

Typische IT-Probleme & absolute No-Gos für Unternehmer

10 Praxistipps aus dem Unternehmensalltag von Iphos IT Solutions

27.09.2017, Wien – Kein Unternehmen will Probleme im laufenden IT-Betrieb – und doch haben alle zumindest ein paar davon. *„Viele dieser Probleme lassen sich jedoch frühzeitig vermeiden“*, weiß Manuel Kern, CTO bei Iphos IT Solutions, einem internationalen IT Unternehmen. *„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 Fehlentwicklungen gelegt werden. Aber auch im späteren Verlauf können Fehlentscheidungen und verschleppte Zustände kritisch werden.“* Wir haben die in unserem Berufsalltag am häufigsten gesehenen No-Gos der IT-Betreuung zusammengestellt. Vermeiden Unternehmen diese, ist der Weg in einen reibungslosen Betrieb geebnet.

No-Go 1: Organisch gewachsene, unsichere & unoptimierte 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, Backups 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 Backup laufen, das nahtlos übernommen hat. Bei fehlender oder unvollständiger Betreuung bieten redundante Systeme weniger Sicherheit. *„Genauso kritisch sind Fehlkonzeptionen in der Kern-Infrastruktur 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.“*

No-Go 2: Zu geringe Budgetierung

Eine zu geringe Budgetierung wirkt sich auf mehreren Ebenen ungünstig aus, die aber oft erst über längere Zeiträume sichtbar werden. Kaufen Unternehmen die günstigste und minimale Ausrüstung bedeutet das eine Kostenersparnis auf Basis höheren Risikos (zum Beispiel durch fehlende Backups), eventuell schlechterer Qualität, geringerem Funktionsumfang und einiger versteckter Nachteile. *„Ein derartiger Nachteil ist, dass bei starkem Wachstum eine teure Grunderneuerung fällig werden kann, sofern nicht zukunftsichere - 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 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 unstandardisierte, 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 Leistungsbausteine enthalten. Dazu kommen oft intransparente, 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 abdrehen?“* Kommt es am Ende einer IT-Betreuung zu einem Interessenskonflikt 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 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 & kriminell sein (ohne es zu wollen)

Einige Unternehmen lassen sich eine gute IT Infrastruktur inklusive Backups, redundanten Servern, 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 Backup 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 & am Arbeiten hindern

„In Unternehmen gibt es oft viele kleine Faktoren, die in Summe die Produktivität und Arbeitsmotivation merkbar senken. Viele Systeme, wie Clients, Netzwerke, Internet, WLAN und Zusatzgeräte (Drucker, Pads, etc.) können bei eingeschränkter Funktionalität zu einer Produktivitätssenkung beitragen. Für Mitarbeiter am unangenehmsten sind Probleme am Client – also auf 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 sind falsch gesetzte Berechtigungen, die Mitarbeiter am Ausführen einer Tätigkeit hindern.

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.

Über Iphos IT Solutions

Das internationale Unternehmen Iphos IT Solutions definiert das Thema IT für Unternehmen neu: Iphos IT Solutions bietet einen State-of-the-Art Full Service in den Bereichen IT-Infrastruktur, Softwareentwicklung und Webentwicklung. Als ganzheitlicher Dienstleister setzt die moderne, 1998 in Wien gegründete Firma auf zukunftssichere Technologien. Somit erhalten Kunden wirtschaftlich und technologisch hoch optimierte IT-Dienstleistungen.

Iphos IT Solutions wartet die IT lokaler KMUs und international renommierter Konzerne auf Top-Niveau. Neben Standorten in Österreich und in Bulgarien vertreibt die Unternehmensgruppe auch in Deutschland und in der Schweiz ihre IT-Lösungen.

[Fotos zum Download in Druckauflösung:](#)



Iphos IT Solutions
Unternehmensstandort Wien



Manuel Kern, BSc
CTO, Iphos IT Solutions



Logo
Iphos IT Solutions

Downloads & mehr Informationen zum Unternehmen:

Mehr Informationen zu Iphos IT Solutions unter: [iphos.com](https://www.iphos.com)

Mehr Informationen zur IT-Wartung: [iphos.com/it-wartung](https://www.iphos.com/it-wartung)

Download von Presseunterlagen (Logo, Fotos, etc.): [iphos.com/pressemappe](https://www.iphos.com/pressemappe)

Rückfragehinweis für Medien:

Ing. Christoph Wendl

Geschäftsführer, Iphos IT Solutions GmbH

Arndtstraße 89/Top 22

1120 Wien

Tel.: +43 1 869 84 00

E-Mail: marketing@iphos.com

Web: <https://www.iphos.com>