

Strategie zum Einsatz von Anwendungssoftware in der Verwaltung

Version 1.0 vom 15.10.2012

Ein Arbeitsplatz ohne Computernutzung ist heute in der Verwaltung nicht mehr vorstellbar. Unterschiedliche Anwendungsprogramme kommen zum Einsatz, die klassischen "Office-Produkte" mit Software zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation und Kommunikation, browserbasierte Systeme, aber auch der Zugang über auf dem PC installierte Client-Programme oder Browsern zu zentralen Systemen wie SAP und die Software zum Campus Management.

Die Software soll die Mitarbeiter der Verwaltung in ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Sie ist ein Arbeitsmittel. Durch ihren Einsatz soll die Arbeit effizienter durchgeführt werden können. Durch eine ergonomische Struktur und eine gute Benutzerführung sollen Fehler vermieden und sich somit die Qualität der Arbeitsergebnisse verbessern. Ein besseres Erscheinungsbild der Dokumente soll den Kunden ein professionelles Bild vermitteln und den Adressaten ein schnelles und vollständiges Erfassen der Inhalte ermöglicht. Die Software soll die Konzentration auf die Arbeit fördern. Sie soll aber auch ganz allgemein die Motivation der Mitarbeiter bei der Bewältigung ihrer Aufgaben steigern.

Einheitliche Software

In der Verwaltung sollte so weit wie möglich mit einheitlicher Software gearbeitet werden. Dies gilt sowohl für die Anwendungssoftware als auch für Betriebssysteme. Nur so lässt sich ein reibungsloser Datenaustausch erzielen, lassen sich Dokumente einheitlich darstellen, sind einheitliche Vorgaben möglich und kann eine externe Betreuung ausreichend effizient arbeiten, da sie sich nur auf wenige Softwareversionen zu konzentrieren haben.

Nutzbarkeit der Software

Neueste Software

Die neueste Softwareversion ist nicht immer die beste. Gerade bei neuer Software kommt es deutlich häufiger zu Fehlern, sogenannten Bugs. Mit der Zeit werden immer mehr Softwarefehler gefunden und können beseitigt werden.

Mit neuen Softwareversionen ändern sich häufig die Formate der erzeugten Dateien. Der Datenaustausch mit externen Anwendern wird hierdurch manchmal erschwert, wenn nicht gar unmöglich.

Die einzelnen Programme einer Office-Suite agieren miteinander. Wird nur ein einzelnes Office-Produkt erneuert, ist die Kompatibilität mit anderen Office-Produkten gefährdet.

Aktuelle Software

Unter aktueller Software soll hier nicht die jeweils neueste Version verstanden werden. Aktuelle Software sind alle Versionen eines Anwendungsprogramms, die vom Softwareanbieter aktuell noch mit Patches zur Fehlerbeseitigung, insbesondere zur Beseitigung von Sicherheitslücken angeboten werden.

Veraltete Software

Entsprechend ist unter veralteter Software ein Produkt oder eine Version zu verstehen, die vom Softwareanbieter nicht mehr durch Patches zur Fehlerbeseitigung versorgt wird. Aber auch andere Randbedingungen können eine Software veralten lassen, zum Beispiel wenn diese nicht mehr den gesetzlichen Anforderungen genügt.

Betriebssysteme sind abhängig von der Hardware, auf der sie betrieben werden. Steht eine Hardware, die das Betriebssystem benötigt auf dem Markt nicht zur Verfügung oder nur zu hohen Kosten, so kann dieses auch als veraltet betrachtet werden.

Migration

Die Umstellung von Anwendungsprogrammen oder Betriebssystemen auf eine neuere Version ist allgemein mit erheblichem Aufwand verbunden.

- Soweit nicht ein Wartungsvertrag besteht, der die Lizenzkosten für neue Versionen beinhaltet, fallen einmalige Lizenzkosten an.
- Vor einer Umstellung muss in umfangreichen Tests die Kompatibilität mit anderen Softwareprodukten geprüft werden. Bei Betriebssystemen muss die Kompatibilität mit der Hardware sichergestellt werden.
- Zu vielen Office-Produkten wurden Makros oder kleine Programmmodule geschrieben, teilweise von eigenen Mitarbeitern, teilweise von externen Dienstleistern. Es wurden Vorlagen erstellt, Datenbanken wurde angelegt und Skripte geschrieben. Alle diese Eigenentwicklungen müssen mit der neuen Version getestet und ggf. angepasst werden.
- Die Datenformate in Schnittstellen zu anderer Software verändern sich häufig durch eine neue Version und müssen angepasst werden.
- Die Bedienoberfläche einer Software oder das Layout von Masken verändert sich idR. mit einer neuen Version mehr oder minder. Kommandos befinden sich nicht mehr an gleicher Stelle im Menübaum, Abläufe verändern sich, Optionen verschwinden, neue kommen hinzu usw. Es kann hierdurch ein Schulungsbedarf für alle Mitarbeiter, die mit der neuen Anwendungssoftware arbeiten, entstehen.
- Schließlich muss die Software 'ausgerollt' werden. Sie muss auf allen PCs installiert werden. Wird auf virtuellen PCs gearbeitet, die sich auf zentralen Servern befinden, so reduziert sich hier der Aufwand erheblich.

Kriterien für ein Softwareupdate

Aufgrund des hohen Aufwands einer Migration sollte diese nur durchgeführt werden, wenn dies zwingend erforderlich ist oder der Effizienzgewinn die Kosten einer Migration übersteigt.

Zwingende Gründe sind

- Das Ende der Unterstützung durch den Softwareanbieter, sodass insbesondere keine Sicherheitsupdates mehr zur Verfügung stehen. Bei Open Source Software entsteht die gleiche Situation, wenn die Community beschließt, eine Softwareversion nicht weiter zu entwickeln.
- Setzt ein Betriebssystem eine bestimmte Hardware voraus und ist diese nicht mehr zu wirtschaftlichen Konditionen zu beschaffen, muss der Wechsel zu einer neueren Version erfolgen. Aus oben genannten Gründen (siehe Einheitliche Software) sollte der Wechsel einheitlich für alle Systeme erfolgen.
- Wird aus strategischen Gründen entschieden eine neue Software oder eine neue Version einer Software einzuführen, die nicht mit der bisherigen Office-Software kompatibel ist, so kann dies ebenfalls einen Softwareupdate erzwingen. Solche Fälle sind z. B. möglich bei Versionswechsel oder Neueinführung zentraler Softwaresysteme wie SAP, Campus-Management-System, Dokumentenmanagementsystem oder Ähnlichem.

Aktuelle Versionen

Auf allen Rechner der Verwaltung sollen das gleiche Betriebssystem und die gleiche Office-Software zum Einsatz kommen. Dies gilt auch für PCs und Laptops, die standardmäßig mit neueren Versionen geliefert werden. Nur in gut begründeten Fällen darf eine andere Soft-

ware als das aktuelle Standardbetriebssystem und die aktuelle Office-Software auf den PCs und Laptops unter Abwägung der damit erzeugten Mehraufwände installiert werden. Entsprechend ist bei Neubeschaffungen von PCs und Laptops mit den Lieferanten zu verhandeln.

Microsoft Windows

In der Verwaltung wird aktuell auf den Arbeitsplatzrechnern MS-Windows XP eingesetzt. Der Support für MS-Windows XP ist für den 8. April 2014 abgekündigt, danach wird es keine Sicherheitsupdates mehr für dieses Betriebssystem geben.

Voraussichtlich 2013 wird die Umstellung aller Verwaltungsarbeitsplätze von Windows XP die bis dahin neueste etablierte Betriebssystemversion erfolgen müssen.

Microsoft Office

In der Verwaltung wird aktuell MS-Office 2003 eingesetzt. Der Support für MS-Office 2003 ist für den 8. April 2014 abgekündigt, danach wird es keine Sicherheitsupdates mehr für diese Software geben.

Voraussichtlich 2013 wird die Umstellung aller Verwaltungsarbeitsplätze von Office 2003 auf die bis dahin neueste etablierte Version von MS-Office erfolgen müssen.