

Digitalisierung
IT
Support

ERFOLG DIGITAL



Bereit für die digitale Zukunft?

10 TIPPS WIE SIE
IHR UNTERNEHMEN FIT MACHEN

Kostenloses Online-Magazin mit
Infos und Tipps zu Digitalisierung
und IT-Support für kleine und
mittelständische Unternehmen

– herausgegeben von der pcvisit Software AG

1

AUSSERDEM IN DIESER AUSGABE

Interview mit IT-Unternehmer Michael Krämer

Wichtige Begriffe der digitalen Zukunft auf einen Blick

– INHALT

EDITORIAL

Wie das kostenlose Online-Magazin ERFOLG
DIGITAL Ihr Unternehmen voran bringt

SEITE 03 →

DEUTSCHE KMU UND DIGITALISIERUNG

Welche Rolle die Digitalisierung für kleine
und mittelständische Unternehmen spielt

SEITE 07 →

10 TIPPS

So machen Sie Ihr Unternehmen fit für die
digitale Zukunft – die besten Praxistipps

SEITE 14 →

KURZ ERKLÄRT

Was Digitalisierung bedeutet und warum jetzt
alle darüber sprechen

SEITE 05 →

NACHGEFRAGT

Michael Krämer vom Systemhaus Krämer
IT Solutions erklärt, wie Sie den richtigen IT-
Experten finden

SEITE 09 →

GLOSSAR

Wichtige Begriffe der digitalen Zukunft
verständlich erklärt

SEITE 18 →

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wir hören es überall: »Die Zukunft ist digital.« Eigentlich leben wir ja schon in einer ziemlich digitalen Gegenwart. Aber perspektivisch müssen wir uns, als Unternehmerinnen und Unternehmer, noch stärker mit der »Digitalisierung« auseinandersetzen.

Warum ist das so? Stabile und sichere IT- und EDV-Systeme im Unternehmen sind geschäftskritisch. Nur einige Beispiele: Wenn Computer nicht so funktionieren, wie sie sollen, die Konkurrenz im IT-Bereich eine Nasenlänge voraus ist oder Daten nicht sicher sind. Bestimmt haben Sie selbst schon mal erlebt, wie entscheidend die Informationstechnologie für den unternehmerischen Erfolg sein kann.

Egal, ob Sie ein kleines oder mittelständisches Unternehmen führen, ob Handwerksbetrieb, Industrieunternehmen oder Handel – wir sind alle auf funktionierende IT angewiesen

Schon heute kann kein Laie mehr zuverlässig mit den technischen Neuerungen mithalten. Deswegen ist die Investition in IT-Fachkräfte entscheidend für den unternehmerischen Erfolg. Diese Fachkräfte müssen nicht festangestellt sein - für viele Unternehmen ist es sinnvoller, IT-Experten als externe Dienstleister einzukaufen.

Zugleich sollte die IT für niemanden im Unternehmen ein Buch mit sieben Siegeln sein: Wir alle brauchen heute ein Grundverständnis für die Technologie, die uns umgibt und mit der wir arbeiten.



ERFOLG DIGITAL hilft dabei, Ihr IT-Knowhow zu verbessern, und gibt Tipps für die Zusammenarbeit mit IT-Experten

In Zukunft wird es zum einen darum gehen, selbst über ausreichend IT-Knowhow zu verfügen, um wichtige Entwicklungen mitverfolgen zu können. Hier setzt

ERFOLG DIGITAL an: Das Online-Magazin erklärt entscheidende Begriffe verständlich (unser Glossar finden Sie ab **S. 18** →) und zeigt anhand von Best practice-Beispielen und Interviews, worauf es in der digitalen Zukunft ankommt.

Zum anderen wird es immer wichtiger, mit IT-Fachkräften zusammen zu arbeiten.

Gut ausgebildete und spezialisierte ITler sind Gold wert – heute und in Zukunft.

Denn sie erkennen EDV-Probleme frühzeitig, wissen, wo sich Optimierungen lohnen, und sind zur Stelle, falls IT-Systeme nicht einwandfrei funktionieren.

Deswegen gibt **ERFOLG DIGITAL** praktische Tipps für die gelungene Zusammenarbeit mit IT-Experten.

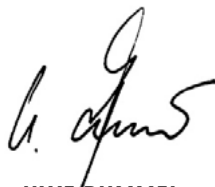
Stellen Sie die IT in Ihrem Unternehmen auf sichere Füße, die Sie zuverlässig in die digitale Zukunft tragen

Wenn Sie uns Anregungen, Kritik oder Feedback senden möchten, tun Sie dies jederzeit gerne unter redaktion@erfolgdigital.de

Übrigens: Auf www.erfolgdigital.de finden Sie viele weitere Infos!

Es grüßt Sie herzlich

Ihr



UWE RUMMEL

Vorstand der pcvisit Software AG

•



– KURZ ERKLÄRT

WAS DIGITALISIERUNG BEDEUTET UND WARUM DIE DIGITAL-DISKUSSION IN ALLER MUNDE IST

Was bedeutet Digitalisierung für Unternehmen?

Die »Digitalisierung« oder auch »digitale Transformation« hat zwei Dimensionen:

Zum einen geht es um die Digitalisierung von Geschäftsprozessen, zum anderen um die Digitalisierung von Geschäftsmodellen.



QUELLE: BITKOM 2016 <http://bit.ly/1RwiXle>

Digitalisierung von Geschäftsprozessen meint, geschäftliche oder personenbezogene Daten zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen. Zwei Beispiele sind etwa die digitale Rechnungsverarbeitung und die Digitalisierung des Auftragseingangs.

Während die Digitalisierung dieser betrieblichen Abläufe für jedes Unternehmen relevant ist – u.a. weil sie höhere Effizienz schafft – geht es bei der Digitalisierung von Geschäftsmodellen um (Produkt-) Neuentwicklungen. Bei letzterem kann oder will natürlich nicht jedes Unternehmen mitspielen.

Gerade für KMU kommt es darauf an, begrenzte Ressourcen bestmöglich zu nutzen – hier helfen IT-Anwendungen, die Geschäftsprozesse zu optimieren



Warum kocht die Digital-Diskussion aktuell hoch?

Viele kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) stellen sich die Frage: Warum kocht das Thema Digitalisierung seit einiger Zeit so hoch? Um nur **einige Gründe** zu nennen:

- »**WEIL** sich neue Technologien so schnell entwickeln, wie nie zuvor.
- »**WEIL** immer mehr Kunden digitale Dienstleistungen in Anspruch nehmen.
- »**WEIL** Datensicherheit immer kritischer wird.
- »**WEIL** Cloud Computing immer stärker vorwärts drängt.
- »**WEIL** der IT-Fachkräftemangel immer deutlicher wird.
- »**WEIL** es gerade für KMU darauf ankommt, begrenzte personelle und finanzielle Ressourcen optimal zu nutzen und IT-Anwendungen genau hier unterstützen.
- »**WEIL** viele Potenziale des digitalen Wirtschaftens und Arbeitens gerade in kleineren Unternehmen und im Mittelstand nicht genutzt werden.

– DEUTSCHE KMU UND DIGITALISIERUNG

WELCHE ROLLE DIE DIGITALISIERUNG FÜR KLEINE UND MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND SPIELT UND WARUM IT-SPEZIALISTEN FÜR EINE ERFOLGREICHE »DIGITALE TRANSFORMATION« UNERLÄSSLICH SIND

Der Status Quo

Kleine und mittelständische Unternehmen in Deutschland stehen bei den sehr einfachen IT-Anwendungen relativ gut dar. Die meisten nutzen E-Mail-Programme für ihre geschäftliche Kommunikation, Buchhaltungs-Software usw.

Bei komplexeren Anwendungen gibt es allerdings noch viel Luft nach oben: Von Projektmanagement-Software, über Cloud-based Applications, bis zu ERP- und Warenwirtschaftssystemen oder Building Information Modeling, um nur einige zu nennen.

Moderne IT-Systeme sind bei KMU die Ausnahme

Was sind **Probleme** bei der **Planung** und **Gestaltung** des **digitalen Wandels**?

		MITTELSTAND (GESAMT)*
Komplexität und Geschwindigkeit der technischen Entwicklung	52 %	●
Hoher Investitionsbedarf	50 %	●
Sicherheitsrisiken und Probleme beim Datenschutz	49 %	●
Bei den neuen Technologien fehlen verlässliche Standards	42 %	●
Unsichere Erfolgsaussichten und hohe Flop-Raten	35 %	●
Sinkende Produktivität in der Umstellungsphase	28 %	●
Unklare Zuständigkeiten zwischen den Abteilungen	22 %	●
Zu wenig Geschäftsverständnis bei den IT-Spezialisten im Unternehmen	21 %	●
Finanzierungsschwierigkeiten	15 %	●

Mehrfachnennungen

n* = 4.000

Das ist vielen Unternehmerinnen und Unternehmern klar: Eine Studie von TNS Infratest im Auftrag der Commerzbank zeigt, dass 63 Prozent der befragten Unternehmen selbst der Meinung sind, dass der Mittelstand das Thema Digitalisierung derzeit noch vernachlässigt <http://bit.ly/1MvWGbA>.

Woran liegt das? Wenn es um die Probleme bei der Planung und Gestaltung der Digitalisierung im Unternehmen geht, wird die Komplexität des digitalen Wandels am häufigsten genannt. Auch finanzielle Hürden und mangelndes Knowhow spielen eine Rolle, wie die Grafik zeigt.

Eine weitere Erklärung für das zögerliche Verhalten gegenüber der Digitalisierung:

Gerade KMU verfügen eher selten über eigene IT-Fachkräfte. Bei Unternehmen bis 49 Mitarbeiter sind es gerade einmal 14 Prozent. Fast die Hälfte der Unternehmen hat außerdem Schwierigkeiten, freie Stellen für IT-Fachkräfte zu besetzen.

Beschäftigung und Einstellung von **IT-Fachkräften** nach Beschäftigtengrößeklassen

Anteil an allen Unternehmen | Ohne Unternehmen mit 1–9 Beschäftigten

Unternehmen mit	10–49 Beschäftigte	50–249 Beschäftigte	250 & mehr Beschäftigte	Insgesamt
Beschäftigung eigener IT-Fachkräfte	14 %	46 %	82 %	21 %
Einstellung oder erstrebter Einstellungen von IT-Fachkräften	5 %	16 %	44 %	9 %
darunter Schwierigkeiten, freie Stellen für IT-Fachkräfte zu besetzen	44 %	48 %	50 %	46 %

QUELLE: STATISTISCHES BUNDESAMT 2015 <http://bit.ly/22GKuXj>

Fehlendes IT-Knowhow in Unternehmen kann kritisch werden

Wenn niemand da ist, der sich auskennt, werden IT-Innovationen nicht konsequent vorangetrieben. Zugleich lohnt es sich gerade für kleine Unternehmen oft nicht, eigene IT-Spezialisten einzustellen - eine Kostenfrage natürlich.

Dennoch holt sich nur etwa jedes fünfte Unternehmen unter 250 Mitarbeiter externe IT-Dienstleister an Bord. Ebenfalls eine Chance, die zu selten genutzt wird. Und es zeigt: Viele Unternehmen tendieren dazu, eher ins Kerngeschäft zu investieren, statt an die (digitale) Zukunft zu denken.



ISTOCK.COM/HULTONARCHIVE

Nur jedes fünfte Unternehmen arbeitet mit externen IT-Spezialisten

Das mangelnde IT-Knowhow in Unternehmen bremst nicht nur Innovationen, sondern kann tatsächlich kritisch werden. So weist beispielsweise das Wirtschaftsministerium in seinem Newsletter »Mittelstand-Digital« besonders auf den Aspekt der IT-Sicherheit in KMU hin: Geschäftlichen Chancen stünden »Risiken hinsichtlich der Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und gesetzlichen Vorschriften gegenüber«. Wenn Unternehmen ihre Geschäftsprozesse digitalisieren, muss folglich gewährleistet sein, dass Daten geschützt bleiben und Prozesse vor unberechtigten Zugriffen abgeschirmt werden <http://bit.ly/1ShANz4>.

Externer IT-Support sorgt für mehr Sicherheit und Erfolg

All diese Erkenntnisse machen eins klar: Unternehmen werden künftig immer mehr auf Unterstützung von außen angewiesen sein, um die Herausforderung Digitalisierung zu meistern.

Schon heute ist in den Köpfen zahlreicher Entscheidungsträger angekommen: Die immensen Vorteile der digitalen Transformation werden nur dann nachhaltig Früchte tragen, wenn IT-Support dabei eine tragende Rolle spielt.

Die Branche der IT-Supporter rückt künftig in den Mittelpunkt. Gerade für kleine und mittelständische Unternehmen sind externe IT-Spezialisten eine strategisch sinnvolle Investition. Denn der geschulte Blick von außen erkennt IT-Probleme, bevor sie wirklich kritisch werden, und hilft dabei, erfolgreich durch das unübersichtliche Meer der digitalen Transformation zu steuern.

•

– NACHGEFRAGT



Michael Krämer von Krämer IT Solutions erklärt, warum IT-Experten für jedes Unternehmen wichtig sind, wie man den passenden IT-Supporter findet und welche Herausforderungen auf kleine und mittelständische Unternehmen zu kommen.

KRÄMER IT SOLUTIONS ist das größte Systemhaus im Saarland. Zugegeben, das Saarland ist klein – aber was Michael Krämer hier seit 1992 aufgebaut hat, ist bemerkenswert. Nicht umsonst zählt das Eppelborner IT Systemhaus, laut einer Umfrage, zu den besten Deutschlands.

Schon mit siebzehn gründete Michael Krämer sein Unternehmen, das heute 62 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Weil Mama darauf bestand, machte der Saarländer zunächst eine kaufmännische Ausbildung und widmete sich anschließend voll und ganz dem eigenen Betrieb. Bis heute mit großem Erfolg.

•

Herr Krämer, würden Sie uns zunächst erklären, was genau ein Systemhaus ist?

KRÄMER: Das klassische Systemhaus-Geschäft bedeutet: Hardware und Software verkaufen und die Dienstleistungen erbringen, die für gewerbliche Kunden notwendig sind, um die Technik zu installieren, zu warten, zu pflegen.

Also ein Rundumsorglos-Paket. Bei Krämer IT steht aber nicht der Verkauf von Hardware und Software im Vordergrund.

KRÄMER: Das stimmt. Systemhäuser mussten sich in den letzten zwanzig Jahren an den technologischen Wandel anpassen. Wir haben das zum Beispiel um 1997 gemerkt, als Aldi und Lidl anfangen, PCs zu verkaufen. Also haben wir uns damals auf Dienstleistungen spezialisiert. Denn natürlich kann die Kassiererin bei Aldi keine Beratung oder Reparatur machen.

Ihre Kunden sind kleine und mittelständische Unternehmen aus verschiedenen Branchen. Warum haben Sie sich nicht auf eine Branche festgelegt?

KRÄMER: Weil unsere Dienstleistung branchenunabhängig ist. Zwanzig Prozent unserer Kunden sind kommunale Anwender, also Gemeinden und Städte. Sonst haben wir Krankenhäuser, Industrieunternehmen, Autohäuser, Handwerker – bunt gemischt.

»Mittlerweile kommt kein Unternehmen mehr ohne IT aus.«

Wir sind eher auf die Größe der Kunden als auf die Branche fokussiert. Am liebsten betreuen wir Kunden im kompletten Outsourcing. Das heißt Kunden, die keine eigene IT-Abteilung haben. Oft arbeiten wir in diesen Fällen eng mit einem Mitarbeiter zusammen, der den »IT-Hut« aufhat, aber eben kein IT-Fachmann ist.

Geht IT und Digitalisierung nur bestimmte Branchen was an?

KRÄMER: Nein. Mittlerweile kommt kein Unternehmen mehr ohne IT aus. Ein gutes Beispiel sind Handwerker: Von der Angebotserstellung, Auftragsplanung, über die Abrechnung, bis zu Recherchen für

Problemlösungen – das macht man am Computer. Selbst eine Bäckerei hat mittlerweile einen hohen Bedarf an IT-Prozessen. Dort gibt es ein Kassensystem, das Ganze ist computerbasiert, mit Bestandsverwaltungen usw.

Einiges kann man ja auch mit geringem IT-Knowhow selbst lösen, anderes natürlich nicht. Aber wo ist die Grenze?

KRÄMER: Ich denke, wenn man keine IT-Fachleute im Unternehmen hat, sollte man auf jeden Fall jemand Externes an seiner Seite haben, der einen berät. Nicht nur, wenn was nicht mehr läuft, sondern auf regelmäßiger Basis.

Rund achtzig Prozent unserer Kunden beschäftigen sich gar nicht mit IT. Die sagen einfach: »Guckt ihr, dass das läuft.« Auch alle Innovationen sind von uns getrieben. Wir empfehlen zum Beispiel Prozessänderungen, führen eine Archivierungssoftware ein, stoßen das Thema Cloud an. Das ist auch völlig okay. Man sollte sich im Unternehmen die Fragen stellen: »Hantiere ich gerade mit gefährlichem Halbwissen? Sollte ich lieber Experten ins Boot holen?«

**»Beim Thema
Datensicherheit herrscht
eine große Unsensibilität
in Unternehmen.«**

**»Die Leidenschaft im Bereich
IT ist hoch. Sogar wenn IT-
Probleme den Geschäftsalltag
massiv beeinflussen.«**

**Wann wird es, Ihrer Meinung nach,
besonders kritisch?**

KRÄMER: Fehler, die immer wieder gemacht werden, liegen in den Bereichen Backup, also Datensicherung, Anti-Viren-Schutz und Patch Management, also der Aktualisierung von Software.

Ein aktuelles Beispiel ist die Schadsoftware Locky. Wir hatten bis zu zehn Infektionen pro Woche bei unseren Kunden. Das bedeutet: Daten weg. Wir haben alle Kunden

angeschrieben und gewarnt: Seid vorsichtig. Öffnet keine Datei, ohne euch nochmal zu versichern, dass sie sicher ist. Selbst Mitarbeiter, denen wir diese Mail geschickt haben, hatten wenige Tage später eine Infektion. Auf Nachfrage sagten sie: »Ich wusste nicht, dass das auch für mich gilt.« Beim Thema Sicherheit herrscht eine große Unsensibilität, da fehlt es auf jeden Fall an Knowhow.

Zugleich ist die Leidenschaft im Bereich IT sehr hoch. Da wundern wir uns oft, wie neue Kunden vorher monatelang mit massiven Problemen leben konnten. Die auch den Geschäftsalltag, die Effektivität und den Output massiv beeinflussen.

**Überzeugt, ich möchte für mein Unternehmen einen externen IT-Dienstleister einkaufen.
Wie finde ich den IT-Supporter, der zu mir passt?**

KRÄMER: Ich würde auf Empfehlungen von Kollegen und Bekannten vertrauen. Es gibt allein hier im Saarland hunderte von angemeldeten IT-Gewerben. Wenn jemand zufrieden ist mit einem IT-Dienstleister, empfiehlt er ihn gerne weiter. Genauso, wenn sich jemand geärgert hat – das wird natürlich auch weiter erzählt.

Am allerwichtigsten ist: Ich brauche ein hohes Vertrauensverhältnis zu dem, der mich in der IT berät. Unabhängig davon, ob das ein fester Mitarbeiter oder ein professioneller externer Berater ist. Ein großer Teil der Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer kann nicht beurteilen, ob etwas stimmt oder nicht, was von einem ITler gesagt wird. Da kann es hilfreich sein, eine zweite Meinung einzuholen. Oder auch mehrere externe IT-Dienstleister zu vergleichen.

Gibt es denn eine Leitlinie, welcher IT-Supporter zu welchem Kunden passt?

KRÄMER: Als Orientierung könnte man sagen: Kleine Unternehmen sollten sich für kleinere Dienstleister entscheiden, größere für ein größeres Systemhaus. Aber natürlich ist das Geschmackssache. Für uns ist es auf jeden Fall schwieriger, ein kleines Unternehmen zu betreuen, als für einen IT-Supporter, der allein arbeitet. Denn bei uns passiert es immer wieder, dass kleine Unternehmen durchs Raster fallen.

Die Nachteile sind, dass sich ein IT-Supporter, der allein arbeitet, nicht um zwei Kunden parallel kümmern kann.

Da gibt es dann vielleicht Wartezeiten. Außerdem hat man dort keine Eskalationsstufen: Bei uns kann man im Zweifel den Teamleiter anrufen, dann den Prokuristen oder mich. Zudem haben wir mit über 60 Mitarbeitern ein größeres Knowhow.

Dagegen ist jemand, der allein arbeitet, flexibler und günstiger, kann den Kunden intensiver wahrnehmen und auf ihn eingehen. Da muss man für sich selbst die Erfahrung machen: Mit wem komme ich besser klar.

**»Kleine Unternehmen
sollten sich für
kleinere
Dienstleister
entscheiden, größere
für ein größeres
Systemhaus.«**



»Als Systemhaus vermitteln wir unseren Kunden auch spezialisierte Partner für bestimmte IT-Bereiche.«

Zum Schluss: Wo sehen Sie in Zukunft die größten Herausforderungen für kleine und mittelständische Unternehmen, wenn es um IT und Digitalisierung geht?

KRÄMER: Durch die fortschreitende Technisierung und steigende Komplexität wird es schwieriger, die

IT im eigenen Haus zu behalten. Und auch das Thema IT-Fachkräfte wird kritischer. Selbst wenn ich eine interne Fachkraft für mein Unternehmen finde, ist die Frage: Wie kompetent ist sie? Für einzelne Fachleute wird es schwierig, einen Überblick über die komplexen Entwicklungen zu behalten.

Wir sind zum Beispiel ein sehr hardwarelastiger Dienstleister. Prozessberatung ist nicht unsere Stärke. Wir beschränken uns auf die zentrale Koordination und vermitteln spezialisierte Partner für andere Bereiche. Mit nur einem IT-Mitarbeiter oder IT-Dienstleister sind nur noch wenige Themen abzudecken. Das Rundumsorglos-Paket aus einer Hand wird es zukünftig nicht mehr geben.

Herr Krämer, wir danken Ihnen für das Gespräch!

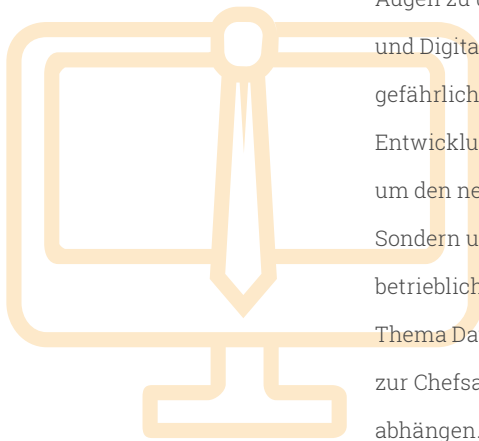
•

– 10 TIPPS

SO MACHEN SIE IHR UNTERNEHMEN FIT FÜR DIE DIGITALE ZUKUNFT

1

Machen Sie Digitalisierung zur Chefsache

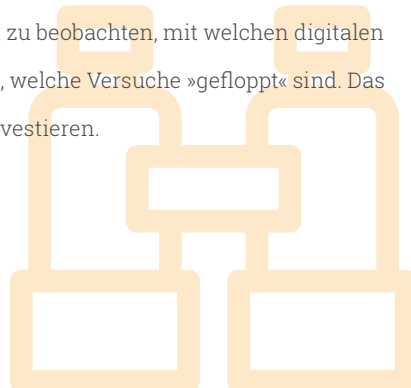


Augen zu und durch? Das läuft nicht, wenn es um IT und Digitalisierung geht. Vielmehr ist diese Einstellung gefährlich und erhöht die Wahrscheinlichkeit, wichtige Entwicklungen zu verschlafen. Dabei geht es gar nicht um den neusten technischen »Schnickschnack«. Sondern um die Chancen der sinnvollen Digitalisierung betrieblicher Abläufe und in diesem Zuge auch um das Thema Datensicherheit. Machen Sie Digitalisierung zur Chefsache! Lassen Sie sich nicht vom Wettbewerb abhängen. Die digitale Transformation ist kein »Hype«, der wieder vorbei geht.

2

Beobachten Sie Ihre Wettbewerber auch auf IT-Ebene

Was macht Ihre Konkurrenz auf IT-Ebene richtig? Wie weit sind Ihre Wettbewerber bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen, die für mehr Effizienz und Produktivität sorgen? Haben sie vielleicht bessere, schnellere Systeme? Es lohnt sich, zu beobachten, mit welchen digitalen Prozessen Ihre Wettbewerber erfolgreich sind oder auch, welche Versuche »gefloppt« sind. Das kann Sie davor bewahren, in die falschen Systeme zu investieren.



3

Sorgen Sie für mehr Digital- und IT-Knowhow bei sich und Ihren Mitarbeitern

Leiten Sie gutes Informationsmaterial zum Thema Digitalisierung intern weiter, motivieren Sie Ihr Team, sich regelmäßig schlau zu machen, und investieren Sie in Weiterbildungen. Eine hervorragende Informationsquelle – für KMU aller Branchen – ist zum Beispiel der Digitalverband bitkom <https://www.bitkom.org/mittelstand>. Dieser bietet auch (teilweise kostenfreie) Online-Seminare an <http://bit.ly/265w8nN>. Facebook startete kürzlich seine Initiative »Digital durchstarten« für KMU <http://bit.ly/1Xzrmt0>. Und auch der Staat hilft weiter: Um den deutschen Mittelstand über Chancen der digitalen Transformation zu informieren, etabliert das Wirtschaftsministerium zurzeit deutschlandweit »Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren« <http://bit.ly/1NaASCj>.

4

Setzen Sie intern den »IT-Hut« auf

Wenn Sie keine eigenen IT-Spezialisten im Unternehmen haben, setzen Sie dennoch einem Ihrer Mitarbeiter den »IT-Hut« auf. Vorzugsweise natürlich jemandem, der eine Affinität zum Thema Digitalisierung und IT hat und zugleich einen guten Überblick über Geschäftsprozesse. Es geht vor allem darum, intern einen klaren IT-Ansprechpartner zu benennen, an den sich andere Mitarbeitende wenden können und der auch für die Kommunikation mit externen IT-Dienstleistern verantwortlich ist.

5

Sprechen Sie regelmäßig mit den IT-Fachleuten in Ihrem Unternehmen

Bleiben Sie am Ball, was die IT in Ihrem Unternehmen angeht. Scheuen Sie sich auch nicht davor, Ihre internen IT-Fachleute zu hinterfragen. Gab es in letzter Zeit vermehrt Probleme mit der IT? Ist die EDV wirklich auf dem neusten Stand? Ist uns der Wettbewerb, was die IT angeht, voraus? Nehmen Sie nicht hin, wenn Systeme monatelang nicht laufen, wie sie sollen, oder die Konkurrenz Ihnen davon läuft. Damit sprechen Sie keineswegs Ihren IT-Experten die Fähigkeiten ab, sondern sorgen langfristig für den Erfolg Ihres Unternehmens.

6

Lassen Sie sich von externen IT-Spezialisten unterstützen

Holen Sie sich auf regelmäßiger Basis externe IT-Unterstützung ins Boot. Lassen Sie sich von außen beraten, wie Sie digitale geschäftliche Prozesse sicher und effizient gestalten können. Betrachten Sie dies nicht als Outsourcing, um Geld zu sparen, sondern als sinnvolle Investition. Es kann sich auch lohnen, bei einzelnen Projekten mit verschiedenen Dienstleistern zusammen zu arbeiten. Sogar, wenn Sie eine eigene IT-Abteilung haben. So holen Sie sich nicht nur mehr IT-Knowhow ins Unternehmen, sondern auch eine wertvoll zweite Meinung.

7

Erkennen Sie passende IT-Dienstleister

Checken Sie vorab, welcher IT-Supporter oder welches Systemhaus in Ihrer Nähe bereits ähnliche Kunden betreut. Hier kommt es vor allem auf die Größe und Struktur an: Ist das Support-Team eher auf große oder kleine Kunden spezialisiert? Bedient das Support-Team eher Kunden mit oder ohne interne IT-Fachkräfte? Das sind wichtige Faktoren für die gelungene Zusammenarbeit. Fragen Sie auch bei anderen Unternehmen nach, mit welchen Dienstleistern gute Erfahrungen gemacht wurden.

8

Legen Sie Wert auf Sicherheit

Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Daten- und Informationssicherheit. Machen Sie deutlich, dass dieses Thema alle etwas angeht und maßgeblich zum Erfolg des Unternehmens beiträgt. Denken Sie daran, dass immer häufiger Schadsoftware in Umlauf gerät und dass mobile Endgeräte, wie Laptop, Smartphone oder Tablet, nicht nur anfällig für Abhör- und Ausspähhaktionen sind, sondern auch schnell mal verloren gehen können. Ohne Backup sind wichtige Daten dann weg.

Investieren Sie auch in komplexe IT-Anwendungen

Welche Prozesse Ihrer täglichen Arbeit können Sie mit neuen Systemen und Software sinnvoll unterstützen?

Um diese Frage zuverlässig zu beantworten, lohnt es sich, zurück zu treten und die Workflows im Unternehmen mit Distanz zu betrachten. Wo werden zum Beispiel Daten noch händisch eingegeben, die automatisch viel schneller verarbeitet werden könnten? Wie sieht es mit der Nutzung von Geschäftsanwendungen aus der Cloud aus? Lassen Sie sich hier von IT-Spezialisten beraten, die Ihnen die optimalen Systeme für Ihr Unternehmen empfehlen können. Gerade bei einem eher knappen IT-Budget sollten Sie unbedingt auf kompetente Beratung zurückgreifen, um die richtigen Entscheidungen treffen zu können.



Planen Sie Umstellungsphasen langfristig

Innovationen sind mit strukturellen und organisatorischen Veränderungen verbunden. Und wir kennen das alle: Hat man sich einmal an ein System gewöhnt, fällt die Umstellung schwer. Deswegen sollten Sie bei »IT Change Prozessen« Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frühzeitig an Bord holen, schlau machen und die Vorteile der Umstellung vermitteln. Es ist wahrscheinlich, dass eine Umstellung von IT-Prozessen das Tagesgeschäft zeitweise bremsen wird. Auch darauf sollte man sich frühzeitig einstellen und Change Prozesse beispielsweise nicht in Zeiten legen, die erfahrungsgemäß viele Ressourcen im Unternehmen beanspruchen.



– GLOSSAR



Backup

Als Backup (dt. Datensicherung) bezeichnet man das Kopieren von Daten auf ein anderes Speichermedium, zum Beispiel eine externe Festplatte. Im Fall eines Datenverlustes können die benötigten Daten wieder zurückkopiert werden.

Cloud

Was umgangssprachlich als »Cloud« bezeichnet wird, meint eigentlich Cloud Computing (dt. Rechnerwolke), d.h. die Nutzung von Programmen, ohne sie auf dem eigenen lokalen Rechner zu installieren. Wenn man IT-Infrastrukturen, wie Datenspeicher oder Software, aus der »Cloud« abrufen, greift man also via Internet auf einen anderen Rechner in der Ferne zu, auf dem diese IT-Infrastrukturen installiert sind.

Datenschutz

Datenschutz bezeichnet explizit den Schutz personenbezogener Daten, sowohl Kunden- als auch Mitarbeiterdaten. Es geht darum, jeden über die Verwendung seiner personenbezogenen Daten selbst bestimmen zu lassen, also um den Schutz der Privatsphäre.

Building Information Modeling (BIM)

BIM (dt. Gebäudedatenmodellierung) ist ein Begriff aus dem Bauwesen und bezeichnet die Planung, den Entwurf, die Errichtung und Bewirtschaftung von Gebäuden mit Hilfe von Software. Alle wichtigen Gebäudedaten werden dabei digital erfasst und das Gebäude als Modell virtuell visualisiert.

Customer Relationship Management (CRM)

Unter CRM (dt. Kundenbeziehungsmanagement) versteht man die IT-unterstützte Erfassung und Verwaltung von Kundendaten, um besser auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen zu können und die Kundenbindung zu stärken. Mittels einer CRM-Software (Datenbank) lassen sich Kundenkontakte speichern und analysieren.

Datensicherheit

Datensicherheit meint den Schutz digitaler Daten mit und ohne Personenbezug. In Unternehmen geht es dabei also nicht nur um Kundendaten, sondern allgemein um alle wichtigen Daten, die das Unternehmen betreffen (auch Kalkulationen etc.). Die Datensicherheit kann zum Beispiel durch Schadsoftware oder unachtsames Verhalten gefährdet werden.

Digitalisierung

Digitalisierung bezeichnet ganz allgemein den Vorgang der Erfassung, Aufbereitung und Speicherung von analogen Informationen auf einem digitalen Medium. In der aktuellen Diskussion geht es um die »digitale Transformation«, d.h. die veränderten Möglichkeiten, die die digitalen Medien für Unternehmen eröffnen.

Fernwartung

Die Wartung und Reparatur von IT-Systemen, wie Telefonanlagen, Computer, Server oder Industrieanlagen, kann auch aus der Distanz erfolgen. Fernwartung bezeichnet dementsprechend den räumlich getrennten Zugriff auf IT-Systeme.

Informationstechnik (IT)

Der Begriff IT umfasst die Informations- und Datenverarbeitung sowie die dafür benötigte Hard- und Software. Im Unternehmen bezieht sich der Begriff IT folglich auf die gesamte technische Infrastruktur.

IT-Supporter (extern)

Externe IT-Supporter bieten als Dienstleister technische Unterstützung und Beratung für Unternehmen. Sie arbeiten allein, in kleinen Teams oder sind über ein Systemhaus organisiert.

Enterprise Resource Planning (ERP)

ERP-Systeme dienen dazu, den betrieblichen Wertschöpfungsprozess möglichst effizient zu gestalten. Zur Steuerung betrieblicher Prozesse werden Softwarelösungen genutzt, mit deren Hilfe Finanzen, Personal, Betriebsmittel, Material und Informationstechnik geplant und bedarfsgerecht eingesetzt werden können. Konkret betrifft das zum Beispiel Einkauf, Warenwirtschaft, Produktion, Buchhaltung und Personalwesen.

Industrie 4.0

Etwa seit den 70er Jahren haben Elektronik und IT die Produktion von Gütern immer stärker automatisiert. Die Digitalisierung führt nun zur sogenannten Industrie 4.0 (zur »Vierten industriellen Revolution«). Neue Software oder auch Robotertechnik verändern die Fertigung und Logistik hin zu schnelleren Prozessen und mehr Effizienz. Dabei wird die Produktion immer stärker vernetzt.

IT-Fachkräfte

IT-Fachkräfte sind verantwortlich für die Planung, Einrichtung, Wartung und Administration von Systemen und Netzwerken im Unternehmen. Ihre Aufgaben sind die Anwendungs-, Datenbank- und Softwareentwicklung sowie die Beschaffung, Installation und Anpassung von Hard- und Software.

Locky

Die Schadsoftware »Locky« kam im Februar 2016 in Deutschland und anderen Ländern in Umlauf. Der Trojaner verschlüsselte Dateien auf Computern, worauf die Urheber der Software versuchten, von den Nutzern der infizierten PCs ein Lösegeld für die Entschlüsselung zu erpressen.

Managed Services

Managed Services ist ein Begriff des Outsourcings und meint allgemein, dass Leistungen im Informations- oder Kommunikationsbereich für einen definierten Zeitraum von einem externen Anbieter über einen Rahmenvertrag bereitgestellt werden. Im Fall von IT-Support kann der Kunde dann die Leistungen bei Bedarf abrufen und zum Beispiel Probleme in der IT beheben lassen oder IT-Beratung anfordern.

Prozessberatung

Prozessberatung im IT-Bereich deckt Potenziale auf und empfiehlt individuell den Einsatz bestimmter IT-Lösungen, um die Effizienz von Geschäftsprozessen zu steigern.

Systemhaus

Ein Systemhaus bietet Softwaresysteme zusammen mit der erforderlichen Hardware an und sorgt für das reibungslose Funktionieren der IT-Lösungen. Systemhäuser sind somit »Mittler« zwischen Anwendern und Herstellern von IT-Produkten. Darüber hinaus passen Systemhäuser IT-Anwendungen an individuelle Kundenbedürfnisse an und kümmern sich auch um das Management kompletter IT-Prozesse.

Patch Management

Ein »Patch« (dt. Nachbesserung) schließt Sicherheitslücken in einer bereits verwendeten Software, behebt Fehler oder bringt neue Funktionen. Patch Management sorgt also dafür, dass die angewandte Software im Unternehmen stets gut arbeitet und auf dem neusten Stand ist. Im Gegensatz dazu kann mangelndes Patch Management zu Effizienzverlust und kritischen Sicherheitslücken führen.

Schadsoftware (Trojaner)

Schadsoftware sind Computerprogramme, die entwickelt wurden, um schädliche Funktionen auszuführen, zum Beispiel Dateien zu verschlüsseln oder zu löschen. Sie kommen häufig getarnt, als »Trojaner«, mit einem anderen Programm auf den PC. Weitere Formen von Schadsoftware sind etwa Viren oder Spyware.

Digitalisierung
IT
Support

ERFOLG DIGITAL

Kostenloses Online-Magazin mit Infos und Tipps zu Digitalisierung
und IT-Support für kleine und mittelständische Unternehmen –
herausgegeben von der pcvisit Software AG

Herausgeber © 2016

pcvisit Software AG

Manfred-von-Ardenne-Ring 20

D-01099 Dresden

FON: +49 (0) 351/89 25 59 30

FAX: +49 (0) 351/89 25 59 32

MAIL: kontakt@pcvisit.de

WEB: www.pcvisit.de

V.I.S.D.P.: Uwe Rummel

REDAKTION: redaktion@erfolgdigital.de

KONZEPT UND

UMSETZUNG: Miriam Rummel | miriamrummel.de

André Zulley | a2z-media.de

GESTALTUNG: Robert Winkler | rrrrw.com

BILDNACHWEIS: Soweit nicht anders angegeben, liegen die
Bildrechte bei den im Beitrag genannten
Organisationen oder Personen.

•