



## Die ideale IT-Lösung: einstecken – aufstarten – läuft

Die IT vereinfacht die Arbeit, steigert die Effizienz und automatisiert Standardprozesse. Mit den neuen Möglichkeiten und dem wachsenden Funktionsumfang steigt auch die Komplexität: Jedes Programm, jedes Gerät und jede Schnittstelle ist vom Gesamtsystem abhängig. Die enge Vernetzung macht die Lösungen fehleranfälliger; Service, Unterhalt und Troubleshooting werden immer anspruchsvoller. Der Artikel beleuchtet, wie der ideale IT-Support sichergestellt werden kann.



**Reto Schaffner**  
Leiter Informatik  
VR-Präsident

Ein beliebtes Schlagwort in der Informationstechnologie ist «Plug-and-Play». Viele Hard- und Softwareanbieter versprechen Lösungen, bei denen man nur eine Steckdose braucht, um gleich produktiv loslegen zu können. Doch wir alle wissen aus eigener Erfahrung: So einfach ist es selten. Allenfalls trifft das für ein Tablet mit vorinstallierter Office Software und ein paar anderen Apps zu – aber sobald ein Netzwerk mit weiteren Geräten, Telefonie, zusätzliche komplexe Fach- und Finanzapplikationen, ERP, CRM und so weiter dazukommen, wird es schwierig. Denn die meisten Anwendungen sind eng miteinander und mit der Systemsoftware verknüpft. Wenn nur eine Schnittstelle nicht funktioniert oder eine Applikation nicht sauber läuft, kann sich das unangenehm auf den Rest des Systems auswirken.

### **Beschränkung auf wenige Partner lohnt sich**

Vor allem Gemeinden, Energieversorger und öffentlich-rechtliche Institutionen tendieren dazu, sich bei IT-Beschaffungen auf verschiedene Partner zu stützen. Einer ist für die Hardware zuständig, ein anderer für das Netzwerk, einer liefert Standardsoftware, wieder ein anderer die Fachapplikationen und so fort. Bei einfach ausgestatteten Umgebungen



**Mehrwert und Sicherheit  
dank Cloud-Lösungen  
von OBT**

*Die OBT Swiss Cloud – ein sicheres, professionelles Rechenzentrum mit qualifizierten Fachleuten*

kann das durchaus funktionieren – doch sobald die Komplexität wächst und dadurch auch die Fehleranfälligkeit steigt, wenn die Infrastruktur erweitert oder System- und Programm-Updates vorgenommen werden müssen, wird es anspruchsvoll.

Nutzerinnen und Nutzer wissen bei Ausfällen nicht, an wen sie sich wenden müssen, weil sie oft nicht wissen, ob es sich bei den Problemen um einen Hardware- oder einen Softwarefehler handelt. Die verschiedenen Partner schieben sich gegenseitig die Verantwortung zu, und es dauert oft viel zu lange, bis der Fehler gefunden und behoben ist und alles wieder so läuft, wie es sollte.

Deshalb lohnt sich die Beschränkung auf möglichst wenige Partner, die mit der Umgebung und allen Funktionalitäten vertraut sind und genau wissen, wo sie bei einem Problem ansetzen müssen und welche kompetente Fachperson am schnellsten Abhilfe schaffen kann.

### **Verfügbarkeit kann lebenswichtig sein**

Es gibt unzählige Gründe für IT-Ausfälle. Die Öffentlichkeit erfährt vor allem von Problemen, die nach Angriffen durch Hacker oder Erpresser aufgetreten sind. Aber es gibt auch banalere Auslöser für IT-Schwierigkeiten. Beispielsweise, dass nach einem Update des Betriebssystems bestimmte Programme oder



Druckertreiber ihren Dienst verweigern oder dass nach dem Aufspielen einer neuen Programmversion andere Applikationen nicht mehr mit ihr zusammenarbeiten wollen. Es kann auch sein, dass zwar alles funktioniert, aber die Wartezeiten immer länger werden, weil die Hardware irgendwann über Gebühr belastet wird.

Ursachenforschung und Fehlerbehebung brauchen oft viel Zeit, während der die Arbeit in einer Verwaltung, einem Betrieb oder einer Organisation weitgehend lahmgelegt ist. Kurzzeitiger Ärger lässt sich verkraften, sind es aber Stunden oder sogar Tage, geht es sofort ins Geld – und noch grössere Ausfälle können sogar die Existenz einer Organisation bedrohen.

#### **Interne versus externe IT-Experten**

Zur Verhinderung von Ausfällen setzen viele Organisationen und Firmen auf eine interne IT-Abteilung. Das hat einige Vorteile: Sie ist mit der Infrastruktur vertraut, kennt Maschinen und User und ist bei Problemen schnell vor Ort. Der Nachteil: Sie ist teuer – und die hohen Kosten fallen auch dann an, wenn alles nach Plan funktioniert.

Externe Spezialisten müssen dagegen nur hinzugezogen werden, wenn Schwierigkeiten auftreten. Zwar ist es bequem, Verantwortung abgeben zu können. Doch gleichzeitig entstehen dadurch Abhängigkeiten, die oft nur schwer durchbrochen werden können. Sind zudem mehrere Partner im Spiel, fällt bei einem Problem bei jedem von ihnen kostenintensiver Aufwand an, aber keiner fühlt sich so richtig zuständig.

#### **Ein Partner, und zwar der richtige!**

Die zeitgemässe Lösung, auf die sich immer mehr Verwaltungen und Unternehmen verlassen, ist die Auslagerung von IT-Infrastruktur und Rechenleistung. Zum Beispiel in die **OBT Swiss Cloud**, ein sicheres, professionelles Rechenzentrum mit qualifizierten Fachleuten, die ein Problem frühzeitig erkennen und eingreifen, bevor es sich ausbreitet. Für den Support ist eine einzige Ansprechperson verantwortlich. Auf jedes Anliegen setzt sie sofort die richtigen Spezialisten an, die auf allen Systemebenen eingreifen können.

Professionelle Kompetenz vor Ort, ständige Überwachung und Aktualisierung, enger Kontakt mit Kunden und Providern, Reaktionsschnelligkeit und eine

Infrastruktur, die immer auf dem aktuellen Stand ist: Das alles braucht es, damit die IT läuft und der interne Aufwand sich in engen Grenzen hält – der grösste technische Aufwand besteht dann tatsächlich darin, die Geräte an die Steckdose anzuschliessen.

#### **FAZIT**

Weniger Komplexität, Aufwand und Kosten, mehr Sicherheit, Produktivität, Mobilität und Unterstützung: Nicht immer werden alle Ansprüche und Forderungen an moderne IT-Lösungen erfüllt. Vor allem dann nicht, wenn verschiedene IT-Partner involviert sind, die nur wenig miteinander kommunizieren.

Hier lohnt sich die Beschränkung auf einen einzigen Partner wie OBT, der mit der Swiss Cloud eine technisch ausgereifte Lösung zur Verfügung stellt, Verantwortung übernimmt, kompetente Fachspezialisten beschäftigt und Probleme proaktiv angeht. Denn nur so kann der Traum von der IT aus der Dose Realität werden.

