

EDV-Einsatz – Risiken und Kosten reduzieren

Utilisation du TEI – réduire les risques et les coûts

Fortschritte in der EDV-Technik, aber auch Kostensenkungen bei den Kommunikationsleitungen ermöglichen heute auch kleineren und kleinsten Betrieben durch Auslagerung des EDV-Betriebes die Kosten zu optimieren und die Risiken zu reduzieren.

Les progrès dans la technique du TEI, mais aussi la réduction du coût des lignes de communication permettent aujourd'hui, même aux petites entreprises, d'optimiser les frais et de réduire les risques en chargeant un spécialiste de la gestion du TEI.

In vielen Betrieben ist die EDV/Informatik nicht mehr wegzudenken. Trotzdem, nicht alle haben ein ungetrübtes Verhältnis zu diesem Betriebsmittel. Technische Probleme, Kosten- und Risikoüberlegungen, Angst/Respekt vor der Komplexität und Abhängigkeit reduzieren die Freude und dadurch auch den Nutzen (vgl. auch **METALL** 6.06, Seite 5).

Die folgenden Ausführungen beschreiben kein Allerwelts-Heilmittel. Sie sollen als Gedankenanstoss aktuelle aber bewährte Lösungsansätze aufzeigen.

Nicht alles selber machen!

Seit Jahrzehnten lassen grosse und grösste Firmen ihren EDV-Betrieb teilweise oder gar ganzheitlich von spezialisierten, unabhängigen Dienstleistern durchführen (Outsourcing/Auslagerung). Beeindruckende Fortschritte in der Technik, aber auch deutlich gesunkene Kosten ermöglichen, dass solche alternativen EDV-Betriebsmodelle auch für kleine und kleinste Betriebe finanziell attraktiv und prüfenswert sind – exemplarisch drei Beispiele:

• PC-Pflege vor Ort

Die unbestritten notwendige regelmässige Pflege und Kontrolle der Arbeitsstationen (PC, Notebook, Server, Firewall etc.) vor Ort im Betrieb kann mit einem Service-Abkommen kostengünstig ausgelagert werden. Dank garantierten Reaktionszeiten haben die Mitarbeitenden jederzeit einen Ansprechpartner und werden bei Problemen nicht unnötig lange blockiert oder mit Selbstversuchen von der effektiven Kernarbeit abgelenkt. (Marktpreise: ab CHF 100.– pro Monat für 1 bis 2 PC)

• Auslagerung des Daten-Backups

EDV-mässige Kleinstbetriebe (1 bis 5 Arbeitsplätze) finden oft keine nachhaltige Lösung, effizient und kostengünstig den Daten-Backup der PC's und vor allem auch der Notebooks sicher und zuverlässig abzuwickeln. Innovative massgeschneiderte externe Lösungen können das! (Marktpreise: ab CHF 40.– pro Monat und 200 MB Datenspeicherplatz)

• Auslagerung des Betriebs des Servers

Einen Server zu kaufen ist bei den heutigen Preisen kein grosses Thema mehr. Einen Server zu unterhalten, zu pflegen, täglich die notwendigen Checks (z.B. Viren-, Trojaner- und SPAM-Schutz, Backup, LogFiles-



*Beaucoup d'entreprises ne peuvent plus se passer du TEI resp. de l'informatique. Pourtant, tous n'ont pas des rapports sereins avec cette technologie. Des problèmes techniques, des questions liées aux coûts et aux risques, la peur de la complexité et de la dépendance diminuent le plaisir et par conséquent l'utilité (voir aussi **METALL** 6.06, page 5).*

Les explications suivantes n'offrent pas une solution passe-partout, mais elles donnent des impulsions et montrent des approches éprouvées.

Ne pas tout faire soi-même!

Depuis des décennies, les grandes entreprises confient partiellement ou même entièrement la gestion du TEI à des spécialistes indépendants (outsourcing). Maintenant, les progrès impressionnants de la technique et la réduction significative des coûts rendent ces solutions aussi intéressantes pour les petites entreprises – voici trois exemples:

• Entretien de l'ordinateur sur place

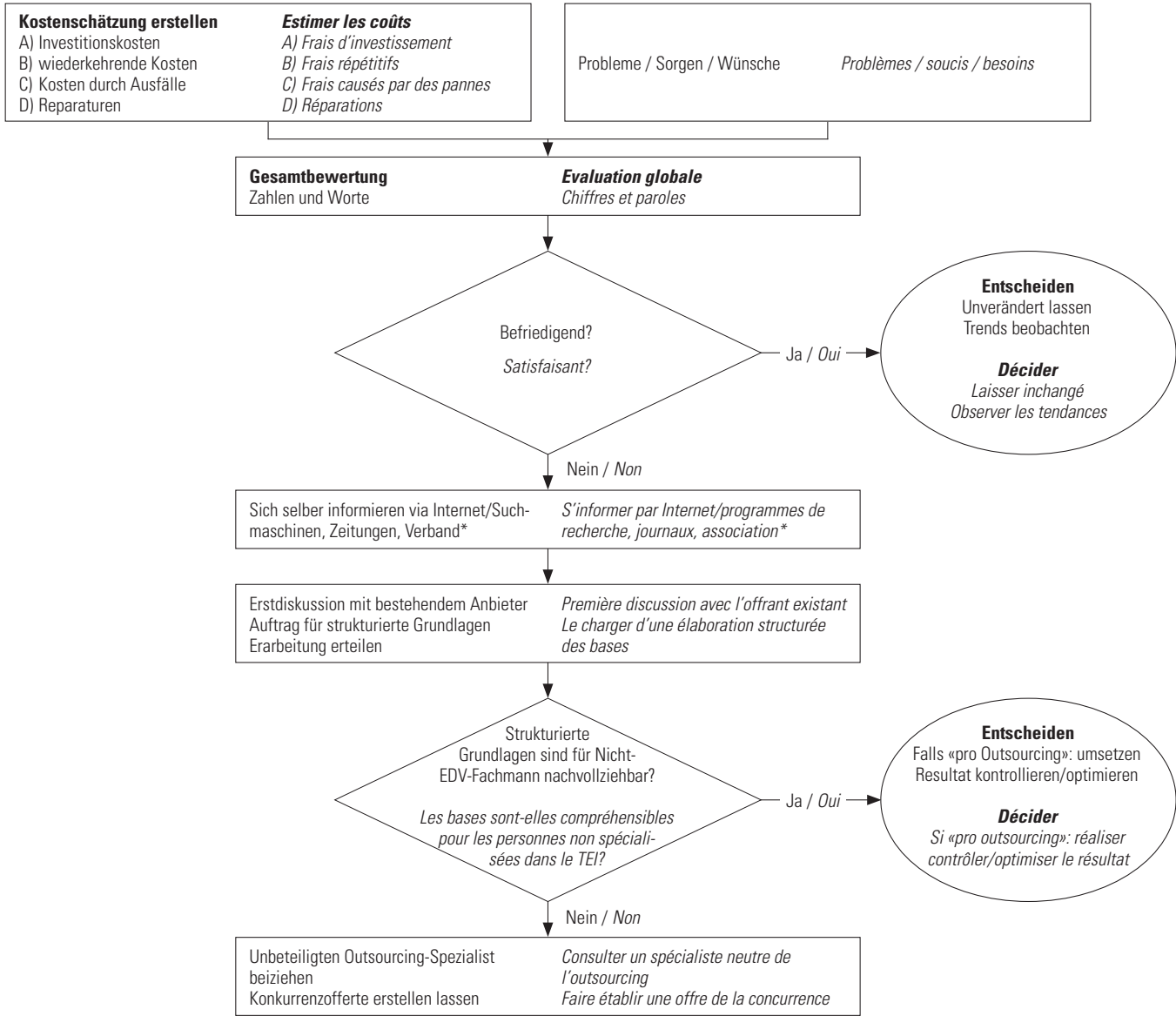
On peut facilement charger un spécialiste de l'entretien et du contrôle réguliers indispensables des stations de travail (ordinateur, ordinateur portable, serveur, pare-feu, etc.) sur place. Pour ce faire, on conclut un accord de service. Ainsi, les collaborateurs peuvent s'adresser à tout moment à un spécialiste. Par conséquent, ils ne perdent pas beaucoup de temps en cas de problème et ils peuvent se concentrer sur leur travail. (Prix du marché: dès frs. 100.– par mois pour 1 à 2 ordinateurs)

• Charger un spécialiste de la sauvegarde des données

Les petites entreprises (1 à 5 postes de travail) ne trouvent souvent pas une solution satisfaisante et peu coûteuse pour sauvegarder efficacement et sûrement les données des ordinateurs et surtout des ordinateurs portables. Les spécialistes externes proposent des solutions innovatrices pour résoudre ce problème! (Prix du marché: dès frs. 40.– par mois et 200 MB de mémoire)

• Charger un spécialiste de la gestion du serveur

Vu les prix d'aujourd'hui, l'achat d'un serveur ne pose plus de problèmes. Mais il est coûteux d'entretenir et de contrôler chaque jour le serveur (par ex. protection contre les



Check) zu machen geht schnell ins Geld, auch bei einem internen Mitarbeitenden und dessen Stellvertreter, der «ohnehin da» ist... Der Betrieb von MS Word, Excel, Outlook/Exchange oder auch von Spezialapplikationen wie z.B. Metall-Kalkulations-/AVOR Systemen, Auftragsbearbeitung, Buchhaltung und teilweise auch CAD kann standardmässig «aus der Internet-Steckdose» mit sehr hohem Sicherheitsniveau bezogen werden. Gerade für Betriebe mit wenigen PC-Arbeitsplätzen (1 bis 20) ist heute erfahrungsgemäss ein eigener Server finanziell nicht mehr sinnvoll. (Marktpreise: ab CHF 11.– pro Monat und Benutzer für den Betrieb solcher Applikationen, ohne Software-Lizenz)

Die folgenden Ausführungen werden auf das dritte Beispiel konzentriert, weil dieses am meisten Fragen aufwirft.

Nachteile?

Jede Lösung hat Nachteile, auch die Delegation von Pflege und Betriebsaufgaben von EDV-Mitgliedern.

Dass ein solcher Dritt-Dienstleister mit den Daten des Kunden handelt und Missbrauch macht, kann nicht ausgeschlossen werden. Nur

virus et les SPAM, sauvegarde des données, contrôle des LogFiles), même avec un responsable interne. Aujourd'hui, la gestion des programmes MS Word, Excel, Outlook/Exchange et aussi d'applications spéciales telles que systèmes de calcul/logistiques, traitement de commandes, comptabilité et DAO est possible sur Internet, avec un niveau de sécurité très élevé. Surtout pour les entreprises avec peu de postes de travail (1 à 20), il ne vaut pas la peine d'acheter son propre serveur. (Prix du marché: dès frs. 11.– par mois et par utilisateur pour la gestion de telles applications, sans licence de logiciel)

Les explications suivantes se concentrent sur le troisième exemple parce que celui-ci soulève le plus de questions.

Inconvénients?

Chaque solution a des inconvénients, même le fait de charger un spécialiste de l'entretien du TEI.

On ne peut pas exclure qu'un tiers de ce genre puisse faire commerce des données du client et en abuser. Mais il est peu probable que l'intérêt d'un offrant pour les données d'une

* Stichworte wie «Outsourcing, Office, KMU» oder mit dem Namen der Administrationsapplikation wie z. B. SESAM, BUSPRO, Axapta, Navision oder der Fachapplikation (vgl. METALL 6.06, Seiten 10 bis 11)

* Mots clés comme «outsourcing, bureau, PME» ou par le nom de l'application d'administration (SESAM, BUSPRO, Axapta, Navision) ou de l'application spécialisée (voir METALL 6.06, pages 10 à 11)



kann das Interesse eines erfolgreichen Anbieters an den Offertdaten eines einzelnen Metallbau- oder Landtechnikbetriebs wohl als wesentlich tiefer und die professionellen Sicherheitsvorkehrungen als höher betrachtet werden, als dies der einzelne Kleinbetrieb aus ökonomischen Gründen gewährleisten kann. Entsprechende Abkommen verhindern einen solchen Missbrauchsfall nicht, regeln aber wenigstens den Schadensfall, übrigens auch inklusiv eines geordneten Vertragsausstiegs.

Als zweitwichtigstes Gegenargument wird die Abhängigkeit von der Internet-Leitung erwähnt. Dies ist definitiv so! Aufgrund der seit 2005 sehr geringen Anzahl von Unterbrüchen bei Kommunikationsnetzen (z.B. des ADSL-Swisscom-Netzes) zeigt die Praxis allerdings, dass die installierten Ersatzmittel wie z.B. ISDN-Backup gar nie gebraucht werden.

Wann ist der richtige Moment für diesen Schritt?

Steht der Betrieb vor grösseren Änderungen bei den EDV-Anwendungen (neue Versionen, Lizenznachkauf, komplett neue Lösungen), bei der Infrastruktur (Server, PC, Notebook), bei den Betriebsprozessen oder erfordert der Kundendruck erweiterte Verfügbarkeit oder wird gar ein neuer Firmenstandort eröffnet, sind solche externe Betriebslösungen unbedingt transparent zu prüfen.

Ein mögliches Vorgehen

Die Grafik zeigt ein mögliches Vorgehen auf. Dabei ist unbedingt festzuhalten, dass der Geschäftsführer/Inhaber im Normalfall sich selber mindestens ansatzweise informieren muss. Verschiedene Erfahrungsbeispiele zeigen, dass allzu rasche «Nein, das geht nicht» seitens des heutigen Anbieters, aber auch des internen «Gurus» nichts mit einer objektiven Beurteilung zu tun haben, sondern leider allzu oft aufgrund von Angst vor Umsatzverlust (z.B. weniger Hardware-Lieferungen) oder auch Verlust der Sonderstellung des internen IT-Engagierten innerhalb des Unternehmens entstehen und eine objektive Grundlagenerarbeitung erschweren oder verhindern. In einer solchen Situation ist ganz klar der Unternehmer gefordert. Es ist ja in seinem ureigensten Interesse, nachvollziehbare Grundlagen für seine Entscheidung zu haben.

Die steigende Abhängigkeit von den Informatikmitteln bei gleichzeitig steigendem Margendruck erfordert in allen Branchen ein Umdenken und eine Konzentration auf die Kernaufgaben. Es gilt die Chance moderner Informatiklösungen zu nutzen und durch Auslagerung von Support und dem Betrieb bei steigender Leistung die Kosten zu stabilisieren oder gar zu senken.

Für Fragen und Anregungen ist der Autor gerne persönlich erreichbar.

DR. PETER MEYER
IT-GENERAL-UNTERNEHMER
MEYER@MIT-GROUP.CH
REBBERGSTRASSE 20, 8832 WOLLERAU
TELEFON 0848 88 00 88, FAX 044 687 33 04

entreprise de construction métallique ou de technique agricole soit grand. En outre, un spécialiste sait mieux protéger les données que le client lui-même, surtout si celui-ci est une petite entreprise (aspect économique). Les accords respectifs ne permettent pas d'éviter des abus, mais ils règlent au moins les sinistres et la résiliation du contrat.

Le deuxième argument contraire est la dépendance d'Internet. Sans aucun doute, c'est un argument valable! Pourtant, la pratique montre que les réseaux de communication (p. ex. le réseau ADSL de Swisscom) tombent très rarement en panne de manière qu'on n'a jamais besoin des systèmes de secours installés comme p. ex. Backup ISDN.

Quand faut-il faire ce pas?

Si une entreprise envisage des changements importants au niveau des applications TEI (nouvelles versions, renouvellement de la licence, nouvelles solutions), de l'infrastructure (serveur, ordinateur, ordinateur portable) ou des procédures d'exploitation, si la pression des clients exige une plus grande disponibilité ou si l'on ouvre une nouvelle succursale, il faut absolument vérifier les solutions d'exploitation externes.

Démarche possible

Le graphique ci-dessus montre une démarche possible. Dans ce contexte, il faut absolument retenir que le directeur ou le propriétaire de l'entreprise doit s'informer sur le TEI. Les expériences montrent qu'un «non, cela ne va pas» de la part de l'offrant ou du spécialiste interne n'ont rien à voir avec une évaluation objective. On a plutôt peur d'une diminution du chiffre d'affaires (p. ex. réduction des livraisons de matériel) ou peur de perdre sa position privilégiée à l'intérieur de l'entreprise. Ainsi, il est difficile de s'appuyer sur des bases objectives. Dans une telle situation, l'entrepreneur doit avoir des connaissances professionnelles. De toute façon, il est dans son intérêt d'avoir des bases solides pour prendre des décisions.

La dépendance croissante de l'informatique et la pression croissante sur les marges exigent un changement de mentalité dans toutes les branches. On a besoin de se concentrer sur ses activités principales. Il s'agit de profiter des possibilités de l'informatique moderne et de stabiliser ou même de réduire le coût en chargeant un spécialiste externe de l'entretien et de la gestion du système TEI.

Pour toute question et suggestion, l'auteur se tient volontiers à votre disposition.

DR. PETER MEYER
IT-GENERAL-UNTERNEHMER
MEYER@MIT-GROUP.CH
REBBERGSTRASSE 20, 8832 WOLLERAU
TÉLÉPHONE 0848 88 00 88, FAX 044 687 33 04