

Wohin mit dem IT-Management?

Der IT-Dienstleister – dein Freund und Helfer

Von Arno Schambach

Die IT- und Datenlandschaft? Ein Dschungel! Die IT-Abteilung? Zunehmend überfordert und nur eingeschränkt handlungsfähig! Fortschritt durch Technik? Wir konzentrieren uns auf das Feuerwehrmanagement! Bereitet dies Kopfzerbrechen? Schon, aber eine neue Baustelle können wir aktuell nicht gebrauchen!

Szenarien, wie es sie zuhauf im Mittelstand gibt, wie Hans-Jürgen Fockel vom IT-Systemhaus LANOS zu berichten weiss. Die Frage ist heute nicht mehr allein, ob man Daten und Anwendungen in das Rechenzentrum verlagert, sondern in welchem Umfang das IT-Management im individuellen Fall ausgelagert werden kann und sollte.

Allgegenwärtige IT – inexistentes Risikobewusstsein

Die IT ist in Unternehmen heute allgegenwärtig, unabhängig von der Unternehmensgrösse oder dem Unternehmensgegenstand. Alle wesentlichen Abläufe, wie das Kunden- und Produktmanagement, e-Mails oder die Dokumentverwaltung, werden über unterstützende Systeme abgebildet, teilautomati-

siert und gesteuert. Der Aufwand für das Management der IT-Landschaft wächst jedoch mit der zunehmenden Komplexität sowie den neuen Anforderungen im Hinblick auf Mobilität, IT-Sicherheit und dem Kontakt mit Kunden, Partnern und Lieferanten.

Ein «Managen» der IT ist nur dann effektiv möglich, wenn die eigene Ressourcenausstattung eine regelmässige Wartung und einen zuverlässigen Support gestattet. Zudem muss eine konzeptionelle Steuerung der Weiterentwicklung auf der anderen Seite gewährleistet sein – entsprechendes Knowhow vorausgesetzt. Die Praxis in KMU insbesondere im Industrie-Bereich zeichnet heute jedoch vielfach ein anderes Bild: IT-Administratoren auf Freelancer-Basis und mit einer Handvoll weiterer Kunden sind heute weit verbreitet, was schliesslich regelmässig zu Lasten der eigenen Servicequalität geht. Aber auch angestellte Administratoren sind heute mit ihren wachsenden Aufga-

benfeldern zunehmend überfordert, was sich u.a. in unregelmässigen Datensicherungen, einer mangelnden Stammdatenqualität und unzulänglichem Support äussert. Solange die Software funktioniert und die Kernprozesse unterstützt werden, sehen viele Betriebe jedoch keinen akuten Handlungsbedarf. Risiken im Zusammenhang mit dem IT-Management, z.B. bei einem Mitarbeiteraustritt oder andauernder Krankheit der Kompetenzträger, werden im Vorwege oftmals unterschätzt und vernachlässigt. «In vielen Unternehmen fehlt es an klaren Verantwortlichkeiten und dem Bewusstsein, betriebswirtschaftliche Risiken im Zusammenhang mit der IT nachhaltig zu adressieren. Dafür steht in der mittelständischen Industrie in den seltensten Fällen ein eigenes Budget zur Verfügung», gibt LANOS Geschäftsführer Hans-Jürgen Fockel zu bedenken.

Risikomanagement ist Chefsache

Wer aber trägt tatsächlich die Verantwortung für die Sicherstellung der IT-Betriebsbereitschaft, damit vertragliche Lieferfristen eingehalten und der Geschäftsbetrieb auch im Störungs- bzw. Krisenfall gewährleistet werden kann? «Nicht die IT-Leitung, sondern die Geschäftsführung ist unterm Strich das verantwortliche Organ, das durch ein präventives Risikoma-



«Es kann nahezu jeder Prozess in der IT kosteneffizient ausgelagert werden», so LANOS Geschäftsführer Hans-Jürgen Fockel.

nagement und einen Notfallplan für die jederzeitige Geschäftskontinuität Sorge tragen muss. Bieten die eigenen Ressourcen für diese kritischen Anforderungen nicht die notwendige Basis, müssen gegebenenfalls alternative Konzepte wie eine Teilauslagerung von Geschäftsprozessen in Betracht gezogen werden. Die Frage nach dem Betriebs- und Managementkonzept kommt üblicherweise dann auf, wenn konkrete Investitionen in Hardware und Infrastruktur anstehen. Die Gefahr von kritischen IT-Ausfällen ist aufgrund alter Hardware, etwaigen Umstellungen, Datenmigrationen und Überforderung der involvierten Projektverantwortlichen häufig gerade dann am grössten», so Fockel weiter.



Hilfe bei IT-Problemen in KMU gewähren häufig Administratoren auf Freelancer-Basis.

Foto: Stephanie Hofschlaeger/pixelio.de

Arno Schambach ist Redakteur und Geschäftsführer der Trendlux PR GmbH, Hamburg.

Hybrides Betriebsmodell – Markt geht mit Anforderungen

Geht man streng nach kaufmännischen Überlegungen und Abwägungen des Risiko Managements, dürfte die Entscheidung in den meisten Fällen zugunsten des IT-Outsourcings und dem Fokus auf die wertschöpfenden Kernkompetenzen ausfallen. Schaut man in die jüngsten Umfrageergebnisse der zahlreichen Untersuchungen zu diesem Thema, spielen in der Praxis aber häufig auch weitere Aspekte eine Rolle: die Frage nach dem Verbleib der IT-Mitarbeiter, einer vermeintlichen Abhängigkeit zum IT-Dienstleister oder Sicherheitsfragen in Bezug auf die Speicherung kritischer Daten in externen Rechenzentren. Dafür bietet der Markt heute bereits individualisier-

betriebswirtschaftlichen Notwendigkeiten heraus mit Fragen rund um das IT-Management Thema auseinandersetzen und reflektieren: wie steht es um diese Gefahrenpotenziale in meinem Unternehmen und welche Vorkehrungen sind für Ausfallszenarien bereits realisiert? Wie kann man im Ernstfall diese Abläufe ggf. besser lösen und zuverlässig steuern? Dazu empfiehlt der Bundesverband BITKOM Unternehmen konkret, kritische Risikofaktoren sowie deren Eintrittswahrscheinlichkeiten zu ermitteln und einen Notfallmassnahmenplan zu entwickeln. So können im Schadensfall ein effektives Informationsmanagement gewährleistet und die Auswirkungen auf den laufenden Geschäftsbetrieb minimiert werden.

Häufige Irrtümer bei der Outsourcing- und IT-Management-Frage

Irrtum 1: für externe Faktoren bin ich nicht verantwortlich. Wo und wem gegenüber stehe ich in der Verantwortung, wenn es zum Produktionsausfall oder Lieferproblemen kommt? Wenngleich man kaum für externe Faktoren haftbar gemacht werden kann, so liegt die eigentliche Verantwortung eher in präventiven Massnahmen, dem Umgang und schliesslich in der Vorbereitung auf ein solches Ereignis.

Irrtum 2: IT ist im Ernstfall austauschbar: Die Hardware wird immer billiger, und sollte mal etwas «abrauchen», kann man es dank Datensicherung auch ohne grosse Kosten austauschen. Die IT ist zumindest aus betriebswirtschaftlicher Sicht nicht ohne Auswirkungen zu ersetzen, da ungeplante Ausfälle in aller Regel mit Prozessstörungen und Produktivitätsverlusten einhergehen. Die Leerlaufzeiten in den wertschöpfenden Unternehmensbereichen fliessen häufig nicht mit in die Betrachtung ein.

Irrtum 3: Wir kennen unsere Prozesse. Solange alles läuft, können viele Betriebe noch nicht einmal mit



Krisenmanagement in mittelständischen Betrieben ist oft eine Baustelle.

Foto: Stephanie Hofschlaeger/pixelio.de

Gewissheit sagen, welche Systeme und Prozesse direkt oder indirekt als kritisch einzustufen sind und welche Kosten beim Ausfall eines kritischen Teilbereiches der IT entstünden. Auf die Frage, wie lange man ungeplant ohne IT auskommt und wann ein Störfall zum Desaster wird, haben viele Unternehmen trotz vermeintlicher Kenntnis ihrer Prozesse keine Antwort.

ten Dienstleister bspw. 2000€Euro kosten und 2 Stunden in Anspruch nehmen. Der angestellte Admin als Retter in der Not ist nicht selten bestrebt, diese Störung in Eigenregie zu beheben - auch wenn er die doppelte oder dreifache Zeit für die Wiederherstellung benötigt. Dass die Produktion dadurch länger stillsteht und der Ausfall dem Unternehmen jede Stunde kalkulatorische Kosten in Höhe von 5.000€-10.000€beschert, fliesst in die Einschätzung vielfach nicht ein.

Würden Sie sich heute guten Gewissens noch in ein Auto ohne Airbags setzen?

Irrtum 4: Die Risiken einer Störung sind überschaubar. Administratoren sind häufig zu wenig in die Strukturierung des Unternehmens eingebunden und können die betriebswirtschaftlichen Risiken bzw. die Tragweite ihrer Auswirkungen in den heutigen komplexen Kollaborationsnetzwerken gar nicht abschliessend beurteilen. Ein Beispiel: Im Falle einer übergreifenden IT-Störung im Unternehmen z.B. durch Virenbefall, würde die Bereinigung und etwaige Datenrücksicherung durch einen spezialisier-

Nie mehr ohne Airbag...

«Dies sind reale Szenarien, wie wir sie im industriellen Mittelstand immer wieder antreffen. Die Beurteilung der eigenen Situation fällt häufig erst dann kritischer aus, wenn die vermeintlichen Baustellen etwa durch Auslagerung oder die Inanspruchnahme von spezialisierten Managed Services- oder Rechenzentrums-Dienstleistern bereits beseitigt wurden», erklärt Hans-Jürgen Fockel. «Man sieht ihn nicht und man vermisst ihn nicht, da man ihn bislang nicht brauchte. Aber würden Sie sich heute guten Gewissens noch in ein Auto ohne Airbags setzen? Auf diese Frage gibt es auch häufig nur dann ein entschiedenes «Nein», wenn das eigene Auto mit einem Airbag ausgerüstet ist.»

Es kann nahezu jeder Prozess in der IT kosteneffizient ausgelagert werden.

te Betreuungsmodelle an, wo die kritischen Daten auf dem Server im Unternehmen verbleiben und die übrigen Services und Anwendungen nach Bedarf über das Rechenzentrum bereitgestellt werden. Die Frage ist heute aber vielfach nicht mehr, ob man die Daten und Server ins Rechenzentrum verlagern sollte, sondern in welchem Umfang das IT-Management im individuellen Fall ausgelagert werden kann und sollte. Dafür stellen die Systemhäuser und Rechenzentrumsdienstleister heute sehr flexibel gestaltbare SLA-Pakete bereit, durch die ein optimales Zusammenspiel von bestehender Infrastruktur und Managed Services gegeben ist.

Wie ist es um mein Krisenmanagement bestellt?

Vor diesem Hintergrund müssen sich Geschäftsführer heute auch aus