



# Software-Wartung – flexible Serviceverträge für jedes Bedürfnis

Komplexe und für das Unternehmen überlebenswichtige Software muss immer auf dem neusten Stand gehalten werden. Eine zeit- und je nach Unternehmen auch personalintensive Arbeit. Der Artikel zeigt, wie OBT mit unterschiedlichen Wartungsverträgen die Aktualisierung und die Pflege der Software sowie den Support für die involvierten Mitarbeitenden erleichtert.



**Markus Hauenstein**  
Partner  
Leiter Prozesse &  
Projektoffice, Service-  
desk, Zürich

Unternehmen, Organisationen und Gemeinwesen sind für die Pflege ihrer Software und die Unterstützung ihrer Mitarbeitenden auf kompetente Partner angewiesen. OBT unterhält dafür eine leistungsfähige Supportorganisation, die einen schnellen und professionellen Service sicherstellt. Der OBT Service Desk sowie rund 150 Spezialistinnen und Spezialisten fühlen sich dafür verantwortlich, Kunden bestmöglich zu betreuen. Ob für Ausfall- oder Problemmanagement, Änderungsanträge, die Arbeit mit neuen Releases oder Mutationen bei Mitarbeitenden bzw. ihren Zugriffsberechtigungen: Sie bieten Unterstützung nach genau definierten Prozessen.

## Service-Desk als 1<sup>st</sup> Level Support

Der Service-Desk funktioniert als «Single Point of Contact» (SPoC). Dieser ist Anlaufstelle für alle Anfragen und löst in seiner Funktion als 1<sup>st</sup> Level Support alltägliche Probleme, gibt Auskunft zu software- oder hardware-spezifischen Anliegen, nimmt Störungsmeldungen im Zusammenhang mit Software und Cloud-Diensten entgegen und hilft bei Verbindungsproblemen (z.B. Anmeldung bei der OBT Swiss Cloud). Lässt sich das Problem nicht lösen, leitet der Service-Desk die Anfrage an den 2<sup>nd</sup> Level Support oder den zuständigen



Kundenberater weiter. Ein Ticketsystem gewährleistet die schnelle Zuweisung an kompetente Fachpersonen. Unter <https://ticket.obt.ch/> kann schnell und einfach ein Ticket erfasst und der aktuelle Status des Tickets jederzeit geprüft werden.

## 2<sup>nd</sup> und 3<sup>rd</sup> Level Support

Der 2<sup>nd</sup> Level Support kümmert sich um unterschiedlich dringende Anfragen und Wünsche, die entsprechend priorisiert und bearbeitet werden. Sind kundenspezifische Kenntnisse notwendig, wird die Anfrage dem zuständigen Kundenbetreuer zugewiesen. Der 2<sup>nd</sup> Level Support bearbeitet nicht nur Fragen zu technischen Systemeinstellungen, Parametrisierungen, Anpassungen, Update- und Service-Pack-Installationen, Behebung von Fehlfunktionen, Bearbeitung von Schnittstellen von und zu Drittsystemen, Datensicherungen, Bereitstellung

neuer Hard- und Software, User-Mutationen in der OBT Swiss Cloud, sondern bietet auch Ausbildung, Schulung und Coaching.

Lassen sich Supportfälle auf dieser Ebene nicht lösen, werden sie weitergeleitet an den 3<sup>rd</sup> Level Support, die Supportorganisation des Herstellers.

## Bedarfsgerechte Serviceverträge

Serviceverträge oder Service Level Agreements (SLA) dokumentieren, welche Dienstleistungen der Anbieter zu erbringen hat und zu welchen Standards er sich verpflichtet. Bei OBT stehen drei unterschiedliche SLA zur Auswahl.

- **SLA Software Release beziehungsweise SLA Basic – das Must für Softwarekunden:** Schon das einfachste und kostengünstigste SLA enthält viele wichtige Dienstleistungen. Im Zentrum steht die Lieferung der



aktuellen Software Releases und Service Packs. OBT stellt ihren Kunden jeweils die neusten Software-Versionen der verschiedenen Hersteller zur Verfügung, dazu die Servicepakete, die für die Pflege der Software notwendig sind.

Installation, allfällige Anpassungen an Fremdprogramme sowie Schulung der neuen Funktionen bleiben in der Verantwortung des Kunden. Um ihm die Arbeit und die Update-Vorbereitung zu erleichtern, erhält er zu den neuen Versionen die entsprechenden Checklisten und Schulungsunterlagen der Hersteller sowie regelmässige Newsletter zu softwarespezifischen Themen und Neuerungen.

Die Anwender können sich bei Fragen rund um die Software an den Servicedesk wenden. Pro Supportfall sind in SLA Basic telefonische Kurzauskünfte bis 15 Minuten durch den Servicedesk inbegriffen.

- **SLA Premium – macht Wartung und Support kalkulierbar:** Viele Kunden entscheiden sich für SLA Premium – aus gutem Grund. Die pauschalisierte Leistung umfasst die Lösung von Software-Störungen, das Einspielen

betriebsnotwendiger Service Packs via Fernwartung und die Betreuung der User für bis zu zwei Stunden pro Fall. Inbegriffen sind auch Anpassungen (Parametrierung) an Funktionalitäten der Software, bei Berechtigungskonzept und Benutzerverwaltung sowie an Reports, Auswertungen und Formularen. Kurzschulungen wie die Unterstützung bei Jahresendabläufen oder Fakturierungsläufen sind ebenfalls dabei. Übersteigt der Aufwand für eine Dienstleistung zwei Stunden, wird der Vertragspartner benachrichtigt und die zusätzlich zu den zwei Stunden benötigte Zeit verrechnet. Die grossen Vorteile dieses Modells sind die klare Budgetierbarkeit, die einfache Zusammenarbeit und der niederschwellige Support. Nutzerinnen und Nutzer brauchen sich über die Kostenfolgen der Unterstützung keine Sorgen zu machen und können dadurch ihre Anwenderkompetenz ausbauen. Ein Grossteil der Supportfälle wird mit diesem Wartungsmodell abgedeckt, und die monatliche Verrechnung der Supportdienstleistungen erübrigt sich fast immer.

- **SLA Update und Service Packs – ein Rundum-sorglos-Paket:** Dieses Wartungsmodell bietet Budgetierbarkeit sowie den grossen Vorteil, dass immer die aktuellste Software für Abacus, innosolcity/innosolvenergy sowie allenfalls nest Steuern installiert ist. Es ist zudem mit anderen Wartungsmodellen (z.B. SLA Premium) kombinierbar, was die meisten Kunden auch nutzen. In der jährlichen Pauschale ist nicht nur das Installieren von neuen Software Releases, Service Packs, Patches und Hotfixes inbegriffen, sondern umfasst zusätzlich auch die Dienstleistungen für Koordination, Projektleitung, Vor- und Nachbearbeitung, Sicherstellung der Schnittstellen, Tests der Funktionsfähigkeit sowie die Schulung (inklusive aller anfallenden Spesen) und das Troubleshooting im Zusammenhang mit Updates. Kurz: ein Rundum-sorglos-Paket für anspruchsvolle Kunden!



#### FAZIT

Wartungsverträge lohnen sich immer!

Für Gemeinden, Organisationen und Unternehmen, aber auch für KMU ist es wichtig, immer mit der aktuellsten Version ihrer Software zu arbeiten – im Interesse der Sicherheit, aber auch der Funktionalität. Neue Gesetze und Bestimmungen (z.B. gleichgeschlechtliche Ehe, Einzahlungsscheine mit QR-Code usw.) werden zeitnah in Updates integriert, neu erkannte Sicherheitslücken sofort geschlossen. Neue Softwareversionen bringen viele Vorteile für die Nutzer, aber sie werden wegen der steigenden Komplexität auch immer anspruchsvoller. Um die Kunden zu unterstützen, unterhält OBT eine leistungsfähige Supportorganisation und bietet verschiedene Wartungsverträge (SLA) an.