

1	Einführung	15	3.2	Nutzen	39
1.1	Kontext	15	3.3	Randbedingungen	39
1.2	Problemstellung	15	3.3.1	Rechtliche Aspekte und Rand- bedingungen	39
1.3	Gesamtziel	16	3.3.2	Wirtschaftliche Aspekte	49
1.4	Methodik des Vorgehens	16	3.3.3	Qualitätsbezogene Aspekte	49
2	Analyse gängiger Anwendungen und Verfahren für die Software- technik und die Kunden- betreuung	17	3.3.4	Institutionelle und organisatorische Aspekte	50
2.1	Softwaretechnik für die Unterstützungs- prozesse der Softwareentwicklung	17	3.4	Methodik und Vorgehensweise für die Erstellung des (Betriebs-) Konzeptes	51
2.1.1	Konfigurationsmanagement	17	3.5	Prozessanalyse im Zusammenhang mit der Erstellung und Weiterentwick- lung des bundeseinheitlichen VRZ-SW- Basissystems	52
2.1.2	Versionsmanagement	20	3.5.1	Grundlegendes	52
2.1.3	Dokumentenmanagement	21	3.5.2	Herleitung der Haupt- und Teil- prozesse	54
2.1.4	Web Content Management	23	3.5.3	Hauptprozess Softwareentwicklung, Realisierungs- und Stabilisierungs- phase	56
2.2	Softwaretechnik im Bereich Open-Source-Software	24	3.5.4	Hauptprozess Software-Maintenance und Software-Weiterentwicklung	60
2.2.1	Organisation und Management von Open-Source-Projekten	24	3.5.5	Hauptprozess Softwarepflege	64
2.2.2	Werkzeuge und Hosting-Plattformen für die Entwicklung von Open-Source- Software	25	3.5.6	Hauptprozess Support und Information	65
2.2.3	Mozilla Suite – Internet Application Suite	27	3.5.7	Hauptprozess Änderungs- management DatKat	66
2.3	Ermittlung, Koordinierung und Steuerung von Kundenwünschen	27	3.6	Ablauforganisation der ZID (Soll)	67
2.3.1	Customer Relationship Management	28	3.6.1	Kernprozesse	67
2.3.2	Customer Knowledge Management ...	29	3.6.2	Unterstützungsprozesse	68
2.4	Beratung von Kunden bei Kauf, Ein- satz und Weiterentwicklung von Soft- wareprodukten sowie Anwender- schulung	32	3.6.3	Steuerungsprozesse	69
2.5	Anwendungsfälle, Beispiele	32	3.7	Aufbauorganisation der ZID (Soll)	70
2.5.1	Produktmanagement für Software im Bereich des Verkehrswesens	33	4	Praktische Erprobung des gewähl- ten Konzepts/Pilotbetrieb der ZID ...	71
2.5.2	Kundenbetreuung am Beispiel von Novell Inc.	37	4.1	Konzeption und Umsetzung der Pilotphase	71
3	Betriebskonzept für eine Zentrale Informations- und Dokumen- tationsstelle	38	4.2	Ziele der Pilotphase	72
3.1	Grundsätzliche Zielsetzung	38	4.3	Voraussetzungen für die Umsetzung der Pilotphase	72
			4.3.1	Organisatorische Voraussetzungen für die Umsetzung der Pilotphase	72

4.3.2	Technische Voraussetzungen für die Umsetzung der Pilotphase	73
4.4	Implementierung des Pilotbetriebs	73
4.4.1	Frontend ZID-Internetportal	73
4.4.2	Backend ZID-Internetportal	75
4.5	Start des Pilotbetriebs	76
4.6	Durchführung des Pilotbetriebs und vorläufige Ergebnisse	76
4.6.1	Betriebsfähiges und validiertes System für Wissensmanagement und Öffentlichkeitsarbeit	76
4.6.2	Beratung und Unterstützung der Länder	76
4.6.3	Generierung von FAQs	77
4.6.4	Nutzerverwaltung	77
4.6.5	Information der registrierten Nutzer per ZID-Mail	77
4.6.6	Ergänzungen und Änderungen des gewählten betrieblichen Konzepts für die ZID.	77
4.6.7	Ergänzungen und Änderungen des gewählten technischen Konzepts für die ZID.	78
4.7	Analysen zur Ausstattung der ZID	78
4.7.1	Analyse der personellen Ausstattung der ZID	78
4.7.2	<i>Analyse der technischen Ausstattung</i> der ZID	80
4.8	Analyse der Aufwendungen für den Betrieb	80
4.9	Ende des Pilotbetriebs	81
5	Erkenntnisse und Ausblick	81
6	Literatur	82
Anhang	85