

## IT-Management im KMU-Alltag

# Hilfe für die Problemlöser

Von Beni Krieger

*Ein Augenschein in der IT-Abteilung eines KMU zeigt: Sorgfältig erfasste und ausgewertete Daten dienen als vielseitiges Werkzeug und machen das Informations-Management zu einem Erfolgsfaktor im IT-Bereich.*

«**W**as macht Ihr eigentlich den ganzen Tag? Kostet das wirklich so viel? Ginge es auch etwas schneller?» IT-Mitarbeiter in KMUs, die sich solches anhören dürfen, zucken meist müde mit den Schultern. Und wundern sich allenfalls, warum ihre Leistung – grundlegend für das Funktionieren fast jeden Un-

### **IT – die Firma in der Firma**

ternehmens – selbst im 21. Jahrhundert vor allem als Kostenfaktor wahrgenommen wird.

Denn das ist doch der IT-Alltag in vielen Klein- und Mittelbetrieben: Viele Betriebsmittel und Daten, immer wieder neue Projekte und Aufgaben-Differenzierungen. Dazu eine gut genutzte Hotline. Und nicht selten IT-Mitarbeiter in mehr oder weniger überlastetem Zustand.

**Beni Krieger**, Texter und Autor, Tel. +41 (0)79 341 80 18, [beni.k@datacomm.ch](mailto:beni.k@datacomm.ch), c/o IQS AG, The Quality Maker, Untere Brühlstrasse 21, Postfach, CH-4800 Zofingen, Tel. +41 (0)62 745 10 45, [www.iqs.ch](http://www.iqs.ch)

Und selbst dort, wo Aufwand und Ertrag der internen IT unbestritten sind, besteht der Wunsch nach Übersicht und Nachverfolgbarkeit erbrachter Leistung, selbstredend per Mausklick – so wie bei der Delica AG in Birsfelden bei Basel.

Jährliche 14'000 Tonnen gerösteter Kaffee in 43 Varietäten machen Delica zur Nummer 1 der Schweizer Kaffee-Veredler. Zusammen mit der Verarbeitung haltbarer Food-Artikel erzielt das Unternehmen mit über 300 Mitarbeitern einen Umsatz um die 230 Millionen Franken.

In diesem Hochleistungsbetrieb fungiert die interne IT-Abteilung als Firma in der Firma: Sechs Personen arbeiten hier, und alle haben nur ein Ziel: dass alles einfach läuft.

### **Wie viel Software braucht der Manager?**

Aber wie gut läuft es denn tatsächlich? Und wenn es mal nicht läuft: Wie lange dauert es, bis sich das jeweils ändert? Hans Feigenwinter, IT-Leiter der Delica AG, wollte das und mehr ganz genau wissen. Er evaluierte die Anschaffung eines elektronischen

Management-Tools und fragte sich:

- Wie kann ich unsere Aufgaben optimal verwalten?
- Was heisst optimale Verwaltung?
- Wie gewinne ich volle Nachvollziehbarkeit?
- Wie erleichtert sich dadurch unsere Arbeit?
- Welchen zeitlichen Aufwand verursacht diese Verwaltung?
- Was kostet sie und welche Kosten kann ich damit sparen?
- Kaufen wir eine Software für alles oder mehrere spezialisierte Pakete?

### **Gesamtlösung wird favorisiert**

Aus der Nähe betrachtet hätte Feigenwinter durch die Kombination einzelner Pakete von verschiedenen Anbietern einen insgesamt etwas höheren Leistungsumfang eingekauft als mit einer Gesamtlösung. Allerdings nur auf den ersten Blick: Wo mehrere Produkte gewählt und parallel eingesetzt werden, hapert es oft mit der Kooperation der Anwendungen untereinander.

Zudem störten den langfristig rechnenden Delica-Manager die hohen Kosten beim Einsatz mehrerer Produkte. Und das galt, wie er ausführt, nicht nur für die Anschaffung, sondern auch für die Betreuung: «Je mehr Software Sie haben, umso mehr allgemeine Schulung müssen Sie einplanen. Ausserdem benötigen Sie für jede

«Alles soll einfach laufen» (Hans Feigenwinter)

Software jemanden, der sich als eine Art Supervisor besonders gut damit auskennt. Da sind dann schnell mehrere Personen gefragt», so Feigenwinter.

Folgerichtig entschied man sich bei der Delica-IT-Abteilung, mit dem Zofinger IQSoft Modul IQSit die Synergien einer guten Gesamtlösung zu nutzen, statt sich auf kapriziöse Einzellösungen einzulassen.

IQSoft wird von vielen Kunden als prozessorientiertes Qualitätsmanagement geschätzt. Noch etwas weniger bekannt sind die individualisierten Module IQSproject zur Projektverwaltung und IQSit, das ganz spezifisch fürs IT-Management in KMUs ausgelegt ist. Bei Delica kommen alle drei Elemente vernetzt zum Einsatz.

### **Ein eigenes Software Paket fürs IT-Management?**

Die Frage sei erlaubt: Braucht es für eine IT-Abteilung eine massgeschneiderte Software-Lösung? Bei Delica beantwortet man das mit Zahlen: Rund 25 Server, 250 PCs, 17 Kiosk-Terminals, über 70 Drucker und über 50 Funkter-



**winter, IT-Leiter der Delica AG)**

wiesen – das Ende der internen Drucker-Wartung.

**«Da muss was gehen»**

Die Auswertung von Hotlines bestätigt nicht nur Branchen-Trends wie den steigenden internen Aufwand gegen Spam. Sie zeigt auch, wer Hotlines besonders oft benutzt oder an welchem Gerät diese Person gerade arbeitet. So wird einerseits sichtbar, wer eigentlich keine IT-Nothelfer sondern einfach eine gute Schulung braucht. Und andererseits zeigen elektronische Rapporte zuverlässig auf, welche Geräte halt einfach nicht mehr dem Stand der Technik entsprechen und deshalb ersetzt werden müssen.

**«Wir brauchen mehr Personal. Hier ist der Beweis»**

Mit einem Instrument wie IQSit werden undurchsichtige Aufwände per Mausclick transparent und zum unwiderlegbaren Leistungsbeweis. Hans Feigenwinter weiss das aus Erfahrung. Nach einer Präsentation der Arbeiten seiner Abteilung mit IQSit bewilligte man ihm mehr Personal.

**Solides Wissen bringt Ruhe in jeden Ablauf**

«Es ist sehr nützlich, so viel so einfach erfahren zu können.» Das gilt nicht nur für Hans Feigenwinter,

sondern auch für die Geschäftsleitung der Delica AG: Zur Zeit plant man die Einführung von IQSproject für den Einsatz durchs Top-Management.

Firmendaten aller Art sind eben eine reiche Goldmine, die jedes Unternehmen auswerten kann. Erstaunlich, dass dies trotz vieler vorhandener Werkzeuge – die IQS Palette ist ja nicht allein auf dem Markt – selten optimal umgesetzt wird. Nachverfolgbarkeit, Belegbarkeit, sichere Entscheidungen und nicht zuletzt auch Rechtssicherheit: Das umfassende IT-Management der Delica AG erzeugt dank solider und gezielt ausgewerteter Information grosse Stabilität. Der Effekt ist angenehm für alle Beteiligten: Die in

***Firmendaten sind eine reiche Goldmine***

der IT-Branche üblichen schnellen Veränderungen und Herausforderungen werden vermehrt als Erfolgchance wahrgenommen und kaum mehr als Hürden.

Eine Haltung, die jedem KMU gut ansteht. Einzige Voraussetzungen: Die Bereitschaft zu Transparenz. Und ein Management-Tool, das seiner Aufgabe rundum gewachsen ist. ■

minals und etwa 100 verschiedene Software-Anwendungen kommen täglich zum Einsatz. Durchschnittlich 1500 Calls führen jedes Jahr zu etwa 6000 Massnahmen.

Und die Themenliste möglicher Anfragen – alle werden mit IQSit erfasst und später bezüglich Aufwand und Kosten ausgewertet – passt mittlerweile nur noch dank 6 Punkt-Schrift auf eine A4-Seite. Fazit: Da ist einiges zu organisieren, vieles davon IT-spezifisch. Selbst für den Laien wird hier der Einsatz einer massgeschneiderten Lösung nachvoll-

ziehbar. Und dies erst recht, sobald die Delica-IT-Verantwortlichen auf Beispiele aus dem Alltag zu sprechen kommen:

**«Das lassen wir ab jetzt extern erledigen»**

Man möchte meinen, es wäre umgekehrt, doch bei der Delica AG zeigt sich, dass Outsourcing trotz eigener IT-Abteilung das Budget schonen kann: Eine der ersten Massnahmen, die sich aus der Einführung des neuen Tools ergab, war – Aufwand und Kosten wurden durch IQSit exakt ausge-