



Wo liegt der Fehler? Fehler in IT-Systemen können auch KMU riesige Summen kosten. Bei Störungen zeigen sich die Verantwortlichen bei der Schuldfindung oft ratlos zwischen Hersteller, Provider und Dienstleister.

Foto: zt-prentner

„IT-Soforthilfe-Paket“ für KMU

Vom Ausfall der Bankomatkassa über Softwareprobleme bis zum Betriebsstillstand – bei IT-Problemen ist eine rasche Fehlerbehebung für kleinere und mittelständische Unternehmen oft schwierig, und Ausfälle können hohe Kosten verursachen. Dabei liegt die Ursache oft nur an Kleinigkeiten. Produktunabhängige IT-Sachverständige reduzieren die Kosten von Fehlerbehebungen in der Regel um den Faktor 2 bis 5.

Wer kennt das nicht: Besonders dann, wenn dringende Aufgaben zu erledigen sind, macht die Technik Schwierigkeiten. „Das Zusammenwirken von PC, Software, Drucker, Kopierer, VOIP-Telefon, Bankomatkassa und anderen IT-gestützten Komponenten ist heute so verzahnt, dass Fehlerquellen im Alleingang schwer zu identifizieren sind“, berichtet Wolfgang Prentner, staatlich befugter IT-Ziviltechniker, aus der Praxis. Das hat nur zu oft fatale Folgen, Aufträge geraten in Verzug oder können gar nicht erledigt werden. Dann ist wirklich Not am Mann. „Häufig geraten die Unternehmen dann auch noch in ‚Beweisnot‘, wenn es um die Fehlerzuweisung zwischen Hersteller, Provider und Dienstleister geht“, erklärt der auf IKT-Fälle spezialisierte Rechtsanwalt Johannes Juranek von der Kanzlei CMS in Wien.

550 mal Betriebsstillstand

Ein erhebliches Kostenrisiko durch IT-Probleme beziffert die aktuelle Symantec-Studie „SMB Disaster Preparedness“. Demnach hatten 1.300 befragte KMU aus 23 Ländern innerhalb von zwölf Monaten durchschnittlich drei System-Ausfälle, 42 Prozent davon mit einem Betriebsstillstand von acht Stunden oder mehr. Im Schnitt entstand dadurch ein Schaden von fast 9.000 Euro pro Firma und Tag.

Vor diesem Hintergrund bietet das Ziviltechnikunternehmen ZT-Prentner-IT aus Wien seit Kurzem ein für KMU maßgeschneidertes „Soforthilfepaket bei IT-Problemen“, je nach Anforderung auch erweitert um eine externe Rechtsberatung. Staatlich befugte IT-Experten führen im Rahmen des Service-Pakets eine Störungsanalyse vor Ort durch, zeigen den kostengünstigsten und schnellsten

Weg zur Fehlerbehebung und sichern bei Bedarf auch gerichtstaugliche Beweise für Schadenersatzforderungen.

Kleine Dinge – große Wirkung

„Produktunabhängige IT-Sachverständige reduzieren die Kosten von Fehlerbehebungen in der Regel um den Faktor 2 bis 5“, berichtet Prentner aus Erfahrung. Er weiß: Kleine Dinge haben oft eine große Wirkung. So konnte sein Team etwa in einer Arztpraxis allein durch das Austauschen einer schadhafte Maus die wochenlang dadurch verursachten Systemblockaden beseitigen. Ein EDV-Berater hatte im Vorfeld dazu geraten, eine komplette neue IT-Anlage für sage und schreibe 8.000 Euro anzuschaffen. Ähnliches erlebte eine Apothekerin, der aufgrund von Störungen an der Bankomatkassa von ihrem Internet-Provider die Anschaffung eines



Stromglätters um 2.000 Euro nahegelegt wurde. Das Gerät brachte aber keine Abhilfe, weil die Ursache ein versteckter Software-Fehler – verursacht durch ein Update – war.

Saubere Vertragsgestaltung

„Der exakte Nachweis der Fehlerquelle bei IT-Problemen ist auch für Schadenersatzforderungen entscheidend“, betont Rechtsexperte Juranek. Rechtliche Probleme resultieren oft daraus, dass Voraussetzungen für den Systembetrieb nicht vertraglich festgelegt wurden – wie zum Beispiel, wenn neue Soft-

ware für das Unternehmen überraschend zu geänderten Hardwareanforderungen führt oder Schnittstellen nicht ordnungsgemäß funktionieren. „Derartige Themen lassen sich durch eine saubere Vertragsgestaltung adressieren“, erklärt Juranek. So könne das Zusammenwirken zwischen IT-Ziviltechniker und Rechtsberater für Unternehmen schon zu Beginn neuer Geschäftsbeziehungen zu Providern oder IT-Dienstleistern vorteilhaft sein und im Fall der Fälle auch klare Fronten in Richtung Schadenersatzforderungen schaffen.

Eine aktuelle Studie besagt: 1.300 KMU aus 23 Ländern verzeichneten innerhalb von zwölf Monaten durchschnittlich drei System-Ausfälle, 550 davon führten zu stundenlangen Betriebsstillständen. So entstanden im Schnitt ein Schaden von fast 9.000 Euro pro Firma und Tag.

Foto: zt-prentner



„Produktunabhängige IT-Sachverständige reduzieren die Kosten von Fehlerbehebungen in der Regel um den Faktor 2 bis 5“, berichtet Wolfgang Prentner, staatlich befugter IT-Ziviltechniker, aus der Praxis.

Foto: zt-prentner

ZIPRENTNERIT
STAATLICH BEFUGT. IT-ARCHITEKTEN