

Computer, Internet & Co. – Wege zu einem wirtschaftlichen Arbeitshilfsmittel



Egal ob KMU oder Grossunternehmen – Computer, Internet & Co. sind unverzichtbare Bestandteile im betrieblichen Alltag und ohne sie läuft (meistens) nichts. Trotzdem wird die In-

formationstechnologie (IT) in vielen Betrieben als notwendiges Übel angesehen und die Kosten stehen oft in keinem Verhältnis zum wirtschaftlichen Nutzen. Unerfüllte Erwartungen in Soft- und Hardware, Bauchentscheide bei Investitionen und Schwierigkeiten beim Unterhalt tragen zu diesem schlechten Image bei.

Licht und Schatten sind untrennbar miteinander verbunden. Auch die IT hat trotz aller Vorteile ihre «Schattenseiten». Allerdings können die Schattenseiten der IT bei Berücksichtigung bestimmter Rahmenbedingungen auf ein Minimum reduziert werden. Das sollten besonders KMUs beachten. Untersuchungen haben gezeigt, dass in vielen Unternehmen lediglich ein Drittel der Software für die Alltagsarbeit benötigt wird. Der Rest sind «Eintagsfliegen», die nur für kurze Zeit gebraucht wurden und

dann Speicherplatz blockieren, die Rechengeschwindigkeit reduzieren und unnötige (Lizenz)Kosten verursachen.

Softwareplanung und Pflichtenheft

Doch nicht nur die sorgfältige Auswahl von Software ist wichtig. Weil bei KMUs der finanzielle Spielraum wesentlich geringer ist, können Fehlinvestitionen grossen wirtschaftlichen Schaden anrichten. **Als Faustformel gilt, dass die jährlichen Kosten für Hard- und Software inkl. Wartung nicht höher sein dürfen als der Umsatz eines durchschnittlichen Arbeitsmonats.** Ist der Aufwand höher, ist Handlungsbedarf angesagt. Auch wenn die verwendete Software und Hardware nicht die betrieblichen Anforderungen erfüllt, sollte man sich ernsthaft mit dem Thema «IT» auseinandersetzen.

Wo sind Schwachstellen? Welche Aufgaben sollen mit Hilfe des Computers in Zukunft erledigt werden? Welcher finanzielle Aufwand kann betrieben werden? Nach der Beantwortung dieser und ähnlicher Fragen kann dann ein Pflichtenheft erstellt werden. Sobald klar ist, was man will, kann die Spreu einfacher vom Weizen getrennt werden.

Das Pflichtenheft allein führt jedoch noch nicht zum Erfolg. Nur wer sich konsequent daran hält und immer wieder einen Soll-Ist-Vergleich durchführt, erreicht auch das gewünschte Ziel. Für Laien ist es meist schwer, sich eine Übersicht über die Fülle der auf dem Markt angebotenen Hard- und Software zu verschaffen. Schnell ist die eine oder andere Applikation (mit)gekauft, obwohl sie laut Pflichtenheft unnötig ist. Eine im Juli 2007 veröffentlichte Studie hat gezeigt, dass 81% der Unternehmen die Ziele ihrer IT-Projekte klar verfehlt haben. Der entstandene wirtschaftliche Schaden war beachtlich. Wer immer neue Anforderungen zulässt und nicht deutlich darauf achtet, dass zuerst umgesetzt wird, was ursprünglich geplant war, verliert sein Ziel schnell aus den Augen und die Kosten laufen davon.

Der Bauch entscheidet

Besonders in kleinen und mittle-

ren Unternehmen ist die Vorgehensweise bei IT-Investitionen alarmierend. Hier fehlen häufig die fachlichen Kompetenzen, um eine solide Bewertung durchzuführen. So kommt, was kommen muss: die Entscheidung wird mit dem Bauch getroffen. Weil der technische Teil kaum oder gar nicht beurteilt werden kann, muss sich der Unternehmer zwangsläufig auf sein Gefühl verlassen, weil er meist mit der Erstellung von Pflichtenheften fachlich überfordert ist. Und die Folgekosten für Anpassungen, Wartungen und Lizenzgebühren werden häufig gar nicht einkalkuliert.

Dass dies kein Einzelfall ist, zeigt eine Umfrage bei 300 Unternehmen: Fast die Hälfte der interviewten Personen hat sich bei ihren Bewertungen hauptsächlich auf ihr Gefühl verlassen. Bei knapp einem Viertel der Befragten hat das Bauchgefühl eine geringe Rolle gespielt. Als Ursache haben die Experten herausgefunden, dass die bei der Entscheidung vorliegenden Informationen zu umfangreich und zu unübersichtlich sind.

Intuition oder externe Beratung

Es wäre jedoch falsch, aus Angst vor Fehlscheidungen auf die Vorzüge der IT zu verzichten oder sich auf ein Minimum zu beschränken. Gerade KMUs sind auf die moderne Informationstechnologie angewiesen, weil sie ihnen zu mehr Effizienz im betrieblichen Alltag und damit zu mehr Wettbewerbsfähigkeit verhelfen kann. Wichtig ist auf jeden Fall, die jeweilige betriebliche Situation zu prüfen, eine technisch und wirtschaftlich passende Lösung zu finden und sie dann konsequent umzusetzen. Falls die eigenen fachlichen Kenntnisse dazu nicht ausreichen, ist es sinnvoll externe Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Seriöse und vorausschauend denkende IT-Unternehmen, die ihre Produktpalette auf KMUs ausgerichtet haben, sind durchaus auch für kleine Unternehmen finanzierbar. Es liegt im wirtschaftlichen Interesse der IT-Unternehmen, die Kunden auch nach Projektabschluss betreuen zu dürfen. Auch hier hat eine Studie gezeigt, dass Neukundengewinnung um ein wesentliches teurer ist, als die Pflege der bestehenden. Die IT-Unternehmen werden daher mit grossem Interesse um die wirtschaftliche Situation «ihrer» Kunden besorgt sein.

Michaela Grings