



So einfach wie ein Stecker. Das Service-Management soll helfen, die Integrationsarbeit zu ersparen.

Service als **BRÜCKE** für die Systeme

Zehn Jahre nach der Gründung gehört das Wiener Unternehmen SOLVEDIRECT zu den Weltmarktführern bei Service-Management, das gute Verbindungen zwischen Kunden und Service-Dienstleistern garantiert.

TEXT: PETER MARTOS

Am Anfang stand die Idee, Kunden zu helfen, dass Störungsmeldungen ohne Verzögerung beim richtigen Service-Partner landen. Kurz nachdem das Wiener Unternehmen SolveDirect 2000, im Jahr des Internet-Booms, gegründet worden war, sahen sich Martin Bittner und Marcus Oppitz einer Herausforderung ausgesetzt: Ein Pilotprojekt bei der Handelskette Spar sollte garantieren, dass der Ausfall einer Kasse, Waage, eines PCs oder Druckers bei jenem der sechs Dienstleister gemeldet wird, der den Fehler beheben soll. Vor zehn Jahren seien, so erinnert sich Spar-Informatikchef Roland Hahn, stufenweise 200 Filialen ans Service-netz angebunden worden. „Heute steuern wir das Service-Management von 1270 Eigenfilialen in ganz Österreich über SolveDirect.“ Und künftig sollen auch die selbstständigen Spar-Kaufleute „stärker ins Boot geholt werden“. Inzwischen tragen auch die IT-Abteilungen in der Salzburger Zentrale und den sechs Zweigniederlassungen zu den Einsparungen bei, indem sie über die SolveDirect-Platt-

form kommunizieren. Das tun übrigens weltweit mehr als 200 Kunden. Denn beim Wiener Unternehmen, das die Mitarbeiterzahl heuer auf 64 fast verdoppelt hat, sind Verbindungsprobleme unbekannt. Ob bei einem Kunden Software von CA, HP, IBM, Oracle oder SAP läuft – beim Service-Management werden sie zu einer „Sprache“ angehalten. Dabei sind Bittner und Oppitz im Rückblick durchaus realistisch: „Als Illusion hat sich erwiesen, dass sich die ganze Welt im B2B-Geschäft auf einen Standard einigen wird.“ Das hätten die Kunden gar nicht gewollt. Deshalb folgt SolveDirect dem Prinzip von „Software as a Service“ (SaaS): Jeder Kunde bekommt, was er braucht, und das „auf der Höhe der Zeit“.

Automatisch integriert. Und die ist gegenwärtig Cloud Computing. Erst vor Kurzem hat SolveDirect die Weiterentwicklung der Integrationsplattform vorgestellt. Damit können die unterschiedlichsten Systeme aller Servicepartner eines Unternehmens automatisch integriert werden. „In fünf Jahren wollen wir so weit sein,

Ungleiches Gespann. Managertyp Martin Bittner (l.) und Techniker Marcus Oppitz, die Gründer von SolveDirect.



„dass Service-Management im B2B-Umfeld mit SolveDirect so einfach wird, wie den Stecker in die Steckdose zu stecken.“ Nachsatz: „Wir bewegen uns von B2B zu E4B – Easy for Business.“

Auf die strukturelle Ähnlichkeit von „Moden“ wie Application Service Providing (ASP), SaaS oder Cloud angesprochen, reagiert Technikchef Oppitz leicht ungehalten: „Hagenberg-Professor Buchberger hat gemeint, die Computerei habe sich in 50 Jahren kaum verändert: Sie bestehe aus Eingabe, Verarbeitung und Ausgabe. Manchmal ändern sich eben nur die Namen.“ Aber immerhin: „Wenn man weiß, wie etwas heißt, hat man’s schon zu 50 Prozent verstanden.“

Oppitz weiß zwar noch nicht, wohin es geht, aber er kennt die Gangart. So gibt es zum Beispiel bei SolveDirect keine Auslagerung der Entwicklung, „weil Analysen zeigen, dass Off-

oder Nearshoring nur dann gut geht, wenn die Sache nach einem einfachen Schema abgewickelt werden kann“. In Wien werde „Pair-Programming“ vorgezogen: „Einer arbeitet, und einer schaut ihm über die Schulter. Sie haben einen Schreibtisch und zwei Bildschirme. So arbeiten die Teams fürs Wesentliche auch bei den Großen in Redmond (bei Microsoft; Anm.) oder im Silicon Valley.“ Wo seit Kurzem eine SolveDirect-Niederlassung werkt.

Seit der Gründung hat SolveDirect laut Oppitz „sechs-, siebenmal FFG-Förderungen bekommen“, zuletzt für das Entwickeln von Werkzeugen zur Zusammenarbeit auf Basis von Web 2.0. „Damit die Kommunikation beim Workflow nicht zu kurz kommt, haben wir Chat, Wiki und Co. eingebaut.“

So hartnäckig sich SolveDirect an die anerkannten Vorgaben wie etwa den ITIL-Rahmen hält, so klar ist Oppitz

auch, dass sich in jüngster Zeit Gravierendes getan habe: „Das iPad hat den Umgang mit Technologie völlig geändert – das Level der Akzeptanz gegenüber Computern ist gesunken. Schließlich geht es auch ohne Hochfahren, massenweise Buttons und/oder Menüs.“ Was die Branche aus „Apples Revolution“ lernen könne? „Die Kunst der Vereinfachung!“ In einem von SolveDirect entwickelten Verfahren sei die Zahl der Entscheidungsoptionen auf ein Zehntel reduziert worden.

Oppitz kann sich iPad oder iPhone als Endgerät für Service-Manager oder Techniker vorstellen. Während er einschlägige Apps entwickeln lässt, vergisst er das Kerngeschäft nicht, und das besteht in der schnellen Integration aller Service-Partner. „B2B-Integration muss rascher und einfacher werden.“ Und das sei erreichbar, wenn präzise Standardmethoden ausgearbeitet seien. Die Schlagworte: „low touch“ und „no touch“. „Low touch heißt, dass beide Partner wenig Aufwand bei der Integration haben; no touch heißt, sie müssen überhaupt keine Arbeit leisten.“ ■

WARTUNG

IM JAHR 2000, vor Ende des Internet-Hypes, gründeten Martin Bittner und Marcus Oppitz SolveDirect mit dem Ziel, die Effizienz im Wartungsalltag zu erhöhen. Die SolveDirect Bridge zur Verbindung von Kunden und Service-Anbietern wurde als Pilotprojekt bei Spar eingesetzt. 2004 folgte eine Service-Desk-Anwendung und 2006 Cube für internationale Großunternehmen. SolveDirect ist internationaler Player im Bereich Service-Management und gilt als Technologieführer bei Smart Integration.

2007 wurde SolveDirect von der Brain-Force-Gruppe übernommen und Ende 2009 in eine eigene Gesellschaft ausgegliedert. Direkt an SolveDirect beteiligt ist der 3TS Cisco Growth Fund. Im Mai wurde eine Niederlassung im kalifornischen Hightech-Paradies Silicon Valley eröffnet.

„B2B-Integration muss rascher und einfacher werden.“

MARCUS OPPITZ