



Wenn Sie wissen, was Sie tun...

Typische IT-Probleme und absolute No-Gos für Unternehmer

Kein Unternehmen will Probleme im laufenden IT-Betrieb – und doch haben alle zumindest ein paar davon. „Viele dieser Probleme lassen sich jedoch frühzeitig vermeiden“, ist Manuel Kern, CTO der Iphos IT Solutions GmbH, überzeugt.

Zudem sind es immer wieder die gleichen Dinge, die uns im beruflichen Alltag begegnen – und die betreffen eine ganze Reihe von Aspekten. Bereits in der Auswahl des IT-Dienstleisters und in den Verträgen zur IT-Betreuung kann der Grundstein für grobe Fehlerwicklungen gelegt werden. Aber auch im späteren Verlauf können Fehlentscheidungen und verschleppte Zustände kritisch werden“, so Manuel Kern. Um digitale Umwege oder Sackgassen zu vermeiden und damit den Weg zu einem reibungslosen Betrieb zu ebnen, hat Iphos IT Solutions die im Berufsalltag am häufigsten geschehen No-Gos in der IT-Betreuung identifiziert.

No-Go 1: Organisch gewachsene, unsichere und nicht optimierte IT

Dass die IT-Infrastruktur organisch wächst, ist eher die Regel als die Ausnahme. Mit der Zeit können die IT-Systeme dadurch langsam, ineffizient, zu laut und zu teuer im Unterhalt werden.

„Nicht selten treten ernste Zwischenfälle auf, die durch Faktoren entstehen oder verstärkt werden, die bis dahin kaum jemandem im Unternehmen aufgefallen sind. Dazu gehören etwa fehlende Notfallprozeduren, Back-ups und Redundanzen“, berichtet Kern. Die Gründe dafür sind vielfältig. Sparzwang, ungünstige Risikoeinschätzungen, fehlendes Problembewusstsein können dazu beitragen – oder man wiegt sich in falscher Sicherheit, während Server oder die gesamte IT schon lange unbemerkt auf dem Back-up laufen, das nahtlos übernommen hat. Bei fehlender oder unvollständiger Betreuung bieten redundante Systeme weniger Sicherheit. „Genauso kritisch sind Fehlkonzeptionen in der Kerninfrastruktur und ungünstige Abhängigkeitsketten“, erinnert sich Kern. „Fällt dann nur ein kritischer Teil aus, werden automatisch andere Systeme mitgerissen. Damit ist nicht nur das IT-System direkt gemeint. Fällt eine für viele andere Bereiche kritische Abteilung wegen der EDV weg, kann es zu Engpässen

in der Produktivität kommen.

Wir haben bereits Unternehmen gesehen, für die so ein einziges Ereignis existenzbedrohend wurde – etwa wenn die gesamte Buchhaltung nicht mehr zugänglich ist. Da kommen dann rechtliche Fragen ins Spiel, und der Imageschaden kann gewaltig sein.“

BEWUSSTSEIN SCHAFFEN

„Wir sehen oft bereits gehackte Leute oder Mitarbeiter, die sorgenlos Daten herausgeben. Mit entsprechender Schulung wären diese gar nicht erst in die Falle getappt.“

Manuel Kern,
CTO Iphos IT Solutions GmbH





Ein angemessenes Budget sowie ein durchdachter Investitionsplan sind zwei wichtige Eckpfeiler für eine funktionale IT-Infrastruktur.

No-Go 2: Zu geringe Budgetierung

Eine zu geringe Budgetierung wirkt sich auf mehreren Ebenen ungünstig aus, was aber oft erst über längere Zeiträume sichtbar wird. Kaufen Unternehmen die günstigste und minimale Ausrüstung, bedeutet das eine Kostenersparnis auf Kosten eines höheren Risikos (zum Beispiel durch fehlende Backups), eventuell schlechterer Qualität, eines geringeren Funktionsumfangs und einiger versteckter Nachteile. „Ein derartiger Nachteil ist, dass bei starkem Wachstum eine teure Grundenerneuerung fällig werden kann, sofern nicht zukunftssichere – soll heißen erweiterbare – Hardware und Software beschafft wurde“, so Kern.

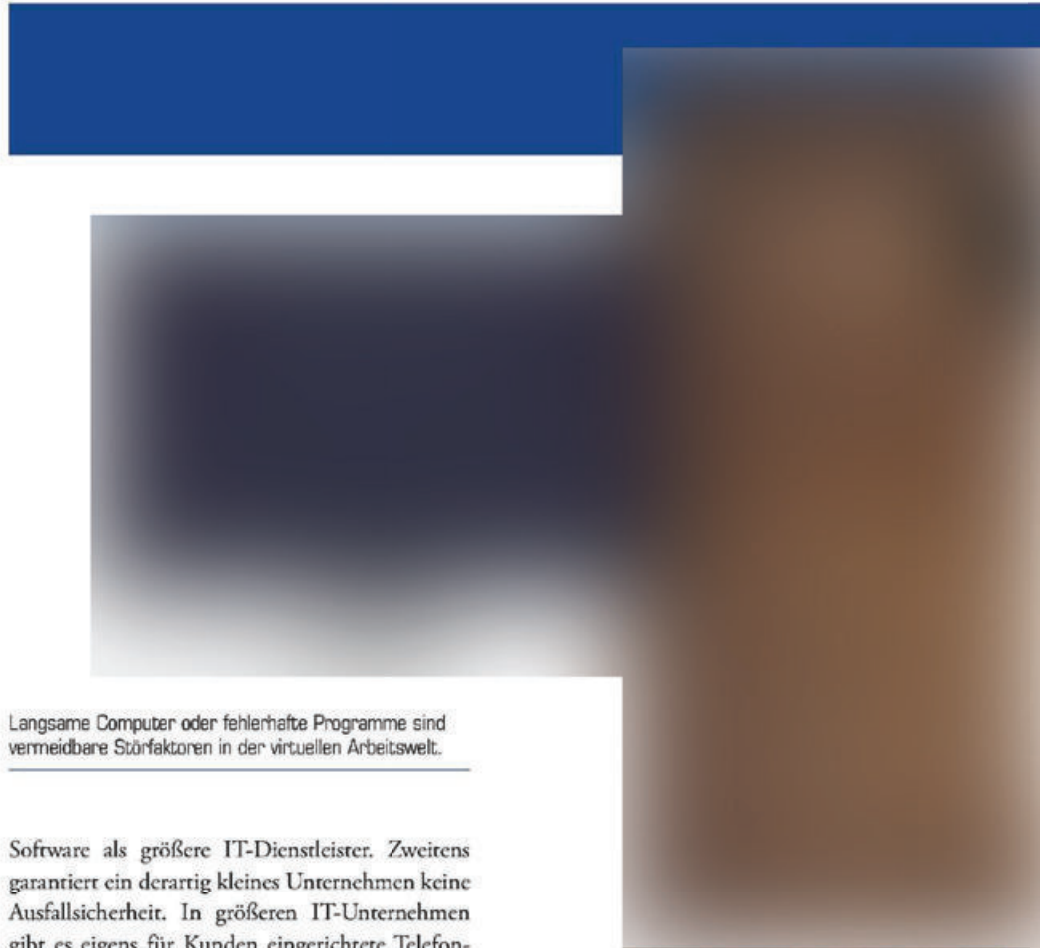
No-Go 3: King-Size-Infrastruktur

Viele Unternehmen verschwenden Geld durch eine überdimensionierte IT-Infrastruktur. „Das

betrifft sowohl den Kauf der Hardware, die Entscheidung für Enterprise- oder teure Produkte, wo es auch gleichbedeutende Open-Source-Lösungen gäbe, als auch das ungünstige Management der laufenden Lizenzen“, weiß Kern. „Gerade das Lizenzmanagement kann je nach Anbieter sehr komplex werden. Dass es da in der Praxis immer wieder zu einer Überlizenzierung kommt, verwundert nicht.“

No-Go 4: Den falschen IT-Betreuer beauftragen

Einige Unternehmen setzen auf geringe Kosten und engagieren daher Ein-Personen-Unternehmen für die IT-Betreuung. Doch das bringt in der Regel zumindest zwei Nachteile mit sich: Ein einzelner Betreuer hat weniger Know-how, weniger Zertifizierungen und ist Mitglied von weniger Partnerprogrammen für günstigere Hard- und



Langsame Computer oder fehlerhafte Programme sind vermeidbare Störfaktoren in der virtuellen Arbeitswelt.

Software als größere IT-Dienstleister. Zweitens garantiert ein derartig kleines Unternehmen keine Ausfallsicherheit. In größeren IT-Unternehmen gibt es eigens für Kunden eingerichtete Telefonhotlines, die auf Wunsch stets besetzt sind und garantierte Reaktions- und Betreuungszeiten haben.

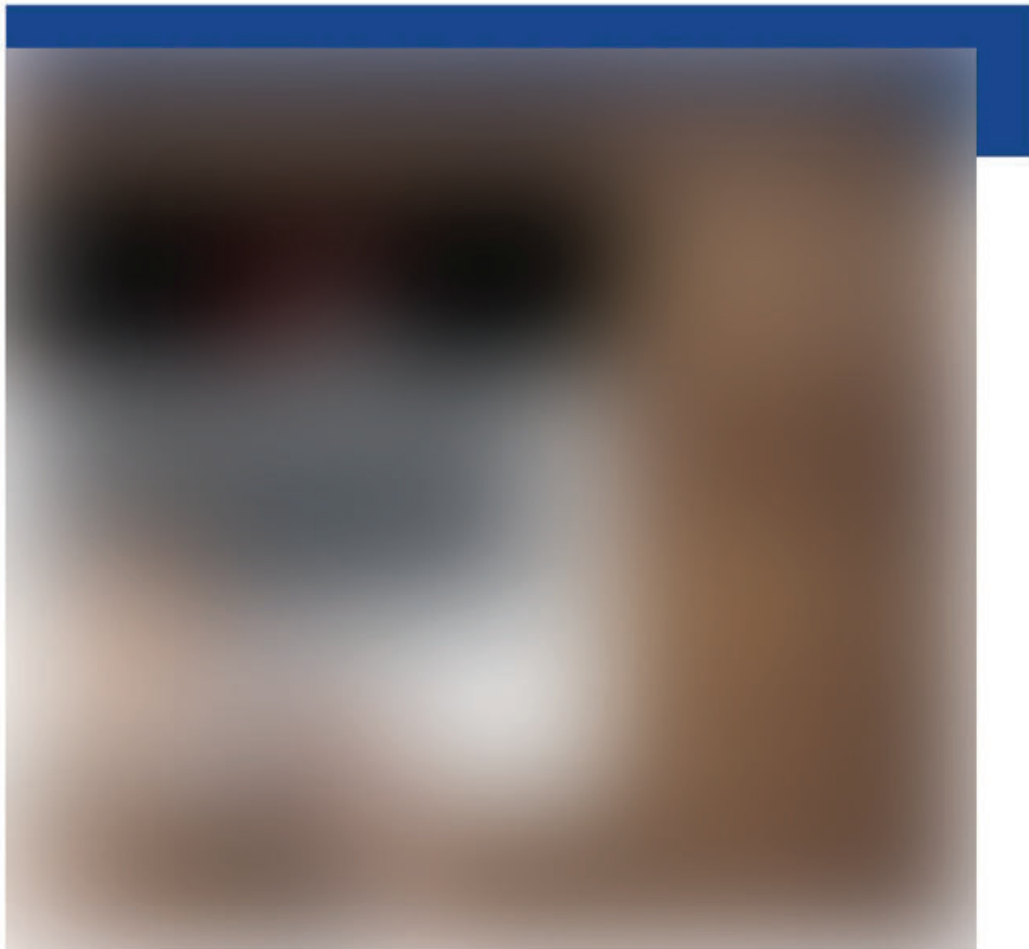
No-Go 5: Am IT-Betreuer zweifeln, aber lange nichts unternehmen

Viele Unternehmen bleiben in einem schlechten Betreuungsverhältnis. Dabei kann aber effektiv Schaden angerichtet werden. Wenn Anfragen liegen bleiben, ist das ein sichtbares Zeichen. Eher versteckt sind nicht standardisierte, ungünstige IT-Lösungen, deren Effekt sich für Laien diffus bemerkbar macht – oder wo die Falle erst über lange Zeiträume zuschnappt. Bei Unsicherheiten

ist es daher ratsam, einen professionellen IT-Check durch ein drittes Unternehmen durchführen zu lassen.

No-Go 6: Ungünstige IT-Wartungsverträge

„In der IT-Betreuung sehen wir regelmäßig technisch und wirtschaftlich ungünstige Lösungen. Darunter fallen etwa teure, unflexible IT-Wartungsverträge. Moderne Verträge sollten bedürfnisorientierte, flexible Kosten- und Leistungsbau- steine enthalten. Dazu kommen oft intransparen-

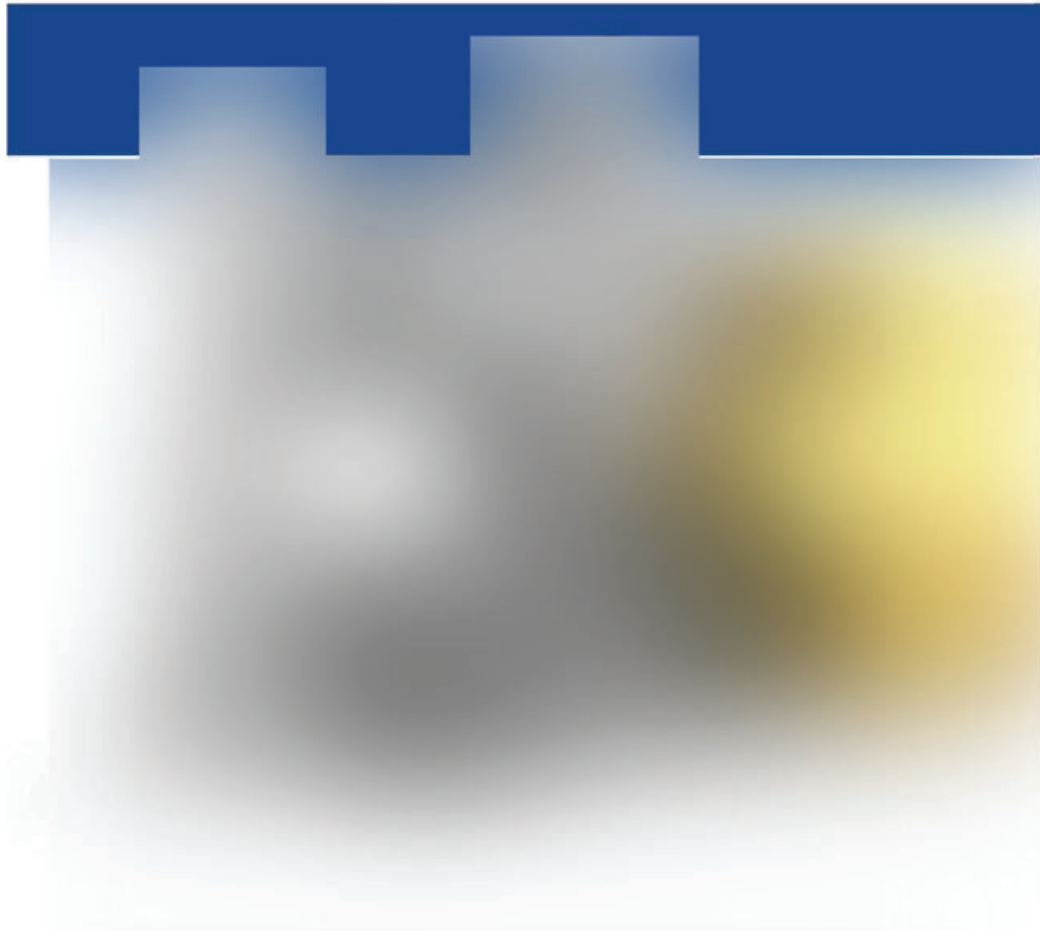


re, schlecht kalkulierbare Kosten für Unternehmen. Unterschreibt man einen seriösen Vertrag kommt es erst gar nicht dazu“, weiß Kern. „Viele Unternehmen vergessen zudem wichtige Dinge vertraglich zu regeln. Was passiert zum Beispiel, wenn das Betreuungsverhältnis endet? Wer hat woran welche Rechte? Darf der IT-Betreuer die Server einfach abschalten?“ Kommt es am Ende einer IT-Betreuung zu einem Interessenkonflikt, macht man sich erpressbar. Denn die Erfahrung zeigt: Auf das Eintreten einer solchen Situation

und einen langwierigen Rechtsstreit wollen sich die meisten Unternehmen nicht einlassen und gehen so geschwächt in Verhandlungen mit dem Ex- oder Noch-IT-Dienstleister.

No-Go 7: Keine Dokumentation vorhanden

Oft fehlt jegliche Dokumentation der IT-Infrastruktur und der geleisteten Services. Wenn das Betreuungsverhältnis endet und ein neuer IT-Dienstleister übernehmen soll, wird das mit Sicherheit Probleme verursachen. Legen Sie daher



unbedingt vertraglich fest, dass eine Dokumentation der Funktionen und Strukturen geführt werden muss – egal, ob es sich um Software, die Website oder Infrastruktur handelt.

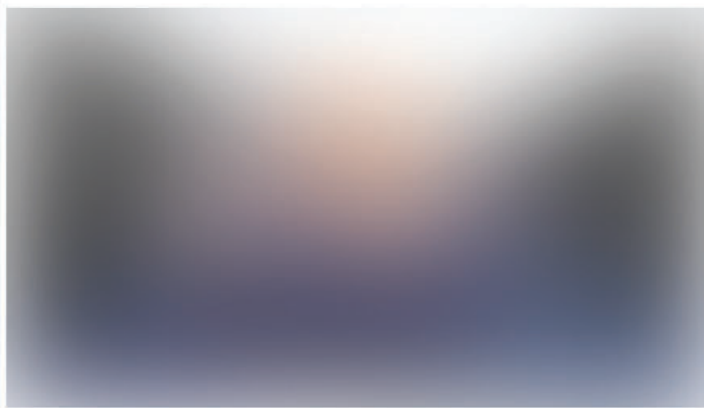
No-Go 8: Einfach mal laufen lassen und kriminell sein (ohne es zu wollen)

Einige Unternehmen lassen sich eine gute IT-Infrastruktur inklusive Back-ups, redundanter Server etc. aufsetzen. Diese Systeme erfordern jedoch eine laufende Betreuung. Jemand muss die Event-Logs und den Status (automatisiert) kontrollieren. Ansonsten kann es passieren, dass das redundante

System lange unbemerkt am Back-up läuft und dann ein Komplettausfall stattfindet. Fehlende oder lückenhafte Betreuung bedingt oft auch ein falsches Lizenzmanagement, das bei komplexen IT-Produkten vorkommt. Dieses ist bei unbemerkter Überlizenzierung zu teuer. Eine unbemerkte Unterlizenzierung ist hingegen kriminell und führt schnell zu Klagen und hohen Strafzahlungen.

No-Go 9: Demotivieren und am Arbeiten hindern

„In Unternehmen gibt es oft viele kleine Faktoren, die in Summe die Produktivität und Arbeitsmoti-



Was für das Leben gilt, gilt auch in der IT: Mit dem richtigen Partner an der Hand lassen sich viele Herausforderungen leichter bewältigen.

sind falsch gesetzte Berechtigungen, die Mitarbeiter am Ausführen einer Tätigkeit hindern.

vation merkbar senken. Viele Systeme, wie Clients, Netzwerke, Internet, WLAN und Zusatzgeräte (Drucker, Pads etc.), können bei eingeschränkter Funktionalität zu einer Produktivitäts-senkung beitragen. Für Mitarbeiter am unangenehmsten sind Probleme am Client – also an ihrem Arbeitsplatz: Ein langsamer Computer, Verbindungsschwierigkeiten mit Netzwerken und dem Internet, andauernde Fehlermeldungen, Programme, Dienste und Treiber, die gar nicht mehr oder nur eingeschränkt funktionieren, führen mit Abstand die Hitparade der nervenaufreibendsten IT-Probleme an“, so Kern. Fast genauso schlimm

No-Go 10: Für IT-Sicherheit ungeschulte bzw. nicht sensibilisierte Mitarbeiter

Wegen der IT-Sicherheit ist es wichtig, sensibilisierte – besser noch geschulte – Mitarbeiter zu beschäftigen. „Wir sehen oft bereits gehackte Leute oder Mitarbeiter, die sorgenlos Daten herausgeben. Mit entsprechender Schulung – zum Beispiel, was eine vertrauenswürdige E-Mail ist – wären diese gar nicht erst in die Falle getappt.“ Viele fallen auch auf einfache Tricks wie Social Engineering herein. Dabei ruft zum Beispiel jemand im Unternehmen an, gibt sich als IT-Betreuer aus und verlangt Passwörter und Zugangsdaten. ■

Fotos: iPhos IT Solutions GmbH, Pixabay, Pexels