

„Das bisschen IT...“: Ab wann lohnt sich externe Hilfe?

18. Dezember 2017



Quelle: adobestock/ contrastwerkstatt

Ob Fertigungsunternehmen, staatliche Institutionen, Einzelhandel oder Unternehmen des Gesundheitssektors: Immer größer wird in Zeiten der Digitalisierung und einer zunehmenden Vernetzung die Abhängigkeit von Hardware, Internet und Softwareprogrammen. So ist es nicht verwunderlich, dass auch die Angst vor einem existenzbedrohenden IT-Ausfall stetig wächst.

Die Sorge nehmen, könnten sach- und fachkompetente IT-Dienstleister. Doch insbesondere kleine Unternehmen meinen bisweilen noch, sie schaffen das „bisschen IT“ ganz gut allein. Dabei können selbst Minibetriebe von einem externen IT-Service profitieren.

Typischer IT-Alltag

In kleinen und mittleren Unternehmen zeichnet sich in der Regel ein ganz ähnliches Bild: Vom Zeitpunkt der Gründung an muss die IT eine Nebenrolle spielen. Sie hat zu funktionieren und keine Aufwände zu bereiten. Ihre ständige Betriebsbereitschaft wird vorausgesetzt, ohne etwas dafür tun zu wollen. Klein(st)unternehmen beispielsweise kommen heute oft mit einer Kombination aus PC/Notebooks mit Drucker, einem kleinen Netzwerk oder WLAN System, einem lokalen Storage zur Ablage und dem gemeinsamen Zugriff auf Daten aus. Diese Infrastruktur kann auch durch eine Integration von Clouddiensten ergänzt werden, um etwa eine zentrale E-Mail-Lösung

über Exchange Online abzubilden oder Antiviren-Lösungen und Backups zu vereinfachen. Sollten neben den klassischen Office Anwendungen auch Lösungen für das Rechnungswesen, FiBu und Banking zur Anwendung kommen, die von mehreren Clients benötigt werden, kommen selbst kleine Unternehmen um eine Serverinstallation nicht herum. Diese Grenze ist oftmals bereits bei 3-5 Mitarbeitern erreicht und markiert den fließenden Übergang zum KMU Bereich.

Bis dahin läuft in der Regel erst einmal alles gut vor sich hin. Doch wehe, es fällt einmal etwas aus! Dann merken die Unternehmen in der Regel viel zu spät, was sie versäumt haben – nämlich ihre IT-Komponenten zu pflegen, zu durchdenken, mindestens im Blick zu behalten. Häufig ist diese Erkenntnis, nämlich dass sich das „Bisschen IT“ eben doch nicht von allein macht, der Startpunkt für die Beauftragung eines externen Dienstleisters. Noch deutlicher wird die Notwendigkeit fachkundiger Hilfe, wenn die Zahl der Mitarbeiter wächst. Denn spätestens dann kommen Fragen nach Zugriffsberechtigungen, Administration und Aktualisierung der Serversysteme sowie geeigneter Backup- und Wiederherstellungsszenarien auf. Die Anforderungen an die IT werden naturgemäß stetig komplexer. So sollte ein typisches KMU heutzutage mindestens auf virtualisierte Serverlösungen, Redundanzen, ein lückenloses Monitoring und IT-Management setzen. Zudem gewinnt das Thema Cloudservices an Bedeutung. Insbesondere die Kombination von stationärer IT und der Cloud, stellt die IT-Verantwortlichen vor große Herausforderungen. Zusätzliche Agendapunkte, wie beispielsweise der externe ortsunabhängige Zugriff auf Services und Daten des Unternehmens mittels Notebooks und Smartphone/Tablets lassen die Komplexität weiter steigen, erhöhen somit das Risiko für einen Ausfall oder gar einer Kompromittierung der Systeme.

„Bloß nie wieder ein Ausfall!“

Schon in Unternehmen mit weniger als fünf Mitarbeitern sitzt die Angst oft tief, dass der eigene Rechner eines Tages wieder verdächtig schnarrt und sich nicht hochfahren lässt. Umso höher ist die Motivation von nun an alles was nach IT aussieht in externe Hände zu geben. Viel zu gravierend wären nämlich die Konsequenzen, wenn der vielzitierte Supergau eintritt. Welche zentrale Rolle IT heute für Unternehmen spielt, wird insbesondere dann deutlich, wenn sie einmal nicht funktioniert. Eine Störung kündigt sich oftmals bereits im Vorfeld an, baut sich langsam auf und plötzlich kommt es zum Gau. Dann plötzlich geht nichts mehr. Keine E-Mail kommt an, das Angebot kann nicht geschrieben werden, die Schlussrechnung an den Kunden wird nicht fristgerecht fertig, die Monteure wissen nicht, zu welchen Kunden sie fahren müssen.

Ähnlich eines Vulkanausbruchs gibt es für das Eintreten eines Gaus Anzeichen, die von den allermeisten erst gar nicht erkannt oder noch schlimmer, schlicht ignoriert werden. Die IT wächst in den meisten Fällen eher ungeplant mit dem Unternehmen mit. Es kommen neue Mitarbeiter, die natürlich entsprechende IT-Arbeitsgeräte bekommen. Hieraus resultierende neue Anforderungen an die zugrundeliegenden Systeme umzusetzen, lässt sich im Tagesgeschäft oft nicht eintakten. Dabei bleibt es in der Regel

dann auch, bis die einstmals überschaubare Anzahl an PC, Notebooks und Druckern den zuständigen Mitarbeitern über den Kopf wächst.

Damit es so weit erst gar nicht kommt, lohnt sich die rechtzeitige Einbeziehung externer Fachexperten, die die eigene IT bedarfsgerecht und zukunftsorientiert pflegen und auf Vordermann halten.

Der goldrichtige Zeitpunkt

Wenn ein Haus gebaut wird, ist das Hinzuziehen von Architekten und Statikern obligatorisch. Die wenigsten würden auf die Idee kommen, diese Planungen komplett eigenständig auszuführen – selbst bei kleinen Häusern. Geht es um die Unternehmens-IT ist dies noch immer anders. Immer noch starten einige getreu dem Motto „Das bisschen IT mache ich erst einmal selbst, ich habe auch meinen PC zu Hause komplett installiert. Und der läuft prima“ in die Selbstständigkeit. Aus dem „erst einmal“ wird schnell der bequeme Dauerzustand und die Unternehmens-IT wächst - im Stile des Home-PCs. Was viele dabei unterschätzen: Einmal etablierte Strukturen in der IT nachträglich zu ändern ist ähnlich schwierig und riskant, wie eine fehlerhafte Statik im Kellergeschoss beim Aufbau des Daches zu korrigieren. Beim Thema IT muss darum der Grundsatz gelten, zumindest einen Fachmann zu konsultieren, der bei der Konzeption unterstützt. Um initiale Fehler und ihre teuren Folgen zu vermeiden, kann dies nicht früh genug stattfinden.

Ein IT-Konzept bildet die Grundlage für eine langfristig verlässliche Infrastruktur. Hier lassen sich wichtige Grundsatzentscheidungen treffen, an denen sich die Unternehmen später orientieren. Ab wann dauerhafte externe Unterstützung eingebunden werden sollte, hängt dann von der Komplexität und den Anforderungen ab. Es spricht nichts gegen eine zunächst weitgehend autark durch die Unternehmen selbst betreute IT, wenn es fachgerecht ausgeführt und gut dokumentiert wird. Die zuständigen Mitarbeiter sind allerdings in der Regel nicht für dieses Thema eingestellt worden und betreiben diese Aufgaben eher semiprofessionell neben ihren täglichen Kernthemen. Ein stets verfügbarer externer Ansprechpartner hingegen – ggf. mit den entsprechenden SLA Verträgen ausgestattet – sorgt deutlich effizienter für die notwendige Sicherheit und Kontrolle. Ab einer gewissen Unternehmensgröße – etwa ab 10 Mitarbeitern – können diese Aufgaben ohnehin nur noch schwer hauptverantwortlich durch Mitarbeiter nebenbei gestemmt werden. Viel zu groß ist das Risiko, durch Urlaubs- und Krankheitssituationen aufkommende Störungen nicht zu beherrschen. Folglich sollte rechtzeitig ein geordneter Übergang zu einer primär extern betreuten IT stattfinden. Hierbei sind IT-Konzept und angefertigte Dokumentationen eine wichtige Hilfe in der Übergangsphase.

Fazit

Wie schnell „das bisschen IT“ zur Hauptschlagader in kleinen und mittleren Unternehmen avancieren kann, wissen insbesondere jene, die einen Gau hinter sich haben. Bis es soweit ist wägen sich noch immer einige Hauptverantwortliche in trügerischer Sicherheit. Damit ihre Organisationen arbeitsbereit bleiben und sie nicht

von einem plötzlichen Stillstand überrascht werden, empfiehlt es sich, rechtzeitig externe Hilfe einzubinden. Auf diese Weise beugen Unternehmen nicht nur teuren Betriebsausfällen vor. Sie schaffen damit auch für ihre Mitarbeiter eine stets kompetente Anlaufstelle für IT-Fragen.



Stefan Schaffner ist Geschäftsführer der ASS it-systemhaus GmbH und verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung in IT-Fragen sowohl kleiner und mittlerer Unternehmen als auch von Enterprise-Unternehmen. Insbesondere auch in seiner Funktion als CEO der APIIDA AG treibt er das Thema „Digitalisierung“, wofür das Unternehmen Lösungen entwickelt, Kunden strategisch berät und bei der Umsetzung begleitet. www.ass-systemhaus.de

Quelle: ASS it-systemhaus GmbH