



## SOFTWAREMANAGEMENT

### Erfolgsfaktor Informationstechnologie

Der Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen basieren heute zu einem erheblichen Teil auf qualitativ hochwertiger Informationstechnologie (IT). Leistungsfähige Software beeinflusst nicht nur die Produktivität und Flexibilität des Unternehmens, sondern auch die Qualität seiner Produkte und Dienstleistungen. Der Entwicklungsprozess von Software führt aber nur dann zum Erfolg, wenn die Einflussfaktoren Mensch, Technik und Organisation in angemessener Weise berücksichtigt werden. Softwaremanagement umfasst die Planung, Steuerung und Kontrolle des Softwareentwicklungsprozesses sowie die Umsetzung innovativer Softwaretechnologien für effiziente Geschäftsprozesse.

### Ganzheitliche Lösungen für individuelle Problemstellungen

Die IAO-Experten begleiten ihre Kunden hersteller- und produktunabhängig von der Konzeption über die Auswahl bis hin zur Einführung von Unternehmenssoftware. Dazu gehören sowohl klassische Systemlösungen in den Bereichen Dokumenten- und Workflow-Management, Customer Relationship Management und Enterprise Resource Planning als auch die Entwicklung von Individuallösungen.

Dank erprobter Methoden und Verfahren unterstützen die IAO-Experten zielgerichtet und nutzerorientiert die Erstellung komplexer softwaretechnischer Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden auch die Faktoren Planung, Controlling oder Qualitätsmanagement berücksichtigt. Die direkte Verbindung zur Forschung ermöglicht es Unternehmen, frühzeitig von innovativen Softwaretechniken zu profitieren. Durch ihre interdisziplinäre Mischung lösen die IAO-Projektteams individuelle Problemstellungen ganzheitlich.

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Ansprechpartnerin

Priv.-Doz. Dr.-Ing. habil.  
Anette Weisbecker  
Telefon +49 711 970-2400  
anette.weisbecker@iao.fraunhofer.de

[www.swm.iao.fraunhofer.de](http://www.swm.iao.fraunhofer.de)  
[www.ikt.iao.fraunhofer.de](http://www.ikt.iao.fraunhofer.de)

---

## **Auswahl Unternehmenssoftware**

---

Das Fraunhofer IAO unterstützt in allen Phasen bei der Auswahl und Einführung von Unternehmenssoftware. In der Anfangsphase eines Projekts führen wir Workshops beim Kunden durch – diese helfen dabei, die Beteiligten zu sensibilisieren und frühzeitig einzubinden, das Projektteam zu qualifizieren und ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Die darauf folgende Ist-Analyse bestimmt präzise die aktuelle Situation des Unternehmens. Gleichzeitig analysieren die IAO-Experten die individuellen erfolgskritischen Anforderungen des Unternehmens in Bezug auf Wirtschaftlichkeit und Produktivität.

Auf dieser Basis erfolgt die Sollkonzeption der Lösungsarchitektur. Daraus lassen sich das Lasten- und Pflichtenheft für das zu konzipierende System ableiten. Beides ist Grundlage für die Ausschreibungsunterlagen. Die mehrstufige Auswahl des Systems findet in enger Abstimmung mit dem Kunden statt. Dabei kommen Pilotszenarien, Benchmarks und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen zum Einsatz. Anhand eines Integrations- und Migrationsplans begleitet das Fraunhofer IAO Unternehmen bei der Einführung neuer Software von der Planung über die Umsetzung, der gezielten Schulung der betroffenen Mitarbeiter bis hin zur kontinuierlichen Verbesserung der eingeführten Lösung.

---

## **Cloud und Grid Computing**

---

Mit zunehmender Vernetzung von IT-Systemen wächst der Bedarf, verteilte IT-Infrastrukturen softwaretechnisch zu managen und verteilte IT-Ressourcen zu nutzen. Zukunftstechnologien wie Grid und Cloud Computing bieten hier weitreichende Möglichkeiten, von der kooperativen Nutzung zwischen Unternehmen bis hin zur bedarfsorientierten Nutzung externer Ressourcen.

Das Fraunhofer IAO arbeitet an der Weiterentwicklung dieser Technologien und konzipiert passende Lösungen mit Betriebs- und Geschäftsmodellen sowie Sicherheitslösungen.

---

## **Mobile IT-Anwendungen**

---

Der Einsatz von mobilen Anwendungen kann in vielen Fällen Prozesse optimieren, indem z.B. Medienbrüche und Mehrfacherfassungen eliminiert werden. Die zur Umsetzung von mobilen Anwendungen notwendigen Technologien stehen bereits zur Verfügung. In vielen Bereichen gibt es auf dem Markt auch mobile Standardlösungen, z.B. für Service oder Vertrieb. Das Fraunhofer IAO unterstützt Unternehmen dabei, aus dieser Vielzahl von Technologien und Produkten die für den Einsatzzweck beste und kostengünstigste auszuwählen. Dabei sind vor allem Aspekte wie die Usability der Anwendungen, die Integration in die Unternehmensprozesse und Backend-Systeme zu berücksichtigen.

---

## **Konzeption von IT-Strategien**

---

Die Strategien für die zukünftige Entwicklung der IT-Systeme von Unternehmen entwerfen die IAO-Experten unter Berücksichtigung sowohl der Wirtschaftlichkeit als auch des Nutzens von Informations- und Kommunikationstechnologien. Ziele sind dabei nicht nur die Kostenreduktion, sondern auch die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und die bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse.

---

## **IT-Servicemanagement**

---

Um Geschäftsprozesse effizient zu unterstützen, müssen firmeninterne IT-Dienstleistungen kundenorientiert, effizient und effektiv erbracht werden. Die IT-Dienstleister müssen nicht nur qualitativ hochwertige Leistungen für den Betrieb der IT im Unternehmen erbringen, sie sind auch zuständig für die Erschließung neuer Geschäftsfelder mittels IT. Das IT-Servicemanagement hat die Aufgabe, die Qualität und Quantität dieser vielfältigen IT-Services zielgerichtet, geschäftsprozessorientiert, benutzerfreundlich und kostenoptimiert zu überwachen und zu steuern. Dazu gehören auch die Anpassung und Weiterentwicklung der IT-Services an die aktuellen und zukünftigen Anforderungen der Kunden. Das Fraunhofer IAO bietet Unterstützung bei allen Phasen einer erfolgreichen Einführung eines IT-Servicemanagements.