

Siegfried Streitz

IT einsetzen und sparen

Im Beitrag „IT-gestütztes Kanzleimanagement – eine erste Orientierung“ ist eine Karte skizziert, die mit Detailinformationen ergänzt werden muss. Ein hilfreicher Wegweiser sind dabei Kostenbetrachtungen, die aus betriebswirtschaftlicher Sicht ein entscheidendes Kriterium darstellen. Nur wenn dem IT-Einsatz ein entsprechender Nutzen gegenübersteht, ist das IT-Management erfolgreich.

■ Mit dem Einsatz von IT-Systemen werden in der Regel eines oder mehrere der folgenden Ziele verfolgt:

- Ressourcen-schonendere/schnellere Erledigung von Abläufen
- Steigerung der Effizienz, Verminderung von Aufwänden für Abläufe
- Verbesserung der Kommunikation
- Qualitative Verbesserung von Geschäftsprozessen

Nutzen und Kosten

Zur Erfüllung dieser Ziele werden unterschiedliche Systemarchitekturen und eine reichhaltige Softwarepalette angeboten. Kanzleisysteme, Textverarbeitungsprogramme, E-Mail-Systeme und Dokumenten-Management-Systeme sind nur Beispiele für die vorhandenen Möglichkeiten.

Einen Nutzen können diese Systeme jedoch erst entfalten, wenn sie bei Bedarf den Anwender unkompliziert unterstützen. Diese sogenannte Verfügbarkeit beschreibt das Maß, das ein bestimmter Service im vorgesehenen Rahmen zur Verfügung steht und keine wesentlichen Benutzungseinschränkungen aufweist. Bei einer zu niedrigen Verfügbarkeit kommt es zu Ausfallzeiten und Zusatzaufwendungen durch Reparatur- und Beseitigungsmaßnahmen. Das Fazit: Kosten minimieren und gleichzeitig eine ausreichend hohe Verfügbarkeit sicherstellen.

In Anwaltskanzleien reicht für nahezu alle Anwendungen ein Grad an Verfügbarkeit aus, der mit handelsüblichen Standardkomponenten erreicht werden kann. Spezielle technische Hilfsmittel zur Steigerung der Verfügbarkeit wie redundant ausgelegte Systeme (z. B. bei Festplatten) oder Mechanismen zur Aufgabenverlagerung zwischen Computern werden hier nicht näher betrachtet, da sie nur in Ausnahmefällen zum Einsatz kommen müssen.

In einer Maschinenfabrik kommt niemand auf die Idee, zum Ausprobieren einer neuen Komponente eine Maschine zu stoppen, eine versuchsweise Änderung vorzunehmen und zu hoffen, dass alles anschließend wieder zumindest in gewohnter Weise ihre Leistung erbringt.

Im IT-Bereich sieht dies häufig vollkommen anders aus; es wird justament ein neues Programm installiert, eine CD aufgespielt oder eine sonstige Systemmodifikation vorgenommen. Ein störungsarmer Betrieb nimmt nur eine untergeordnete Rolle ein. Das Leitbild „Never touch a running System“ gilt in besonderem Maße auch für Computer; es sollte grundsätzlich erst immer nach Test- und Evaluationsmöglichkeiten gesucht werden, die das im Einsatz befindliche Produktsystem nicht berühren. Gerade bei den derzeitigen moderaten Hardwarekosten ist es naheliegend, ein eigenes Testsystem zu betreiben.

Daneben stellt sich in vielen Fällen nach kurzer Nutzung einer neuer Software heraus, dass sie für eine Anwaltskanzlei wenig geeignet ist und kaum genutzt wird. In einem derartigen Fall steigt neben dem Verfügbarkeitsrisiko auch der Administrationsaufwand des Systems, da die Komplexität durch die neu installierten Komponenten erhöht wird.

Der Quick-Check

Der Quick-Check auf der nächsten Seite enthält eine Reihe von Einzelfragen zu verschiedenen Problembereichen. Die Gesamtbeurteilung fällt um so positiver aus, je weniger (!) Punkte erworben werden.

Allgemeine Fragen ermitteln den Status des Systems (wie Abbrüche der Verarbeitung, Support-Anforderungen). Der Nutzen von E-Mails als – gegenüber telefonischer Kommunikation oder mündlichen Anweisungen –

störungsreduzierte Kommunikation ist heutzutage unumstritten, so dass die Nutzungsmöglichkeit von E-Mails als Basisfunktionalität (vergleichbar einem Telefonanschluss) vorausgesetzt wird.

Ab der nächsten Ausgabe (6/02)

die MC-Serie

Anwaltsprogramme im Test

Weitere Fragen der Checkliste behandeln die Verwaltung und den Betrieb des Systems. Für eine sachgerechte Kanzleiführung ist auch die Kenntnis über das Maß von IT-Aufwendungen notwendig.

Ein Schwerpunkt liegt auf der Vereinheitlichung von Systemen, was sowohl die Hardware als auch die Software betrifft. Auch gegenüber kurzfristigen Einsparmöglichkeiten bei der Nutzung von Sonderangeboten sollte kritisch hinterfragt werden, ob nicht langfristig eine Kostensteigerung provoziert wird. Erfahrungsgemäß fallen bei der Anschaffung eines Systems nur ca. 20 % der über die Nutzungsdauer zu erwartenden Gesamtkosten an, so dass mittel- und langfristige Kostenüberlegungen einen wesentlich stärkeren Einfluss auf das Investitionsverhalten ausüben sollten.

Ausblick

Der Quick-Check zeigt, dass eine kostengünstige hohe Verfügbarkeit in erster Linie auf organisatorischen Maßnahmen und Regelungen beruht. Zusammen mit einer sinnvollen Systemauswahl und -konfektionierung wird die Basis für einen hohen Nutzen geschaffen.

Auch in den nächsten Heften wird sich MC mit Aspekten eines IT-orientierten Kanzleimanagements und weiterer Detailkarten beschäftigen.

streitz@streitz.de

Frage

Punkte

1. **Arbeitsplätze:** Wie viele Abbrüche der Verarbeitung haben Sie pro Woche/ pro Monat für bestimmte Rechner?
weniger als einmal pro Woche = 0
mehr als einmal pro Woche = 3
mehr als dreimal pro Woche = 5
2. **Server:** Wie viele Ausfälle der Verarbeitung haben Sie pro Woche/pro Monat?
höchstens einmal pro Monat = 0
zwei- bis viermal pro Monat = 2
häufiger als einmal pro Woche = 6
3. **Sind beim Einsatz der IT in den letzten 12 Monaten wesentliche Fehler aufgetreten?**
Ja, mehrmals = 6
Ja, einmal = 2
Nein = 0
4. **Wie oft pro Monat** müssen Sie/Ihre Mitarbeiter eine Hotline anrufen?
Höchstens ein Anruf pro Mitarbeiter = 0
Ein bis zwei Anrufe pro Mitarbeiter = 2
Mehr als zwei Anrufe pro Mitarbeiter = 4
5. **Ist E-Mail an allen Arbeitsplätzen benutzbar, an denen diese Funktion benötigt wird?**
Ja = 0
Teilweise = 2
Nein = 4
6. **Hat jeder Mitarbeiter eine E-Mail-Adresse?**
Ja = 0
Nein = 2
7. **Wie oft werden bei Ihnen in der Regel ankommende E-Mails am Tag bearbeitet?**
Mindestens zweimal = 0
Einmal = 2
Weniger als einmal = 4
8. **Gibt es ein geregeltes Verfahren zum Einsatz neuer Software (Freigabe) und darf nicht jeder Benutzer z. B eine neue CD installieren/ausprobieren?**
Ja = 0
Nein = 5
9. **Werden bei Ihren IT-Systemen regelmäßige Kontrollen (Log-Dateien, Fehlerprotokolle etc.) vorgenommen?**
Ja = 0
Weiß ich nicht = 2
Nein = 3
10. **Gibt es einen Mitarbeiter, der für die Pflege des Systems verantwortlich ist (Administrator)?**
Ja = 0
Nein = 5
11. **Werden in Ihrer Kanzlei auftretende IT-Fehler dokumentiert und gesammelt?**
Ja = 0
Teilweise = 1
Nein = 2
12. **Gibt es einen Mitarbeiter, der für die Organisation des Systems verantwortlich ist, Fehlermeldungen weiterleitet und die Beseitigung überwacht?**
Ja = 0
Nein = 5
13. **Werden Service-Updates von Standard-Programmen und Betriebssystemen regelmäßig eingespielt?**
Ja = 0
Weiß ich nicht/ unregelmäßig = 1
Nein = 2
14. **Besitzen Sie eine Systemdokumentation, die mindestens folgende Informationen enthält: Einrichtung des Servers, installierter Programme, zugewiesene Benutzergruppen und Benutzerrechte?**
Ja, letztes Update weniger als ein Jahr her = 0
Ja, letztes Update mehr als ein Jahr her = 1
Ja, teilweise = 2
Nein = 4
15. **Wird der Server als Arbeitsplatz genutzt?**
Ja = 4
Gelegentlich = 3
Nein = 0
16. **Besitzt der Server eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), die bei länger andauerndem Stromausfall den Server herunterfährt?**
Ja, wird regelmäßig getestet = 0
Ja, ohne Herunterfahren, ohne Test oder Funktion nicht bekannt = 3
Nein = 5
17. **Existiert in Ihrer Kanzlei ein gemeinsames Vorlagenverzeichnis für die verwendeten Briefe, Telefaxe und Formulare?**
Ja = 0,
Teilweise = 2
Nein = 4

18. **Werden einheitliche Regeln für die Ablage und Benennung von Dokumenten und sonstigen Dateien eingehalten?**
Ja = 0,
Teilweise = 2
Nein = 4
19. **Bei mehr als 10 Arbeitsplätzen: Setzen Sie eine Desktop-Management-Software zumindest für Softwareinstallation, Anwenderunterstützung und Wartung ein?**
Ja = 0
Nein = 3
20. **Wissen Sie, wie viele Rechner Sie in den letzten drei Jahren angeschafft haben und wo sie stehen (besitzen alle Rechner aus dem Anlagevermögen einen definierten Standort)?**
Ja = 0
Nein = 3
21. **Können Sie Investitionen in Hard- und Software für das abgelaufene Jahr beziffern?**
Ja = 0
Nein = 1
22. **Können Sie den externen Schulungsaufwand des IT-Bereiches für das abgelaufene Jahr beziffern?**
Ja = 0
Nein = 1
23. **Können Sie den Dienstleistungsaufwand des IT-Bereiches für das abgelaufene Jahr beziffern?**
Ja = 0
Nein = 1
24. **Können Sie den internen Aufwand mit Benutzerunterstützung des IT-Bereiches für das abgelaufene Jahr grob beziffern?**
Ja = 0
Nein = 2
25. **Schätzen Sie, welche Kosten pro Jahr ein durchschnittliches 10-Platz PC-System bei einer Nutzungsdauer von 8 Jahren verursacht!**
Mehr als 20 T€ = 0
15 T€ – 20 T€ = 1
10 T€ – 15 T€ = 2
weniger als 10 T€ = 4
26. **Werden in Ihrer Kanzlei Standards bei der Beschaffung von Hard- und Software eingehalten, so dass gleichartige Systeme vorhanden sind?**
Ja = 0
Teilweise = 2
Nein = 4
27. **Bei mindestens 8 Arbeitsplätzen: Teilen Sie die Anzahl verschiedener Rechnermodelle, die Sie im Einsatz haben, durch die Anzahl der Bildschirmarbeitsplätze.**
Ergebnis kleiner als 0,2 = 0
Ergebnis kleiner als 0,4 = 2
Ergebnis kleiner als 0,6 = 4
Ergebnis größer als 0,6 = 5
28. **Werden in ihrem Unternehmen arbeitsplatzbezogene Einweisungen/ IT-Optimierungseinweisungen vorgenommen?**
Ja, (ca. alle 2 Jahre) = 0
Nein = 2

Summe

Auswertung

■ Punkte 0 – 12

Status: Ihr IT-Betrieb ist kostengünstig strukturiert und als deutlich überdurchschnittlich zu beurteilen.

■ Punkte 13 – 21

Status: Ihr IT-Betrieb weist Schwachstellen auf, die gelegentlich zur Steigerung der Effizienz behoben werden sollten. Die Kosten für den IT-Einsatz können mit hoher Wahrscheinlichkeit gesenkt werden, so dass ein besseres Kosten-Nutzen-Verhältnis entsteht.

■ Punkte 21 – 27

Status: Die Fehler und Lücken in Ihrer Kanzlei sollten zügig beseitigt werden, damit ein besseres Kosten-Nutzen-Verhältnis erzielt wird. Gleichzeitig sind Ihre IT-Kosten zu hoch.

■ Punkte 28 und mehr

Status: Sie nutzen Ihre IT nur mit deutlichen Einschränkungen, was zu wesentlich geringerem Nutzen und eingeschränkter Benutzerakzeptanz führt; insgesamt bestehen erhebliche Risiken. Auch kurzfristig kann ein signifikantes Einsparpotential genutzt werden.