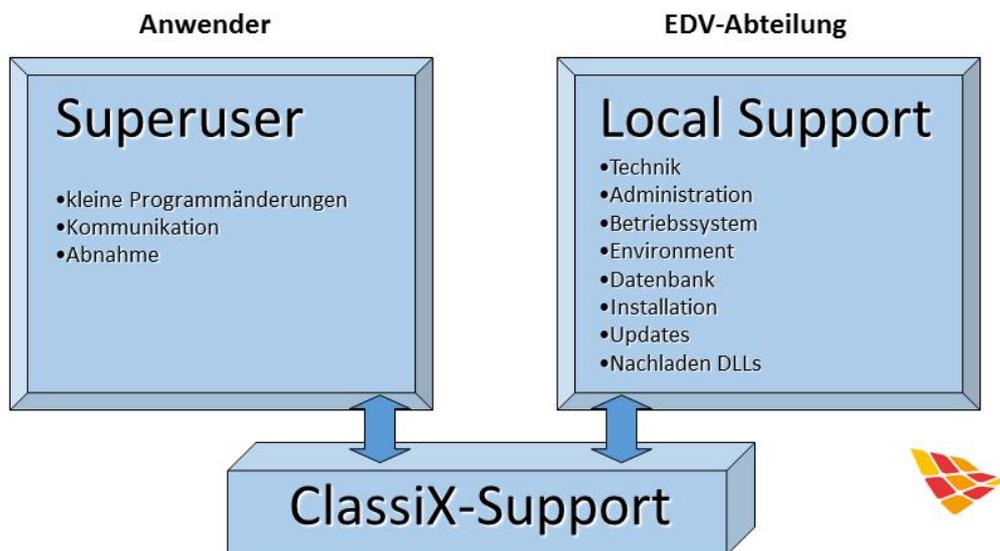
3

Die Stelle eines Superusers muss klar definiert sein. Als Schnittstelle zwischen Support und Key-Usern darf er nicht aktiv Anforderungen stellen, sondern soll die Anforderungen sowohl der Keyuser als auch des Supports (ClassiX und Local Support) „abarbeiten“. Bevor er ins „Doing“ geht, muss immer eine Absicherung der Anforderung nach beiden Seiten erfolgen. Er ist für die Kommunikation sowohl zum Support als auch zu den Key-Usern verantwortlich.

# Kompetenzabgrenzung

## Kompetenzen

### Vor-Ort-Betreuung



4

Sofern keine Personalunion zwischen Superuser und Local Support vorliegt, ist eine klare Aufteilung der Kompetenzen notwendig, um Software und System auf einem einheitlichen, nachvollziehbaren Stand zu halten. Einige Überschneidungen treten auf, wie zum Beispiel die Erstellung der DTA-Datei aus dem System heraus. Superuser und Local Support müssen in diesem Fall gemeinsam sicherstellen, dass die nötigen Rechte vergeben werden.

# Aufgaben des Superusers

## Aufgabenstellung

- **Superuser**
  - Kritische Prüfung der Anforderungen
  - Neue Funktionalität erstellen
    - Spalte in Liste einfügen
    - Neues Datenfeld erstellen
    - Button einfügen
    - Neue Slots/Merkmale erstellen
    - Enumerationen ausbauen
    - Neue Formeln erstellen
  - Geschäftsprozesse
  - TXN
  - Reporting/Dokumentprogrammierung
  - Sicherung der Drucke und Views
  - Indexaufbau
  - Security/Rechte
  - Abnahme

- **Local Support**  
(Zentrale Dienste)
  - Installation
  - Konfiguration
  - Netzwerkrechte
  - Netzwerkverwaltung
  - Überwachung der Applikationen
    - Überwachungstools
    - Administrationstools
  - Sicherung der Daten und Module
  - Koordination:
    - Projektüberwachung
    - Fehlermanagement
      - Fehleranalyse
      - Fehlerweiterleitung
      - Korrektur (Environment)
      - Test der Patches
    - Anforderungsmanagement
    - Kommunikationsmanagement
      - Systemdokumentation

Der Local Support verfügt als einzige Instanz über die Informationen, die weder dem Anwender noch einem externen Dienstleister zur Verfügung stehen. Zwangsläufig muss die Koordination hier angesiedelt werden.

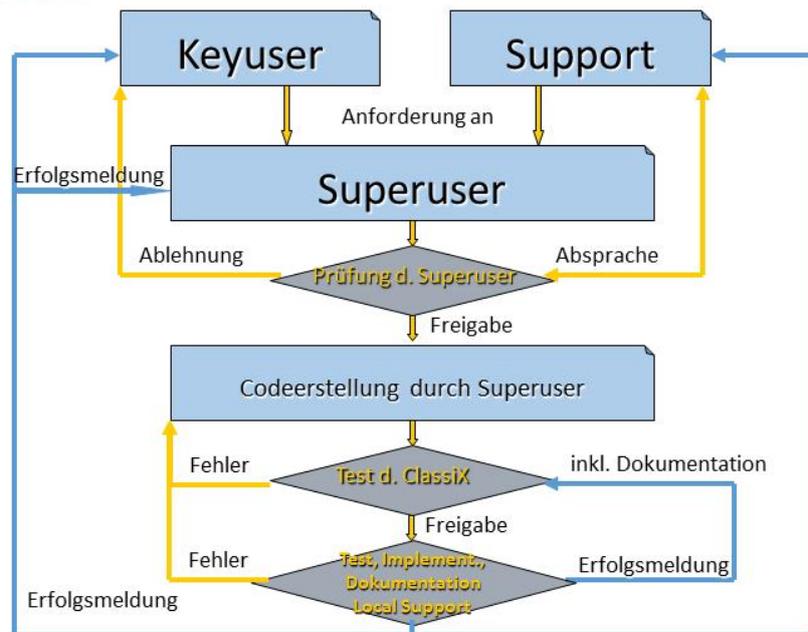
Durch die Definition der Kompetenzen ergibt sich nicht nur eine Definition der Aufgaben des Superusers, sondern auch des Local Support. Teil der klassischen Aufgabestellung der zentralen Dienste, ist hier auch die technische Überwachung der Applikation mit Hilfe geeigneter Tools. Dazu kommt eine (ebenfalls) zentrale Aufgabe als Koordinationsstelle:

**Der Local Support verfügt als einzige Instanz über die Informationen, die weder dem Anwender und Superuser, noch einem externen Dienstleister zur Verfügung stehen.**

**Zwangsläufig muss die Koordination hier angesiedelt werden.**

# Modell des Anforderungsmanagements

## Anforderungsmanagement



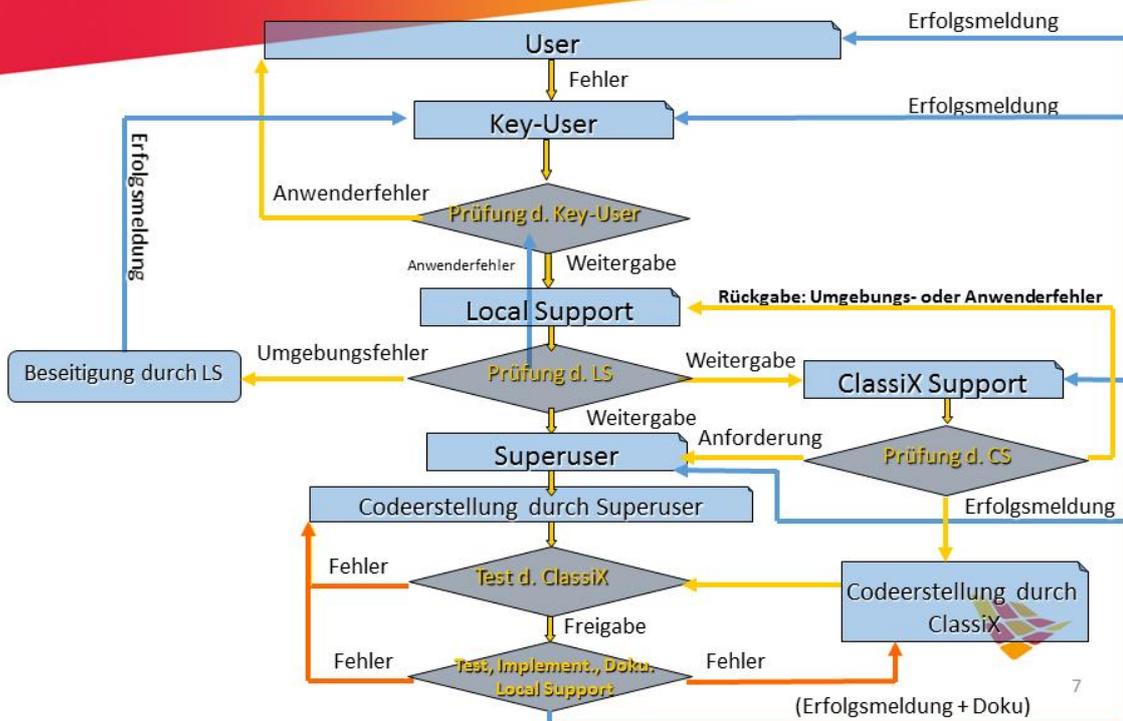
6

Systemänderungen müssen überschaubar bleiben. Superuser und Programmierer dürfen zum einen nicht von einer Anforderungsflut überschüttet werden, zum anderen muss gesichert werden, dass sowohl vor Ort als auch beim Hersteller immer derselbe Programmstand vorliegt. Andernfalls ist Support nicht mehr mit einem vertretbaren Aufwand zu leisten. Das hier vorgestellte Modell ist ein Ansatz.

Der Superuser hat alle Anforderungen, sowohl von ClassiX, als auch von den Key-Usern kritisch zu prüfen. Er hat das Recht Anforderungen abzulehnen – im Streitfall entscheidet das Kontrollgremium. ClassiX, oder der Superuser führen erst Codeänderungen durch, wenn eine Freigabe durch den Superuser erfolgt ist.

Liegt die Anforderung im Kompetenzbereich des Superusers, so führt dieser die Änderung der Software selbstständig nach Absprache mit ClassiX durch. Nach der Erstellung des Codes wird das geänderte Modul an ClassiX zum Testen übergeben. Ein fehlerhaftes Modul wird an den Superuser zurückgegeben (oder korrigiert). Nach Freigabe der Änderung durch ClassiX wird das getestete Modul an den Local Support gegeben, der es im Idealfall nochmals checkt, implementiert und die Dokumentation ergänzt. Als zentraler Dienst meldet der Local Support die erfolgreiche Implementation an alle Beteiligten. Modell eines Fehlermanagements

## Fehlerorganisation



Es gibt per Definitum keine fehlerfreie Software – dass ist mathematisch bewiesen. Das Auftreten von Fehlern in komplexen Anwendungen kann man nicht verhindern, aber den Umgang mit Selbigen optimieren und Folgefehler vermeiden.

Entscheidend ist nicht das Auftreten eines Fehlers, sondern der verantwortungsvolle Umgang damit.

Fehler können mannigfache Ursachen haben: Nicht nur logische Fehler im Code, sondern Fehler in der Datenbank, der Hardware, im Netzwerk, in der Systemumgebung, Anwenderfehler, Missverständnisse und alle möglichen Kombinationen dieser Ursachen können dem Anwender das Leben schwer machen. Nur der Local Support hat einen Überblick über das Gesamtsystem, deshalb liegt hier auch die Zentrale des Fehlermanagements.

Fehler sollen immer zuerst den Key-Usern gemeldet werden. Diese filtern die reinen Anwenderfehler heraus.

Alle anderen Fehler werden an den Local Support weitergemeldet. Dieser prüft anhand der vorhandenen Tools, ob der Fehler in der Datenbank, der Hardware, dem Netzwerk oder in der Systemumgebung liegt und beseitigt diese Fehlerquellen. Sind diese Fehlerquellen ausgeschlossen worden, erfolgt eine Meldung an den ClassiX-Support und an den Superuser.

ClassiX Software GmbH wird aktiv, und entscheidet, ob der Fehler selbst bearbeitet wird oder durch den Superuser. Im 2. Fall tritt der Ablauf des Anforderungsmanagement in Kraft. Ansonsten wird die Änderung getestet und es erfolgt die Übergabe und Freigabe an den Local Support. Dieser sollte einen Vor-Ort Test durchführen, der auch das Zusammenwirken mit den bereitsvorhandenen Modulen berücksichtigt, und dann die Änderung installieren, dokumentieren und die Änderung kommunizieren.

Die Koordination durch Local Support und Superuser ist die Mensch-Mensch Schnittstelle, die für eine optimale Kooperation zwischen Kunde und Hersteller sorgt, sowie die Gleichheit der Systeme sicherstellt, ohne die ein optimaler Support kaum möglich ist.