



# it.solutions

# Applikationswartung

Zertifizierter 1<sup>st</sup> und 2<sup>nd</sup> Level Support

## Langfristige Oracle Forms Applikationswartung

Klassische Applikationen auf Basis Oracle PL/SQL, Forms und Reports haben bis heute ihre Berechtigung und werden vereinzelt noch intensiv genutzt. Für die Service-Teams der IT-Abteilungen jedoch kann die Wartung und der Support dieser in die Jahre gekommenen Anwendungen eine Belastung werden, wenn Ressourcen und Know-How wegbrechen und der Kostendruck steigt

Individuell entwickelte Software Applikationen sind heute noch weit verbreitet und haben ihre Berechtigung wenn es darum geht, unternehmensspezifische Prozesse und Besonderheiten abzubilden. Manchmal sind diese Anwendungen über Jahre hinweg gewachsen und für die Anwender unabdingbar.

Für die unterstützende IT kann der Support solcher Applikationen jedoch mit der Zeit anstrengend und teuer werden. Insbesondere, wenn Personal mit dem nötigen Know-How nicht mehr ausreichend zur Verfügung steht und die IT-Strategie einen weiteren Ausbau an dieser Stelle nicht vorsieht. **t&p** leistet seit vielen Jahren solche Applikationswartung für die lisa.lims Kunden und erfüllt alle nötigen Voraussetzungen für den Software-Betrieb und die Pflege (Wartung und Weiterentwicklung) von Applikations-Software unserer Kunden: QM-zertifiziert, sicher, nachhaltig, zuverlässig und bedarfsorientiert.

Aus technologischer Sicht erbringt t&p solche Leistungen für die Umgebungen, die auch im Umfeld unserer eigenen Standardsoftware eingesetzt werden: Java und Oracle.

Dabei werden kundenindividuell die Bestandteile in ein SLA integriert, die auch wirklich benötigt werden.

### GRÜNDE FÜR AUSLAGERUNG DES APPLIKATIONSSUPPORT

Im Laufe der Betriebsjahre häufen sich die Gründe für die Auslagerung des Applikationssupport:

- **Fokussierung auf Kerntechnologie**  
Eigene IT Ressourcen sind im Einzelfall unrentabel. Anwender wollen sich zunehmend auf ihr Kerngeschäft konzentrieren

### Fakten zur Lösung

#### Zielsetzung:

Sicherstellung des Support für die Anwender auf SLA-Basis zu kalkulierbaren wirtschaftlichen Preisen

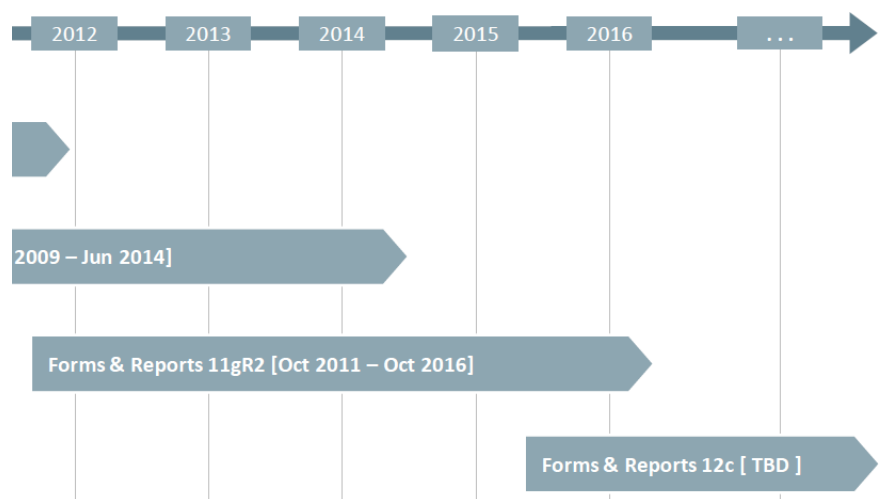
#### Zielgruppe:

Anwender von Oracle basierten OLTP Anwendungen die ein zuverlässiges ServiceDesk benötigen und keine eigenen Ressourcen (mehr) haben

#### Technologie:

Oracle Forms, Reports, PL/SQL

- **Eigene Ressourcen nehmen ab**  
Typischerweise sind solche ‚Legacy‘ Anwendungen schon viele Jahre alt und die Teams haben sich aufgelöst. Wartung und Support hängen in der Praxis an wenigen Personen
- **Zuverlässigkeit**  
Es braucht mehr als einige wenige Fachkräfte, um in wirklich allen Fällen auflaufende Service Requests schnell und kompetent zu lösen. Personenunabhängige Verfügbarkeit ist zielführend.





# Applikationssupport

## WARUM APPLIKATIONSSUPPORT MIT DEM TEAM VON T&P TRIESTRAM UND PARTNER ?

t&p erbringt seit über 10 Jahren alle Leistungen und auch insbesondere ein solches ServiceDesk nach den ausgereiften und TÜV-geprüften Regeln der EN ISO 9001:2008. Regelmäßige Re-Zertifizierungen sowie Kunden-Audits fördern kontinuierliche Verbesserungsprozesse. "Das Qualitätsmanagementsystem wird von den t&p Mitarbeitern gelebt" ist das wiederholte Feedback der Auditoren.

Die hohen Anforderungen von Kunden aus dem regulierten Umfeld (z.B. GMP, FDA 21 CFR 11, AMG) an Transparenz und Dokumentation aller Prozesse in Softwareentwicklung und Projektentwicklung (Traceability, Changemanagement, Validierung) sind vollständig im System umgesetzt. Lieferantenaudits ohne jegliche Mängel belegen regelmäßig, dass Qualität bei t&p gelebt wird.



*"Your application is your creation. Don't blame the tools if your application looks and feels outdated. Make your application roar again. Upgrade and update today!"*

*—Michael Ferrante, Principal Product Manager, Oracle Corp.*

## FORMS MIGRIEREN ODER BEHALTEN?

Eine eindeutige Strategie oder ein Trend ist nicht zu sehen. Für t&p war der Auslöser für eine Migration auf Java der Vertrieb, der mit dem GUI der Forms Lösung nicht mehr überzeugen konnte. Auf der anderen Seite ist für viele Anwender die Stabilität und das hoch-performante Handling vornehmlich per Tastatur so bewährt, dass sie keine andere Lösung wollen.

Tatsache ist, dass es nach Forms 11 auch noch ein Forms 12 geben wird und somit der Support und damit auch die Adaption an geänderte Rahmenbedingungen (Browser, SSO, etc.) mindestens noch weitere fünf Jahre gewährleistet ist. Also entsteht im Hinblick auf den Lifecycle solcher Applikationen Luft nach hinten mit eventuell ganz anderen Optionen.

### ● *Wirtschaftlich effizient*

t&p betreut heute allein im lisa.lims ServiceDesk über 100 Kunden mit mehreren Tausend Anwendern. Eine zusätzliche Applikationswartung für einen Individualkunden kann daher sehr gut skaliert und Basis der vorhandenen Struktur effizient eingerichtet werden.

### ● *Gut vernetzt*

im deutschsprachigen Raum ist die Oracle Community für Entwickler lebendig, offen und hilfsbereit. Das Team t&p ist aktiver Bestandteil dieser Community und regelmäßig beispielsweise bei der DOAG präsent.

### ● *Innovativ einen Schritt weiter*

t&p hat parallel zur Forms/Reports Roadmap immer wieder Forms Anwendungen migriert und dabei sehr viel Know-How aufgebaut. Auch das Einbinden in Portale und die Verknüpfung mit anderen Technologien über Interfaces ist t&p sehr vertraut.

### Service Organisation

- Applikations-Wartung Organisation
- Service Desk
- Ereignis- und Statusprotokollierung
- Periodische Aktualisierungsempfehlungen
- Jahresplanung

### Betriebs-Services

- Reaktionsbereitschaft Serviceteam
- Periodische Systeminspektionen
- Optional: Applikations-Monitoring
- Jährliches Leistungskontingent "Betrieb"

### Software-Pflege

- Verantwortung Quellcode
- Betrieb Entwicklungsinfrastruktur
- Applikatorische Testumgebung
- Sicherstellung Wissensträger
- Zugesicherte Mindestverfügbarkeit
- Koordination Changes & Releases
- Jährliches Leistungskontingent "Software-Pflege"

### Weitere Informationen:

t&p Triestram & Partner GmbH · Kohlenstraße 55 · 44795 Bochum · Deutschland · fon: +49 (0)234 9 43 75-0 · e-mail: info@t-p.com