



# linCK-IT GmbH & Co. KG

linCK-IT GmbH & Co. KG  
Otto-Hahn-Str. 28-30  
D-85521 Ottobrunn (Riemerling)

Netzwerklösungen  
IT-Consulting  
IT-Services  
IT-Security

Katastrophenvorsorge  
Internetprojekte  
Migrationen  
Schulungen

Bei uns  
ist Ihre IT  
in guten Händen.

## Netzwerkbetreuung für kleine und mittelständische Unternehmen: was *wirklich* wichtig ist

Für die meisten kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU: hierzu zählen auch Agenturen, Arztpraxen, oder Kanzleien) ist eine funktionierende EDV<sup>1</sup> / IT<sup>2</sup> unverzichtbar. Trotzdem fehlt es oftmals am zugehörigen Budget, um dieses Arbeitsmittel funktionsfähig zu halten.

Im Folgenden kurz einige Erfahrungswerte, die bei der Wahl des geeigneten IT-Betreuers, sowie der generellen Harmonisierung der IT hilfreich sein können:

### 1) **Betreuung & Servicevertrag**

Sofern eine Firma nicht über einen fest angestellten IT-/EDV-Betreuer im eigenen Büro verfügt, der sich kurzfristig um anstehende Aufgaben oder gar Probleme im Netzwerk kümmern kann, ist eine vertragliche Bindung des externen IT-Dienstleisters sinnvoll.

In diesem Vertrag (üblicherweise als Wartungsvertrag, Servicevertrag, oder ähnliches bezeichnet) sollte eine fixe Reaktionszeit vor Ort bei Störungen im Netzwerk (Server, Netzwerkkomponenten, Internetanbindung) vereinbart sein.

Üblich sind für Netzwerk, Server und wichtige Arbeitsplatzrechner 8 Arbeitsstunden, weniger kritische Arbeitsplatzrechner werden üblicherweise mit 16 Arbeitsstunden in einen solchen Vertrag aufgenommen.

### 2) **Erfahrung & Servicekoordination**

Beim externen Dienstleister sollte es sich um ein kleines oder mittelständisches Unternehmen handeln (siehe Begründung a), das über Erfahrung im Bereich Netzwerklösungen, Security (Virenschutz, Schutz der Daten vor unautorisiertem Zugriff, etc.) und Betreuung von Wartungsvertragskunden verfügt (siehe Begründung b).

### **Begründung:**

**a)** Dienstleistungsunternehmen, die bereits eine gewisse Größe überschritten haben und Großkunden zu ihrem Klientel zählen, entfernen sich oftmals zu weit von den Bedürfnissen der kleinen und mittelständischen Kunden. Dies zeigt sich besonders im Servicebereich:

viele Kunden werden gerade dort von ihrem Dienstleister im Stich gelassen.

**b)** Die grundlegende Erkenntnis, der man sich stellen muß, ist eigentlich ganz einfach:

#### *Computer kosten Geld*

...um ihre Funktionsfähigkeit zu gewährleisten, oder weil sie gerade nicht richtig funktionieren. Die Kosten für den *Ausfall* der Informationstechnologie sind jedoch in den meisten Fällen höher als die von Anschaffung und professioneller Wartung – vor allem wenn der Ausfall mit Datenverlust verbunden ist (kompletter Datenverlust führt bei vielen Unternehmen zur unfreiwilligen Geschäftsaufgabe).

Also lieber nicht zum billigsten Angebot greifen, sondern sich seriöser Marken-Hardware und einem zuverlässigen und erfahrenen IT-Dienstleister anvertrauen. Dieser minimiert durch effizientes Arbeiten die IT-Kosten und kann Ihnen auch funktionierende Lösungen unterbreiten, die Ihre Daten wiederherstellbar sichern und vor fremden Zugriffen schützen.

1 EDV: Elektronische Datenverarbeitung

2 IT: Informations-Technologie



# linCK-IT GmbH & Co. KG

linCK-IT GmbH & Co. KG  
Otto-Hahn-Str. 28-30  
D-85521 Ottobrunn (Riemerling)

Netzwerklösungen  
IT-Consulting  
IT-Services  
IT-Security

Katastrophenvorsorge  
Internetprojekte  
Migrationen  
Schulungen

Bei uns  
ist Ihre IT  
in guten Händen.

### 3) Homogene IT-Infrastruktur

Die billigsten Lösungen in der Anschaffung sind auch die teuersten im Unterhalt:

Computer von Billiganbietern bzw. No-Name-Geräte sind zwar oftmals recht günstig in der Anschaffung – im Servicefall wird's dann aber meist teuer (gilt i.d.R. auch für den Dienstleister selbst):

- Aufgrund einer ernsthafteren Störung an einem Arbeitsplatzrechner installiert der Dienstleister diesen neu – und benötigt dazu 8-10 Arbeitsstunden (hat aber leider vergessen, die persönlichen Daten der Anwender wie eMails, Kontakte, Termine oder Favoriten zu übernehmen).

Ein Profi hätte das evtl. in der Hälfte der Zeit erledigt – inkl. Übernahme der Daten am PC.

- Ein Arbeitsplatzrechner / Server ist defekt. Bis ein Techniker vor Ort ist, vergehen manchmal mehrere Tage. Und ob sich dieser Techniker dann mit der verbauten Rechnerhardware *wirklich* auskennt, ist zumindest anzuzweifeln: zu vielfältig und uneinheitlich sind die Rechnerkonfigurationen, die von Billiganbietern feilgeboten werden.

- Der Server/PC scheint kaputt zu sein, aber es ist kein Fehler zu finden.

Hier entsteht Zeitaufwand, den üblicherweise der Kunde bezahlt.

Von den Ausfallzeiten des Gerätes und den *davon* verursachten Kosten ganz zu schweigen.

- Der Arbeitsspeicher des Rechners muß aufgerüstet werden. Das geeignete Speichermodul kann jedoch nicht so einfach ermittelt werden, da die Hardwareausstattung des Rechners nicht klar ist.

- Was hat der Rechner für eine Garantie? Sobald der Ernstfall eintritt zeigt sich, ob an der Vorsorge (Garantieerweiterung) gespart wurde.

Für die Business-Rechner der Markenanbieter (z.B. HP, Fujitsu-Siemens, IBM) sind Ersatzteile meist über 4 Jahre und länger verfügbar – und auch *auffindbar*.

Die Servicepartner der Hersteller, die ausschließlich die Reparaturen dieser Geräte vornehmen, sind üblicherweise für diese

Hardware-Einsätze geschult. Und wenn es dann doch mal hakt:

der Hersteller steht für die Kosten der Reparaturzeit gerade, nicht der Endkunde (sofern die entsprechende Garantie mit eingekauft wurde).

Und das Thema *Garantieerweiterung* (üblich sind im geschäftlichen Einsatz 3 bis 4 Jahre mit Vor-Ort-Service bei Hardwareausfällen) ist eigentlich einfach zu regeln:

beim Kauf mitbestellen – der Aufpreis ist im Vergleich zu den üblichen Reparaturkosten eher gering.

Der Einsatz bewährter Markenhardware nebst Service zahlt sich aus.

Oder möchten Sie im klapprigen Billig-Flieger zur Geschäftsbesprechung nach Hamburg jetten?

### 4) Vorsorge

Eine Versicherung ist immer so lange zu teuer, wie man sie nicht benötigt.

Im Ernstfall kann sie jedoch einiges an Geld sparen. Für die IT gilt analoges:

Serviceverträge oder Vorsorge (Stichwort: Katastrophenvorsorge und Datensicherung)

erscheinen immer irgendwie zu teuer. Aber wenn dann doch einmal der Ernstfall eintritt, ist ein Unternehmer froh, wenn er nach dem allesvernichtenden Brand im Serverraum

a) weiß, was er eigentlich neu kaufen muß, um die EDV wieder so nutzen zu können wie zuvor  
b) eine Datensicherung vorliegt, die auch wirklich lesbar und weiterverwendbar ist.

Interessante Hintergrundinfos zum Thema Katastrophenvorsorge („Desaster Recovery Plan“) und zu häufigen Ursachen des Datenverlustes sind u.a. beim Datenrettungsspezialisten *Ontrack* im Internet zu finden unter <http://www.ontrack.de/datenrettung/ursachen.asp>



# linCK-IT GmbH & Co. KG

linCK-IT GmbH & Co. KG  
Otto-Hahn-Str. 28-30  
D-85521 Ottobrunn (Riemerling)

Netzwerklösungen  
IT-Consulting  
IT-Services  
IT-Security

Katastrophenvorsorge  
Internetprojekte  
Migrationen  
Schulungen

Bei uns  
ist Ihre IT  
in guten Händen.

Folgende **Checkliste** kann bei einer Anpassung der IT an die aktuellen Bedürfnisse, sowie der Suche nach einem geeigneten Dienstleistungspartner, zu Rate gezogen werden:

## Allgemeines

1. Wie kritisch ist der Ausfall eines Arbeitsplatzrechners bzw. des zentralen Datenspeichers (Server)?  
Wie lange kann ohne die sich auf diesen Geräten befindlichen Informationen flüssig weitergearbeitet werden, ohne erhebliche Zusatzkosten zu verursachen (Personalkosten/Überstunden, entgangene Aufträge, Produktionsausfall, fehlende Abrechnungsmöglichkeit, etc.) ?

## Finanzen

2. Welches Budget kann für Hardware/Software jährlich eingeplant werden?
3. Welches Budget kann für die laufende EDV-Betreuung monatlich eingeplant werden?
4. Wie alt sind die bestehenden Computersysteme (Arbeitsplatzrechner / Server)?  
Hinweise:  
a) ab ca. 3 Jahren intensiver Nutzung ist mit Hardwareausfällen zu rechnen;  
b) die Notwendigkeit der Installation neuer Software zieht oftmals die Aufrüstung / Neuanschaffung neuer Hardware nach sich
5. Ist zur Schonung der flüssigen Mittel für Neuanschaffungen die Finanzierung per Leasing sinnvoll?  
(Zum Thema Leasing und Bilanzierung hat der Steuerberater auch oft interessante Infos).

## IT-Dienstleister

6. welche Unternehmensgröße bzw. Zielgruppe hat der Kandidat?  
Sind diese kompatibel zum eigenen Unternehmen?
7. Welche Erfahrungen bringt er mit in den Bereichen
  - Computer-Netzwerke (Client/Server-Lösungen, evtl. VPN)
  - Sicherheitslösungen (Security: Virenschutz, Zugriffsschutz, Internet-Firewall)
  - Marken-Hardware (HP, Fujitsu-Siemens, Dell, etc.)
  - Servicevertragskonzepte
8. Gibt es Referenzen zu Kunden mit einer vergleichbaren IT-Infrastruktur?
9. Kann ein für die eigene Firma maßgeschneiderter Servicevertrag mit definierter Reaktionszeit abgeschlossen werden?
10. Optional: gibt es Servicekonzepte mit fixen Monatspauschalen (Arbeiten zur Störungsbehebung)?
11. Und nicht zuletzt:  
wie ist das subjektive Empfinden - macht der Kandidat einen „guten Eindruck“?  
Das „Bauchgefühl“ entscheidet noch immer zu einem Großteil mit.  
Ohne gegenseitiges Vertrauen keine gute (Geschäfts-)Beziehung.

Gerne beraten wir Sie zu diesem Thema bei einem persönlichen Gespräch.



# linCK-IT GmbH & Co. KG

linCK-IT GmbH & Co. KG  
Otto-Hahn-Str. 28-30  
D-85521 Ottobrunn (Riemerling)

Netzwerklösungen  
IT-Consulting  
IT-Services  
IT-Security

Katastrophenvorsorge  
Internetprojekte  
Migrationen  
Schulungen

Bei uns  
ist Ihre IT  
in guten Händen.

Die linCK-IT ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen mit Firmensitz in Ottobrunn (bei München) und fokussiert auf kleine und mittelständische Unternehmen (Netzwerke ab einem dedizierten Server bis hin zu ca. 20 Serversystemen). Unseren Kunden bieten wir herstellernerneutrale Beratung/Konzeption, Installation und Wartung im IT-Umfeld (Windows/Linux).

Gerne unterstützen wir auch Ihr Unternehmen in allen Fragen der Informations-Technologie – damit Sie den Kopf frei haben für Ihr *eigentliches* Business.

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Kfm.

Thomas Carlile

IT-Berater

Telefon: (+49) 0 89 / 69 37 91-70

[tc@linck-it.de](mailto:tc@linck-it.de)

[www.linck-it.de](http://www.linck-it.de)

John Ruskin (englischer Sozialkritiker, 1819 – 1900) zum Thema "billig einkaufen":

„Es gibt auf der Welt fast nichts, was man nicht ein wenig schlechter machen und billiger verkaufen könnte. Wer nur auf den Preis achtet, wird zu Recht Beute solcher Geschäftspraktiken.

Es ist unklug, zuviel zu zahlen, aber es ist auch unklug, zuwenig zu zahlen. Zahlt man zuviel, verliert man ein bisschen Geld, mehr nicht. Zahlt man zuwenig, verliert man manchmal alles, weil der gekaufte Gegenstand seinen Zweck nicht erfüllt.

Die Marktgesetze verbieten es, dass man für wenig Geld viel Leistung erhält - das ist unmöglich. Kauft man vom billigsten Anbieter, muss man für den eventuellen Ärger etwas Geld zurücklegen. Und wenn man das tut, hat man auch genug Geld, um etwas Besseres zu kaufen.“