

Magazin für IT-, Telekom- & Elektronikhändler Klosterneuburg, im November 2018, Nr: 11, 10x/Jahr, Seite: _ Druckauflage: 6 000, Größe: 93,52%, easyAPQ: _ Auftr.: 7077, Clip: 11733065, SB: Iphos



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." Iphos hat deshalb die im Berufsalltag am häufigsten gesehenen No-Go's der IT-Betreuung zusammengestellt. Vermeiden Unternehmen und ihre Dienstleister diese, ist der Weg in einen reibungslosen Betrieb

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, incffizient, zu laut und zu teuer im Unterhalt werden. "Nicht 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

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 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 ein-

11 | 18 EHZ



Magazin für IT-, Telekom- & Elektronikhändler Klosterneuburg, im November 2018, Nr: 11, 10x/Jahr, Seite: _ Druckauflage: 6 000, Größe: 95,28%, easyAPQ: _ Auftr.: 7077, Clip: 11733065, SB: Iphos

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 mehre-

ren 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 (z.B. durch fehlende Backups), eventuell schlechterer Qualität, geringerem Funktionsumfang und ci-



Manuel Kern
CTO bei lphos
IT Solutions

niger versteckter Nachteile. "Ein derartiger Nachteil ist, dass bei starkem Wachstum eine teure Grunderneuerung 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."

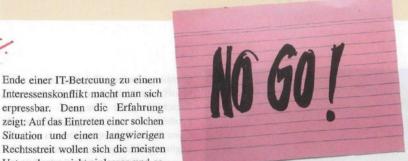
No-Go 4: Der falsche IT-Betreuer. Einige Unternehmen setzen auf geringe Kosten und engagieren daher Ein-Personen-Unternehmen für die IT-Betreuung. Doch das bringt in der Regel zumindest zwei Nachteile mit sich: Ein einzelner Betreuer hat weniger Knowhow, weniger Zertifizierungen und ist Mitglied von weniger Partnerprogrammen für günstigere Hardund 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

No-Go 5: Am IT-Betreuer zweifeln, aber 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



Magazin für IT-, Telekom- & Elektronikhändler Klosterneuburg, im November 2018, Nr: 11, 10x/Jahr, Seite: _ Druckauflage: 6 000, Größe: 87,87%, easyAPQ: _ Auftr.: 7077, Clip: 11733065, SB: Iphos



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 verursa-

chen

No-Go 8: Einfach mal laufen lassen. 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: Ungeschulte und 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."

www.iphos.at

