

# manage *it*

[[ IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n ]]

## **Prozesse müssen (auch) gelebt werden**

Business Process Management

## **Koexistenz statt Konkurrenz**

Trends in der Telekommunikation

## **CIO, ihr Beitrag bitte**

Business Technology Optimization

## **Frage: Wie stehen die Geschäfte?**

Antwort: Business Performance Management

Der CIO als Spar-Weltmeister

# IT-Kosten

Nutzen Sie unser Angebot für  
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien  
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543

Das IT-Erfolgsrezept

# Mittelstands-IT darf nicht mittelmäßig sein

Begrenzte Budgets, kaum Manpower: Bei der IT haben es Mittelständler wahrlich nicht leicht.

Mit maßgeschneiderten Mittelstands-Lösungen ändert sich das.

Die Bude brennt. Die selbst gestrickte IT des mittelständischen Automobilzulieferers ist abgestürzt und es geht gar nichts mehr: Die Mitarbeiter können weder Fertigungsbegleitpapiere noch Rechnungen termingerecht ausstellen und Produkt-Bauteile können erst recht nicht mehr rechtzeitig bestellt werden. Kurz: die Produktion stockt und der wirtschaftliche Schaden schießt ins Unermessliche.

»C'est la vie«, würde der Stoiker sagen. Doch leider reicht das nicht in einer Wirtschaft, die nur Sieger oder Verlierer kennt. Wie also lässt sich der IT-Super-GAU vermeiden? Wie können Mittelständler die so wettbewerbswichtige Ausfallsicherheit ihrer IT-Umgebungen gewährleisten? Eine Lösung ist der Einsatz robuster und zuverlässiger Hardware. Aber wer soll sie implementieren, warten und administrieren? Zumal mittelständischen Unternehmen ja dazu meistens die Manpower fehlt.

**IT auf Sparflamme.** Im Unterschied zu Großunternehmen haben Mittelständler nämlich keine IT-Großabteilung, geschweige denn genügend finanzielle Ressourcen, um sie aufrecht zu erhalten. Laut einer Studie von Mummert Consulting (IT-Budget 2003) haben nur 40 Prozent aller mittelständischen Unternehmen klar definierte Prozesse für die Zusammenarbeit von Fachabteilungen und IT; alle anderen müssen diese Zusammenarbeit Ressourcen-intensiv von Fall zu Fall neu organisieren. Lediglich zwölf

Prozent beschäftigen eine Person für die Organisation der IT und unterhalten keine eigene IT-Abteilung.

Das hat zur Folge, dass viele IT-Lösungen mehr oder weniger nur zusammengeschustert sind. Sie wurden und werden nur notdürftig weiterentwickelt und decken den dringendsten Bedarf ab. Diese »Patchwork-Lösungen« lassen sich sehr unübersichtlich und

Mittelständler vor zwei Herausforderungen, die Hand in Hand gehen: Einerseits benötigen sie IT-Lösungen, die ihre Effizienz, Produktivität und Prozesse optimieren und dabei das Budget nicht sprengen. Andererseits sind sie auf Unterstützung bei Implementierung, Administration, Service und Support angewiesen. Doch wie können Mittelständler beides miteinander vereinbaren und zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen?

In punkto Hardware bieten sich beispielsweise Server, Storage-Systeme oder Desktops an, die auf offenen Industrie-Standards basieren. Das hat laut Meinungsforscher IDC mehrere Vorteile. In der Studie »Standardization. The Secret to IT-Leverage« hat IDC herausgefunden, dass Standards inzwischen ebenso zuverlässig und leistungsfähig sind, wie proprietäre Systeme. Hinzu kommt, dass sie insbesondere zu einem niedrigen TCO und einer schnellen Amortisationszeit beitragen. Als Gründe dafür nennt IDC die einfache Bedienung, die hohen Verfügbarkeit und die gute Kompatibilität von Standards. Außerdem lassen sich Komponenten für Standard-Lösungen kostengünstiger und schneller auswechseln als die proprietärer Systeme.

Wenn Mittelständler ihre Hardware, dann noch mit Service- und Support-Leistungen erhalten, die den gesamten Lebenszyklus einer Lösung umfassen, sind sie bestens gerüstet für einen sorgenfreien IT-Betrieb. Dabei ist es wichtig, dass Unternehmen schon

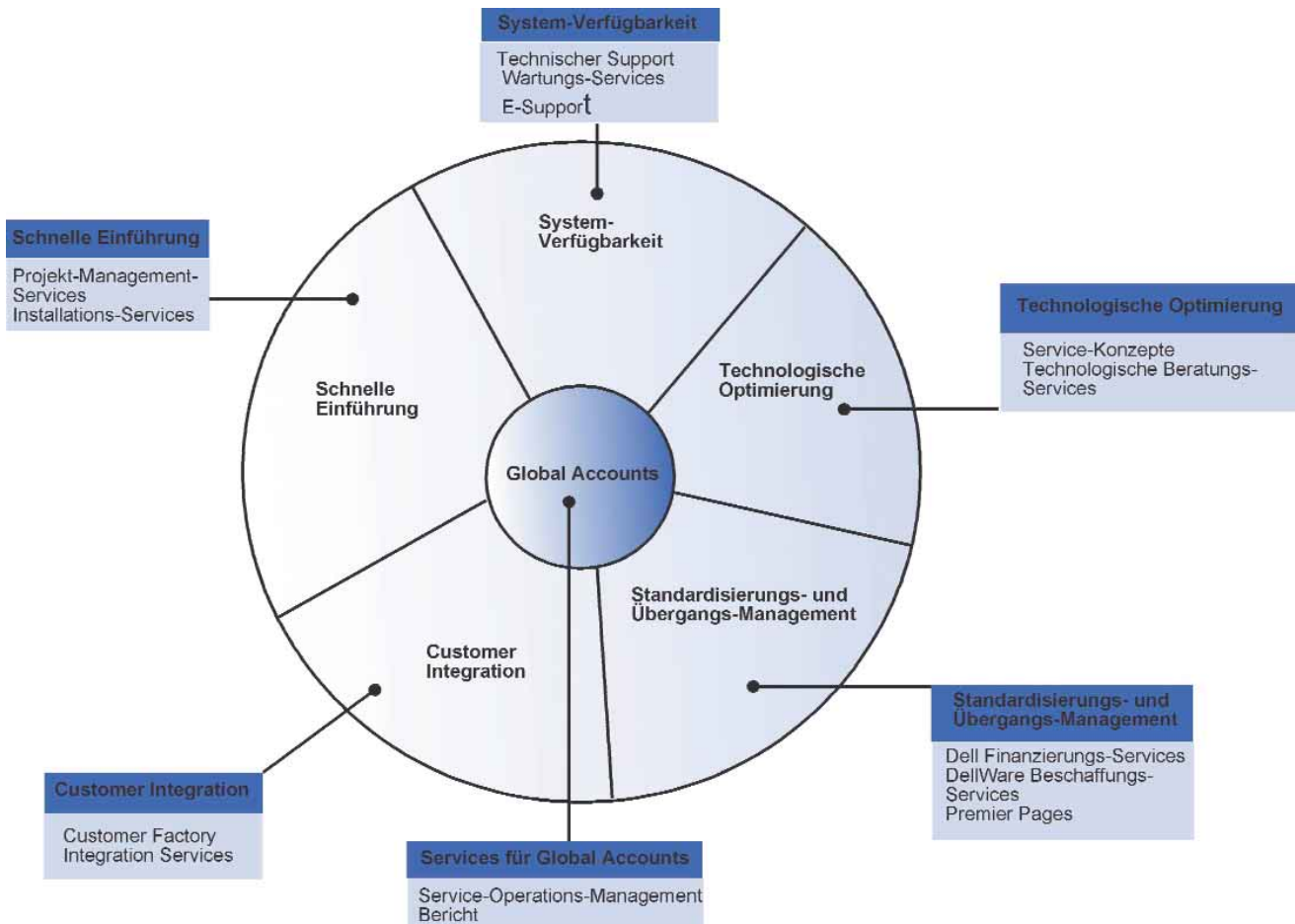
Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus

**manage it**  
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543

enorm umständlich administrieren. Dementsprechend ist auch der Programmierungs- und Schulungsaufwand enorm und wächst weiter. Mittelständler begeben sich so in eine immer größer werdende Abhängigkeit von Systemhäusern, die bestenfalls den Schaden begrenzen können. Resultat: Sowohl die Gesamtleistung als auch die Ausfallsicherheit von mittelständischen IT-Infrastrukturen sinkt stetig.

**Die zwei Herausforderungen und ihre Lösung.** Angesichts dieser verzwickten Ausgangssituation stehen



Mit seinem Serviceportfolio unterstützt Dell den Mittelstand – von der Bestellung über die Auslieferung bis hin zur Post Sales-Betreuung.

Quelle: Dell

vor dem Kauf umfassend vom Anbieter beraten werden. Nur so ist sicher, dass sie auch wirklich die Lösungen und Services erhalten, die sie benötigen. Das ist gerade für Mittelständler ganz besonders wichtig: jedes Unternehmen hat individuelle Anforderungen und sollte daher ein auf den jeweiligen Business-Bereich spezialisiertes Team zur Seite gestellt bekommen, das sie von A bis Z betreut.

Ferner sollte darauf geachtet werden, dass sich alle IT-Lösungen nach den jeweiligen spezifischen Anforderungen eines Unternehmens zusammenstellen lassen. Denn nur durch Konfigurations-Services ist auch sicher dass mittelständische Unternehmen auch wirklich mittelständische Lösungen bekommen. Bei so manchem Hersteller,

### Wer oder was ist der Mittelstand?

Der Begriff »Mittelstand« ist eine deutsche Besonderheit, da für die Definition nicht nur die Unternehmensgröße herangezogen wird, wie in anderen Ländern, sondern auch die Führung des Unternehmens durch die Eigentümer. Laut des Bonner Instituts für Mittelstandsforschung zählen alle Unternehmen mit weniger als 500 Beschäftigten und 50 Millionen Euro Umsatz zum Mittelstand. Demnach wären 99,7 Prozent aller Unternehmen in Deutschland mittelständisch.

Die Europäische Union sieht das etwas differenzierter. Sie spricht nicht vom Mittelstand, sondern von kleinen und mittleren Unternehmen (KMUs): Demnach haben kleine Unternehmen weniger als 50 Mitarbeiter und bis zu 9 Millionen Umsatz, während mittlere weniger als 250 Mitarbeiter beschäftigen und bis zu 50 Millionen Euro Umsatz pro Jahr erwirtschaften. Mit 3,3 Millionen Betrieben stellt der Mittelstand 88 Prozent aller Unternehmen. Damit ist er gewissermaßen der Wachstumsmotor der deutschen Wirtschaft: er erzielt ein Drittel des deutschen Bruttosozialprodukts.

Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus

**manage it**  
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543

der keine maßgeschneiderten, sondern Lösungen »von der Stange« anbietet, ist das nicht unbedingt der Fall.

Ist das geeignete Lösungspaket geschnürt, kann die Installation beginnen. Jene, denen die Manpower dazu fehlt, sollten von ihrem IT-Anbieter durch Installations-Services unterstützt werden. Dazu zählen etwa die Anpassung aller Systeme vom Server bis zum Notebook und deren Integration ins Firmennetz. Doch das Portfolio ist noch nicht komplett ohne weitere Dienstleistungen wie der Aufbau kompletter Rechenzentren und High Performance Clustern, die Umstellung von proprietären Unix-Plattformen auf Linux, die Vorinstallation von Oracle-Datenbanken und Systemmanagement-Software sowie die Migration auf MS Windows Server 2003.

Schulungen und Zertifizierungen beim Hersteller sind eine weitere Maßnahme, um die Unternehmens-IT zu beherrschen und den größtmöglichen Nutzen aus ihr herauszuholen. Wenn das nicht ausreicht, dann sind Unternehmen mit dem After-Sales-Support auf der sicheren Seite, vor allem was den reibungslosen Betrieb und die Wartung aus Expertenhand anbelangt. Bei Dell reicht der After-Sales-Support beispielsweise von einfachen Dienstleistungen bis zur komplexen, geschäfts-

Mit den Premier Pages bietet Dell Unternehmenskunden exklusive, maßgeschneiderte Websites und B2B-Services.

Quelle: Dell

### Der Dell-Service in Zahlen

Dell betreut allein in Deutschland über 750.000 Systeme, beschäftigt 120 Spezialisten an den Telefon-Hotlines und 300 Vor-Ort-Techniker. Dell beantwortet 40.000 Anfragen pro Monat, hat 14.000 Vor-Ort-Einsätze mit 24.000 Ersatzteilbewegungen pro Monat und bietet einen flächen-deckenden Service innerhalb von vier Stunden.

kritischen Unterstützung. Je nach Service-Vereinbarung gehören der Rund-um-die-Uhr-Support ebenso dazu wie die Vor-Ort-Reparatur innerhalb von vier Stunden und die Fernüberwachung der Systeme.

**Resümee.** Hätte der Automobilzulieferer all dies beachtet, wäre der IT-Super-GAU bestimmt vermeidbar gewesen. Dafür gibt es jetzt aber das IT-Erfolgsrezept zum mitschreiben: Stan-

dard-basierende Hardware (Server, Storage-Systeme, Switches, Desktops und Notebooks), Design, Installation, Management und umfassende Post Sales-Services gewährleisten den problemlosen Aufbau und Erweiterung und den optimalen Betrieb von Unternehmensnetzwerken.

Susanne Schütz

Susanne Schütz ist Marketing Manager Central Europe bei Dell in Langen.

3 Monate lang

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !



[ ] **Ja**, ich bestelle » *manage it* « für drei Monate zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

**ap verlag GmbH**  
**Postfach 1380**  
**85554 Ebersberg**

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

**+49 8092 87544**

Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_