



## **FAQ's ConnectedWare**

### **Welche technischen Voraussetzungen benötigt die In-House IT?**

ConnectedWare wird vorkonfiguriert als „Virtual Appliance“ ausgeliefert. Die Virtual Machine steht im Microsoft Hyper-V Format zur Verfügung. Auf Wunsch wird die Virtual Machine auch im VMWare-Format geliefert. Die Virtual Machine enthält die drei Hauptteile von ConnectedWare (Application Server, Datenbank-Server und Storage-Server) bereits vorkonfiguriert. Die benötigten Rechner-Ressourcen richten sich naturgemäß nach dem Einsatzszenario (gleichzeitige Benutzer, Art der Daten, Art der Interaktion). Als unteres Limit gelten 2 Cores und 8 GByte RAM.

Als Betriebssystem wird standardmäßig Microsoft Windows Server ab Version 2012 R2 Standard verwendet. In den „kleineren Editions“ (in Bezug auf unsere Packages Small und Medium) ist ein Microsoft SQL-Server 2012 Express Edition mit bis zu 10GB Kapazität vorinstalliert. Sollten höhere Kapazitäten erforderlich sein, muss zusätzlich eine kostenpflichtige Microsoft SQL-Server Lizenz angekauft werden.

Bestehende Microsoft SQL-Server (z.B. Cluster) können in jeder ConnectedWare-Version verwendet werden. Wir empfehlen eine Version ab SQL Server 2017.

Bei größeren Datenmengen (> 100GB) oder bei vielen gleichzeitigen Zugriffen ist außerdem ein externer Storage Server zu empfehlen (z.B. SAN). Einzige Voraussetzung ist die Möglichkeit, den Storage in die virtuelle Maschine einzubinden.

### **Besitzt ConnectedWare genug Flexibilität, um dynamisch auf unsere Anforderungen zu reagieren?**

Ein wesentlicher Vorteil von ConnectedWare ist die Flexibilität. Die Software wird speziell an die Anforderungen des Kunden angepasst: welche Datenbank-Elemente? – wie sieht jedes Element aus? – welche Workflows gibt es? – wie sind die Workflows aufgebaut? usw.

Das Pflichtenheft ist nur der Startpunkt. Hier haben wir Elemente und Workflows für den Start festgelegt. Es können anschließend jederzeit bestehende Elemente verändert (z.B. Hinzufügen von neuen Eigenschaften) oder neue Elemente/Workflows hinzugefügt werden. Auch die Vorlagen für die Planung können adaptiert und erweitert werden. Und diese Änderungen können Sie auch selbst durchführen – über den Administrationsbereich haben Sie jederzeit die Möglichkeit, Änderungen vorzunehmen.

Neben den Konfigurationsmöglichkeiten des ConnectedWare Basisystems stehen natürlich insbesondere die ConnectedWare Apps für Flexibilität. Mit den Apps stehen wirklich ALLE Wege offen – einerseits können Sie aus den Standard-Apps wählen – auf der anderen Seite können auch nur für den Kunden programmierte Apps realisiert werden. Da Apps programmiert werden, können auch jederzeit Speziallösungen umgesetzt werden: Schnittstellen zu anderen IT-Systemen, spezielle Buchungsschritte, Anbindung von Websites, usw. Kurz: alles was sich programmieren lässt, kann über Apps nahtlos in ConnectedWare eingebunden werden.

### **Bietet ConnectedWare Skalierbarkeit, um mit dem Wachstum Schritt zu halten?**

Ja. ConnectedWare basiert auf bewährter Microsoft Technologie (.net Technologie / Microsoft SQL-Datenbank) – wir besitzen damit eine weltweit in jeder Größenordnung erprobte und zuverlässige Basis, um mit unseren Kunden zu skalieren. Auch ConnectedWare selbst wurde entwickelt, um mit großen Datenmengen umzugehen – wir haben Kunden mit Millionen von Datensätzen.



Zum technischen Hintergrund:

Auch der Aufbau von ConnectedWare steht für Skalierbarkeit – die Lösung besteht aus drei Teilen: Storage, Datenbank und Application-Server. Jeder dieser Teile kann für sich skaliert werden und trägt zu einem agilen und skalierbaren Gesamtsystem bei. Außerdem ermöglicht dies jedem Kunden, flexibel auf seine Anforderungen zu reagieren:

- Wer große Dateien (z.B. hochauflösende Bilder oder Videos) hat, skaliert den Storage: z.B. eine einfache RAID-Festplatten oder ein leistungsfähiges SAN
- Wer viele Elemente in der Datenbank hat, skaliert die Datenbank: z.B. Microsoft SQL-Server Express oder Microsoft SQL-Server Cluster
- Wer viele Benutzer hat, skaliert den Application-Server: z.B. ein einzelner Server oder mehrere Web-Server mit Load-Balancing

Dadurch hat die IT-Abteilung viele Freiheitsgrade, auf aktuelle Anforderungen durch Wachstum zu reagieren. Und ConnectedWare wächst mit.

### **Muss für jede kleine Änderung ein Auftrag an die ConnectedWare ergehen?**

Nein – einerseits können Sie viele Konfigurationen über den Administrationsbereich selbst vornehmen, auf der anderen Seite sind in Ihrer Subscription bereits 2 Supportstunden/Monat enthalten, in denen wir Ihnen auch gerne bei Konfigurationsänderungen helfen.

Falls zusätzliche, aufwendigere Funktionen programmiert werden sollen (kann auch z.B. eine Schnittstelle oder eine App sein) oder aufgrund von organisatorischen Anpassungen mehr Support notwendig ist, bieten wir flexible Stundenpakete in verschiedenen Größen an (20h, 40h, 80h). Wir schätzen den maximalen Umsetzungsaufwand und die benötigten Stunden werden vom Stundenkonto abgezogen. Sie sehen dazu jederzeit auf unserer Innovation Lounge im Internet (erreichbar über [www.connectedware.com](http://www.connectedware.com)) die noch verfügbaren Stunden und eine genaue Auflistung der durchgeführten Arbeiten.

Diese Möglichkeit der Stundenpakete ist völlig transparent und gibt Ihnen die Freiheit, nicht für jede Änderung ein eigenes „Projekt“ mit Angebot und Auftrag zu benötigen. (auf Wunsch führen wir natürlich auch gerne projektbezogene Entwicklungen durch).

### **Können Benutzer jederzeit hinzugefügt werden?**

In jeder ConnectedWare Installation können beliebig viele Benutzer angelegt werden. Sie können Benutzer jederzeit selbst im Administrationsbereich hinzufügen – egal ob 10 oder 1000 Benutzer. ConnectedWare wird nach „gleichzeitig angemeldeten Benutzern“ lizenziert. Dabei werden Benutzer jedoch nicht ausgesperrt – wir arbeiten nach dem Fair Use Prinzip: sollte dieses Limit wiederholt überschritten werden, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung, um eine an Ihre Leistungsbedürfnisse angepasste Lizenzierung zu vereinbaren.

### **Kann meine Warenwirtschaft (bzw. ERP-System) an ConnectedWare angebunden werden?**

Ein Standard-Szenario ist es, Artikeldaten von einer Warenwirtschafts-Software zu importieren und um Marketing-Daten anzureichern. ConnectedWare enthält dazu Schnittstellen für CSV und XML-Dateien – d.h. jede Warenwirtschaft, die beispielsweise periodisch CSV bereitstellen kann, ist bereits für ConnectedWare geeignet. Das trifft damit praktisch auf alle Warenwirtschaftssysteme zu (SAP, Microsoft Dynamics Nav, BMD, u.v.m.).



Sollten komplexere Import-Funktionen notwendig sein – beispielsweise mit Aufgabengenerierung oder anderer Zusatzlogik – steht die ConnectedWare App-Technologie bereit. Mit der ConnectedWare Programmierschnittstelle kann in wenigen Stunden eine individuell angepasste Import-App bereitgestellt werden.

### **Wie sieht eine übliche Projektumsetzung aus?**

Generell läuft eine Projektumsetzung in vier groben Phase ab:

1. Installation/Inbetriebnahme mit Umsetzung der Anforderungen lt. Projektbuch
2. Tests durch den Projektansprechpartner beim Kunden
3. Tests durch „Power-User“
4. Ausrollung auf andere Nutzer

Etwas detaillierter betrachtet kann eine Projektumsetzung wie folgt aussehen:

- Beauftragung
- Normalerweise ca. 2-3 Tage Vorlaufzeit, um die Installation in der Cloud abzuschließen. Zugangsdaten sind unmittelbar nach Installation verfügbar. Bei Installation in der eigenen IT werden mit Ihrer IT Abteilung die Termine koordiniert.
- Gemeinsamer Workshop beim Kunden, um das System auf die gewünschten Prozesse und Anforderungen abzustimmen bzw. ein Projektbuch zu erstellen. Falls es der Umfang zulässt, können wir Anforderungen im Rahmen des Workshops auch direkt am Live-System konfigurieren. Bei Bedarf können wir natürlich weitere Termine koordinieren.
- Anforderungen, die nicht sofort umgesetzt werden können, werden nach dem Workshop abgearbeitet. Je nach Umfang geben wir dazu einen Zeitplan ab.
- Nach der Umsetzung erfolgt ein Test durch den Projektansprechpartner beim Kunden.
- Rückmeldungen und Änderungswünsche werden gemeinsam besprochen und abgearbeitet.
- Freigabe durch den Ansprechpartner,
- Einschulung von Power-Usern. Dies erfolgt am besten vor Ort, um das Feedback der Power-User zu erhalten.
- Die Power-User bekommen nochmals etwas Zeit, um das System zu testen.
- Es erfolgt eine Einschulung der anderen Benutzer.
- Übergang in den Regelbetrieb. Das System wird von allen Nutzern verwendet und wird mit dem Projektansprechpartner Schritt-für-Schritt erweitert und verbessert.

Erfahrungsgemäß sind einige Punkte etwas ineinanderfließend (z.B. Power-User und die Einschulung der anderen Benutzer).