

Die Schweiz im

# FOCUS

Midrange MAGAZIN



Januar 2003

Ausgabe 53

**Versteckte IT-Kosten,** Seite 2  
Wichtige Aspekte für KMUs



## Himmlicher Service

Die guten alten Zeiten: Der Himmel war blau, der Elektromog noch nicht erfunden und wenn einer gesagt hätte, dass die Luftfahrt bei ihren Touren zahllose Realtime-Daten passiert, hätte man ihm den gezeigt, der eigentlich in diesen Gefilden Zuhause ist. Wäre all das Materie, was da permanent an Informationen an uns vorbei huscht – es würde wohl kaum mehr hell werden am Firmament.

Glänzend hingegen sind die Aussichten, dass diese Himmelsdatenflut noch weiter ansteigt: Der Handy-Markt ist (noch) nicht satt und auch die Fahrzeug-Ferndiagnose, bei der Daten über den technischen Zustand von Automobilen per Funk direkt an entsprechende Servicezentralen übermittelt werden, soll boomen.

Dieses Prozedere ist uns nicht fremd – es klingt wie die automatisch aufgebaute Verbindung zur Support-Hotline nach der Neu-Implementierung von Software. Droht den Autofreaks jetzt das, woran wir uns knurrend gewöhnen mussten? Dann heisst es: Wer stets aktuelle Novitäten sein Eigen nennen und sich damit

auch weiterbewegen will, muss schon mit Beta-Releases üben. Kommt dann endlich ein Alpha daher, ist die Freude der Versuchsobjekte gross – bis zu den ersten Bugs, versteht sich. Die auszumerzen, wird auch künftig dauern, und die Kosten hierfür haben bitte als Tribut an die Innovationsfreude zu gelten.

Ich schlage vor, die Diagnose- und Ortungstools aller Hersteller gleich miteinander zu vernetzen. Bleibt jemand während der Rush-Hour auf der belebtesten Kreuzung der Stadt liegen, werden bei seinen Hintermännern sofort die akustischen Hilfsmittel zum Ärger-Luft-Machen ausser Gefecht gesetzt. Es gäbe himmlische Ruhe in unseren Strassen – und damit wirklich himmlischen Service für das Nervenkostüm aller Ferndiagnostizierten...

Herzlichst,

Ihr Michael Wirt

**Edito**

## Wichtige Aspekte für KMUs

# Versteckte IT-Kosten

*Alle tun es, doch niemand spricht darüber – alle sind verunsichert, doch keiner stellt Fragen. Des Rätsels Lösung ist so offensichtlich, dass im ersten Moment kaum jemand auf das Problem stösst, nämlich: die IT-Kosten in Unternehmen. Wenn einer Geld in die eine Waagschale wirft, bekommt er dafür in der anderen Effizienz, Produktivität und Kompetenz? Hier den Durchblick über Sinn und Unsinn von Investitionen und laufenden Kosten zu behalten, ist für KMUs fast unmöglich, denn: Welches Unternehmen sucht nach Kosten, die sich nicht offensichtlich präsentieren?*

Seit Jahren geistert der Begriff TCO (Total Cost of Ownership) durch die IT-Landschaft. Wenige KMUs setzen sich jedoch gründlich und umfassend damit auseinander. Das Thema ist meist viel zu einseitig betrachtet. Verantwortliche berücksichtigen oft nur die direkten Kosten, im Extremfall ausschliesslich die Anschaffungskosten. In den wenigsten Fällen wird diese Sichtweise dem tatsächlichen Kostenaufwand gerecht. Ausserdem sind klärende Studien teuer, sodass kaum ein KMU dafür Geld in die Hand nimmt. Darüber hinaus sind die darin verwendeten Beispiele für kleinere oder mittlere Unternehmen nicht selten praxisfern.

### Verschleierte Aufwände

Um einen objektiven Überblick über die IT-Kosten in Unternehmen zu erhalten, sollten Verantwortliche kritische Fragen stellen. Ein wichtiger Aspekt ist der Aufwand für den Unterhalt und die Administration der Systeme. Meist wird dies unter den Mitarbeitern neben ande-

ren Aufgabenbereichen aufgeteilt. Dies bedeutet Lohnkosten, die meist nicht direkt dem IT-Budget zugeordnet werden. Oder aber die Kontrolle der kalkulierten Stellenprozente ist mangelhaft. Eine weitere massgebliche Thematik bei versteckten IT-Kosten ist die Verfügbarkeit der Systeme. Ausfälle – wie beispielsweise der Internetverbindung – bringen Zeitaufwände und Arbeitszeitlücken mit sich, für die Unternehmen tief in die Tasche greifen müssen. Auch mangelhafte Installationen verlangen ihr Tribut. Wie oft stehen Systeme den Benutzern auf Grund vorhandener Schwachstellen nicht zur Verfügung? Vom Aufwand, diese zu beheben, erst gar nicht zu sprechen. Auch dem IT-Know-how der Mitarbeiter wird oft nicht genügend Aufmerksamkeit entgegen gebracht. Sind diese wirklich genügend ausgebildet, um mit den Programmen effektiv arbeiten zu können? Wie viele Stunden verbringen Mitarbeiter am PC, um Unklarheiten zu lösen und sich gegenseitig Fragen zu beantworten? Und: Welche Unternehmen stellen klare Regeln im Bezug auf die Nutzung des Internets für private Zwecke auf?

Dies sind nur einige Faktoren, die den Nutzen der EDV-Anlage beeinträchtigen, die die Produktivität beeinflussen und die direkte und indirekte Kosten verursachen und somit bei der Auswertung von tatsächlichen IT-Kosten zu beachten sind.

### Nehmen wir ein einfaches Beispiel:

Ein Unternehmen will die neuste Version eines ERP-Systems einspielen, da es über neue, dringend benötigte Funktionen verfügt. Das Update ist auf ein Wochenende geplant und wird vom zuständigen Softwarelieferanten

vorgenommen. Dieser versichert, es sei eine Routineübung und somit mit keinerlei Problemen verbunden. Resultat: Nach einem hektischen Wochenende läuft die Applikation auf einem Drittel der Arbeitsplätze am Montag früh nicht. Ein Teil der PCs weist zuwenig Arbeitsspeicher auf und lässt den Start des Programms nicht zu. Andere Geräte stürzen ab, weil gewisse Systemparameter – verursacht durch unsachgemässe Installationen anderer Programme – die Funktionsfähigkeit beeinträchtigen.

### Ein anderes Beispiel:

Ständig bleibt ein Programm hängen und erfordert deshalb den Neustart des Systems. Alle Mitarbeiter sind davon betroffen, weil Sie jeweils aus dem System aussteigen müssen. Ursache: Ein Teammitglied installierte unerlaubt ein Programm, das er von einem Kollegen zugespielt bekommen hat. Dies beeinträchtigt das gesamte System indem es die Leistungsfähigkeit der Anlage vermindert.

### Und das dritte Beispiel:

Ein Mitarbeiter lädt während der Arbeitszeit Musikstücke aus dem Internet auf den eigenen Rechner oder hört via Internet den ganzen Tag Radio. Parallel wird der Internetanschluss als zu langsam empfunden und allgemein bemängelt, da die Mailübertragung des Öfteren nicht funktioniert. Der Verantwortliche nimmt doppelte Kosten in Kauf und bestellt einen schnelleren Internetanschluss. Resultat: Die Verbindung ist immer noch langsam und der Chef irritiert, weil die Problematik trotz Zusatzleistung und -Kosten nach wie vor besteht. Weshalb? Der Musikfreund hat Freude, weil er jetzt doppelt so viel herunter laden kann...

### Konzeptionelle Hürden

Der weitverbreitete Frust über die Informatik – verbunden mit den hohen Kosten – sind nicht nur eine Folge unsachgemässer Handhabung, Missbrauchs oder mangelhaften Installationen. Die Ursache liegt oft im IT-Konzept des Unternehmens. Durch falsch dimensionierte Systeme, Fehlplanungen oder ungeeignete Systemarchitekturen werden oft bereits bei der Anschaffung der Systeme die Kosten der Zukunft generiert. Die Fehlüberlegung liegt oft bei der zu starken Gewichtung der Investitionskosten bei gleichzeitiger Vernachlässigung der Betriebskosten. Die Investitionskosten einer EDV-Infrastruktur machen erfahrungsgemäss (über fünf Jahre gerechnet) maximal 20 bis 25 Prozent der gesamten anfallenden Kosten aus. Das sind Zahlen, die eindrücklich verdeutlichen, wie wichtig eine optimale Planung und Kontrolle der Betriebskosten in einem Unternehmen sind.

KMUs tun gut daran, bei einer geplanten Investition folgende Überlegungen miteinzubeziehen:

- Kann das Unternehmen das System intern unterhalten oder muss externe Unterstützung in Anspruch genommen werden?
- Wie hoch werden die Kosten für Betrieb und Unterhalt sein?
- Ist das System skalierbar und kann es auch in 3 Jahren noch bedürfnisgerecht betrieben werden?
- Wie ist das System gegen internen Missbrauch geschützt?
- Wie schnell und effektiv lassen sich notwendige Änderungen realisieren?

Die Antwort liegt also beim Investitionsentscheid und der Wahl der geeigneten Systemarchitektur. Server-based Computing hat sich in den letzten Jahren insbesondere für KMUs als das effektivste und langfristig kostengünstigste Konzept erwiesen. Der Unterhalt und der Betrieb des Systems beschränkt

sich im Wesentlichen auf ein zentrales System (Server), da alle Applikationen auf diesem installiert sind und auch nur dort ausgeführt werden.

Die Arbeitsplätze werden von Neuerungen nicht tangiert und spielen im Unterhalt eine untergeordnete Rolle. Im Idealfall müssen nur noch einfache Terminals eingesetzt werden. Ausserdem kann die Nutzungsdauer bestehender PC-Arbeitsplätze signifikant verlängert werden. PCs mit einer Lebensdauer von sieben oder acht Jahren sind mit einem solchen Konzept keine Seltenheit.

Das System lässt eine wesentlich flexiblere Nutzung zu. So ist der Zugriff auf Unternehmensdaten jederzeit und von überall realisierbar, ohne dass eine teure Infrastruktur angeschafft werden muss.

Der externe Support kann weitgehend über das Internet erfolgen, weil der Lieferant direkten Zugriff auf die Systeme hat (oder haben kann).

Die Absicherung des zentralen Systems gegen Missbrauch ist einfach, weil dieses zentral gemanagt und kontrolliert wird. Die Ausführung oder Installation nicht geeigneter Software durch Mitarbeiter kann unterbunden werden, was die Stabilität des Systems wesentlich erhöht.

Im Speziellen verfügen kleine Betriebe oft nicht über genügend eigene Ressourcen, um auftretende Probleme selbst zu beheben. Mit Server-based Computing gewinnt das Unternehmen die Kontrolle über die Informatik zurück und spart nicht nur massive Unterhaltskosten, sondern erhöht auch die Zufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter.

*Autor: Erich Febr ist Mitglied der Geschäftsleitung der BCD-SINTRAG AG.*

BCD-SINTRAG AG  
CH-8154 Oberglatt  
☎ (+41) 01/851808-0  
🌐 [www.bcd-sintrag.ch](http://www.bcd-sintrag.ch)

### Bluewin setzt Homepage-Baukasten ein

Mit einer gewaltigen Werbeoffensive hat der grösste Schweizer Internet Service Provider (ISP) Bluewin ([www.bluewin.ch](http://www.bluewin.ch)) das HomepageTool in sein Angebot aufgenommen. Das Tool ermöglicht kleineren und mittleren Unternehmen sowie Privaten das einfache Erstellen der eigenen Homepage. Das Bluewin HomepageTool basiert auf dem CM4all WebsiteCreator der Kölner Content Management AG (CM-AG) und wurde von dieser speziell an die Bedürfnisse der Schweizer angepasst. Dazu gehörte unter anderem eine Anbindung der CM4all-Kundencenter-Software an das SAP-System von Bluewin. Das HomepageTool ist mit den Hosting-Produkten des Unternehmens verknüpft und bietet verschiedene Upgrade-Möglichkeiten, die ein Kunde selbstständig administrieren kann.

CM-AG Content Management AG  
D-50670 Köln  
☎ (+49) 0221/4545-0  
🌐 [www.cm-ag.de](http://www.cm-ag.de)

### Group Laiteries Réunies mit Movex von Intentia

Der führende Schweizer Anbieter von Milch- und Fleischprodukten, die Group Laiteries Réunies, bestehend aus acht Unternehmen im Lebensmittelsektor, hat sich für die Implementierung von Intentias Branchenlösung Movex Collaboration Applications für den Bereich Food & Beverage entschieden. Branchen-Know-how, Produktions- und Logistiktools sowie die Implementierungsmethode gaben den Ausschlag. Zunächst werden 150 Mitarbeiter in sämtlichen acht zur Gruppe gehörenden Unternehmen den Wechsel auf die Intentia-Lösung Movex durchführen. Die Höhe des Auftrags beläuft sich zunächst auf 2,7 Mio. CHF. Für die Wahl waren nach Angaben von Bogdan Ljubibratic, CFO der Group Laiteries Réunies, drei Gründe ausschlaggebend:

„Intentias Erfahrung und Branchen-Know-how in unserem Industriesegment sowie das Entwicklungspotential von Intentias Movex Collaboration Applications, was uns im Hinblick auf unsere in Zukunft geplante Expansion stark unterstützen wird. Die Hardwareanforderungen, welche Movex Collaboration Applications vollends erfüllte, um eine problemlose Installation und einen erfolgreichen Einsatz in der Praxis zu garantieren.“

Intentia Switzerland AG  
 CH-6301 Zug  
 ☎ (+41) 041/748686-8  
 🌐 www.intentia.ch

## Zuverlässiger Schutz gegen Angriffe

Durch die Integration von Symantecs Antivirus-Lösung in die Management-Konsole des ISA-Servers kann der Administrator sehr einfach Alarm-Berichtungen und Sicherheitsprozesse bei Angriffen auf Dateien in den meisten Datei-Arten einrichten – inklusive in komprimierten Datei-Formaten. Da die Lösung den Verkehr von HTTP, FTP und SMTP durch den ISA-Server schützen soll, setzt Symantec spezielle Technologien ein, die auf Geschwindigkeit optimiert sind und minimale Anforderungen an Netzwerk-Ressourcen stellen. Um zuverlässigen Schutz und geringen Verwaltungsaufwand zu gewährleisten, werden die Viren-Signaturen automatisch aktualisiert und neue Schutzmechanismen selbstständig eingespielt. Der IT-Administrator erhält eine Lösung, die skalierbaren und zuverlässigen Schutz bietet und Angriffe über HTTP, FTP und SMTP abfängt, bevor sie den Arbeitsplatz-Rechner erreichen können.

Symantec Switzerland AG  
 CH-8303 Bassersdorf  
 ☎ (+41) 01/838490-0  
 🌐 www.symantec.ch

## CRM der SQL AG in Bison eingegliedert

SQL beteiligt sich damit als erster Partner am geplanten Netzwerk der Bison Schweiz AG. Im Rahmen dieser Integration übernimmt Martin Zellweger innerhalb von Bison auch operative Verantwortung – und leitet ab sofort den Business Channel „Customer Network“. Er zieht damit in die Unternehmensleitung der Bison Schweiz AG ein, bleibt aber gleichzeitig Geschäftsführer der SQL AG. Nach den geplanten Veränderungen will SQL sich auf den vorher selbstständig geführten Bereich Software-Infrastruktur konzentrieren. Speziell im Storage Management-Umfeld hat sich das private Zuger Unternehmen als Reseller und Elite-Partner von Veritas einen Namen gemacht.

Bison Schweiz AG  
 CH-6203 Sempach Station  
 ☎ (+41) 041/4696302  
 🌐 www.bison-group.com

Anzeige