

Passende IT-Firma

IT-SUPPORT FÜR KMU

Passende IT-Support-Firma gesucht	37
Arbeitsplatzmanagement im digitalen Zeitalter	39
SLA in IT-Verträgen – Erfolgsfaktoren und Fallstricke	41
Marktübersicht: IT-Support-Dienstleister aus der Schweiz	44
Fallbeispiel: IT-Support aus der Ferne für Air Zermatt	52

Support- gesucht

Know-how In der Schweiz gibt es eine riesige Anzahl IT-Firmen, der Anbietermarkt für IT-Support ist zudem extrem stark fragmentiert. Den richtigen IT-Support aus dem unübersichtlichen Angebot zu finden, ist für KMU eine echte Herausforderung.

Von Gaby Stäheli

Laut dem Bundesamt für Statistik umfasst der ICT-Sektor hierzulande rund 25'000 Firmen, davon sind 90 Prozent Kleinstfirmen mit ein bis zehn Mitarbeitern. Ein nicht unbedeutender Teil dieser Unternehmen ist im Bereich IT-Support tätig und hilft KMU, eine zuverlässige IT-Infrastruktur aufzubauen und zu warten. Es gibt die Allrounder, die Mac-Profis, die Windows-Profis, die Netzwerk-Spezialisten, die Cloud-Anbieter, die kleinen lokalen Firmen oder die ganz grossen mit schweizweit verteilten Niederlassungen. Beim Offertenportal Gryps, einem Service, der KMU hilft, passende Anbieter zu finden, sind rund 700 IT-Firmen nur für den Bereich Support registriert. Man kann also davon ausgehen, dass es für jedes Bedürfnis und jede Anforderung im KMU irgendwo das passende Angebot gibt.

Bevor ein KMU, das nach einem Partner für IT-Support sucht, gezielt mit IT-Firmen in Kontakt tritt, sollten einige Überlegungen getroffen werden. Am besten ist es, sich diese gleich in einem Dokument zu notieren, das den möglichen Kandidaten zur Offertenstellung oder zur Vorbereitung eines Gesprächs unterbreitet werden kann.

- ▶ Welche Ausgangssituation ist gegeben?
- ▶ Welche Aufgaben soll der externe IT-Support übernehmen? Was soll weiterhin von eigenen Mitarbeitern gemacht werden?
- ▶ Welches Know-how ist notwendig?
- ▶ Welche Kernprozesse hängen von der IT ab?
- ▶ Gibt es Präferenzen bezüglich Cloud-basierter Umgebung oder lokaler Installationen?
- ▶ Wie hoch sind die Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit des IT-Supports (7×24 oder Bürozeiten)?
- ▶ Wie schnell soll der Support bei einem Problem verfügbar sein?
- ▶ Wie hoch sind die zu erwarteten Aufwände? Sind die Kosten für das Unternehmen tragbar?
- ▶ Wie wichtig ist die Planbarkeit des IT-Budgets? (SLA mit Festpreis vs. Werkvertrag)

Ausgangssituation

Ein Beschrieb der aktuellen Situation ist die Grundlage für die Definition der Bedürfnisse. Dies ist beispielsweise der Bedarf nach Einrichtung der IT für eine

neu gegründete Firma, die Erweiterung oder Modernisierung einer bestehenden IT-Landschaft, eine akute Problemlösung, ein Wechsel der Support-Firma oder die Auslagerung des Supports von internen Mitarbeitern an eine externe Firma. Am häufigsten kommt der letzte Fall vor, die Auslagerung von intern nach extern wird vorgenommen, weil die Ressourcen, Zeit oder das Know-how im Laufe des Lebenszyklus eines KMU nicht mehr in ausreichendem Masse verfügbar sind.

Aufgaben eines Support-Dienstleisters

Die Ausgangssituation bestimmt die Aufgaben, die der Dienstleister übernehmen soll, und das notwendige Know-how, über das er verfügen soll. Typische Aufgaben, die eine IT-Support-Firma bei einem KMU übernimmt, sind:

- ▶ Beratung für die Auswahl der notwendigen PCs, Laptops, Server etc. bis hin zur Beschaffung
- ▶ Einrichtung der PC-Arbeitsplätze (Clients) inklusive Office Tools
- ▶ Setup und Wartung der Server (inkl. Mailserver)
- ▶ Setup und Wartung des Netzwerks/WLAN inklusive IT-Security (Firewall, Virenschutz, etc.)
- ▶ Setup und Wartung von Backups
- ▶ Immer häufiger auch Einrichtung und Wartung der Telefonanlage
- ▶ User Support (Vor Ort und Fernwartung)
- ▶ Optional: Installation und Wartung von branchenspezifischer Software wie ERP oder CRM

Know-how

Wenn ein Anbieter für den Support einer bestehenden Umgebung gesucht wird, ist es sehr wichtig, bereits bei der Vorauswahl oder bei Vorgesprächen auf die vorhandenen Systeme hinzuweisen. Es gibt Firmen, die eigens auf Mac-Umgebungen spezialisiert sind und dort jeden Kniff kennen, während andere eher auf Cloud-Technologien oder spezielle Software-Hersteller ausgerichtet sind.

Idealerweise übernimmt der IT-Support heute auch die Wartung der Telefonie. Zu Zeiten von ISDN hatte ein KMU meist zusätzlich Kontakt zu einem Elektriker oder zu einem Telefonanbieter, der für Wartungsarbeiten an der Telefonanlage zuständig war. Heute ist dies mit VoIP

nicht mehr relevant, der IT-Supporter ist heute auch ein Telefonfachmann und der Elektriker von früher nennt sich heute Netzwerk- oder IT-Spezialist.

Referenzen

Bei der Vorauswahl lohnt es sich zudem immer, einen Blick auf die Kundenliste zu werfen, um herauszufinden, ob der Anbieter von der Grösse und vom Kundenportfolio her passt. Sucht ein Treuhandbüro aus Baden mit 15 Mitarbeitern einen neuen IT-Partner, so bezahlt er bei einem grossen Anbieter mit zehn Niederlassungen, der vor allem Privatbanken auf seiner Kundenliste stehen hat, tendenziell zuviel. Ein lokal tätiger IT-Partner in ähnlicher Grössenordnung kann hier möglicherweise das bessere Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten.

IT-abhängige Kernprozesse

Sind Kernprozesse im Unternehmen stark von der IT abhängig, so ist diesem Punkt genauere Aufmerksamkeit zu schenken. Die Treuhandfirma ist ein gutes Beispiel. Diese übernimmt für KMU die Buchhaltung und die Lohnadministration. Unabhängig dafür ist eine zuverlässige Finanzsoftware, auf die heute auch der Kunde via Webbrowser Zugriff haben will. Die Treuhandfirma hat nun zwei Möglichkeiten: Sie stellt entweder sicher, dass der Software-Hersteller (z.B. Abacus, Bexio, Sage etc.) selbst vollumfänglich das System und die zugehörige Hardware betreut, weil es in dessen Cloud läuft. Oder der neue IT-Partner kennt genau dieses System ebenfalls genug, um es auf dem Server vor Ort zu installieren und wenn notwendig Updates einzuspielen. First- und Second-Level-Support müssen in beiden Fällen klar geregelt sein, damit die Zuständigkeiten bei einem Systemausfall sofort klar sind.

Support & SLA

Die Art der Geschäftstätigkeit und der Grad der Abhängigkeit von der IT definieren häufig auch, welche Supportzeiten vom Anbieter gewährleistet werden müssen. Ein Einsatzleitsystem einer Notrufzentrale muss rund um die Uhr verfügbar sein und benötigt daher auch vom IT-Support eine 7×24-Stunden-Verfügbarkeit und eine garantierte kurze Antwortzeit bei auftretenden Problemen. Der Treuhandfirma reicht hingegen eine Support-Verfügbarkeit zu normalen Bürozeiten,

sie benötigen aber eine schnelle Antwortzeit, die häufig ebenfalls nur durch Mehrkosten garantiert wird. Weiterhin soll geregelt werden, wann Support persönlich vor Ort notwendig ist (z.B. bei Hardware-Defekten) und ob die Möglichkeit der Fernwartung angeboten wird.

All die genannten Punkte, die Art, Umfang, Kosten und Erreichbarkeit definieren, sollten in einem Service Level Agreement (SLA) definiert werden (mehr zum Thema SLA ab S. 41).

Anbietervergleich

Sind Ausgangslage, Aufgaben, Know-how und Spezialisierung definiert und gegebenenfalls mit einer regionalen Einschränkung ergänzt, dann lässt sich der Kandidatenkreis in der Regel schon einmal deutlich eingrenzen.

Wenn es um Modernisierung oder gänzlich neue Strukturen geht, dann wird man als Auftraggeber feststellen, dass man nach mehreren Beratungsgesprächen meist verschiedene Herangehensweisen mit unterschiedlichen technologischen Ansätzen und auch unterschiedlich hohen Kosten vorliegen hat. Trotzdem sind mehrere Gespräche zu empfehlen, weil man sich dabei gleich ein gutes Bild über die Anbieter und deren Kontaktpersonen verschaffen kann. Wird auf die individuellen Fragestellungen eingegangen? Passen die Referenzen? Werden die geschäftskritischen Prozesse und deren Abhängigkeit von der IT verstanden? Fühlt man sich im Gespräch gut abgeholt? Diese persönlichen Eindrücke und die Prüfung der schriftlichen Offerten helfen, sich Klarheit zu verschaffen, um zu einer optimalen Entscheidung zu gelangen.

Offerten & Kosten

Kleine Firmen mit unregelmässig auftretenden Supportfällen bevorzugen meist eine Variante mit einer Rechnungsstellung nach Aufwand, bei dem kein monatlicher Sockelbetrag anfällt. Dabei ist jedoch aufgrund der Unplanbarkeit und eher geringen Aufwände nicht mit Verhandlungsspielraum bei den Stundenansätzen zu rechnen. Dies verhält sich anders bei einem SLA mit einem definierten, monatlichen Stundenaufwand, der in jedem Fall in Rechnung gestellt wird. Dabei ist ein monatliches Kontingent an Supportstunden zu definierten Konditionen enthalten. Für KMU, die aus Er-

fahrung bereits wissen, wieviel Support in der Regel benötigt wird, kann dies zu günstigeren Konditionen führen.

Die im IT-Support angesetzten Stundensätze sind sehr stark abhängig vom benötigten Know-how und der Erfahrung des IT-Spezialisten. Unternehmen mit Informatik-Lehrlingen können zum Beispiel günstige Junior-Stundensätze für Standard-Support anbieten. Ein Unternehmen mit nur zwei hochqualifizierten, erfahrenen IT-Spezialisten wird hingegen immer nur mit dem hohen Senior-Stundensatz kalkulieren. Die veranschlagten Support-Stundensätze reichen in der Regel vom Junior-IT-Spezialisten im Bereich von 120 Franken pro Stunde bis hin zum Experten im Bereich von 200 Franken pro Stunde oder in Einzelfällen auch mehr. Je nach Menge der benötigten Stunden, zu denen sich ein KMU im Voraus entscheidet, kann ein Abschlag von 5 bis 25 Prozent auf die veranschlagten Stundensätze ausgehandelt werden. Eine Offerte sollte zudem auch immer die Zusatzkosten für Anfahrt und Spesen ausweisen.

Es ist grundsätzlich empfehlenswert, einen IT-Support-Anbieter dann auszuwählen und zu evaluieren, wenn ein KMU nicht aufgrund brennender Probleme unter Druck ist. Dann schnell und unmittelbar eine passende IT-Firma mit verfügbaren Ressourcen zu finden, ist eher schwierig. Ideal ist es, wenn bereits im Vorfeld ein Partner ausgewählt, die Kosten im Supportfall verhandelt und ein SLA aufgesetzt wurden. Tritt dann ein Problem auf, reicht ein Anruf, um die Problemlösung einzuleiten, und es muss nicht erst ein aufwändiger Suchprozess in die Wege geleitet werden. ■

DIE AUTORIN

Gaby Stäheli ist Mitgründerin der Offertenplattform Gryps.ch. Von ihrer langjährigen IT-Berufserfahrung und dem täglichen Kontakt mit vielen Schweizer KMU und IT-Firmen weiss sie um die Bedürfnisse sowohl von IT-Anwendern wie auch der Anbieter.



gaby.staeheli@gryps.ch