

ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

“Wir haben keine Lust auf IT-Wartungsverträge!”

Vielleicht kommt Ihnen diese Schlagzeile etwas merkwürdig vor? Nein, das ist nicht nur ein Zitat eines unserer Kunden, dieser Titel gibt auch unser erstes spontanes Gefühl wieder, wenn wir selbst an Wartung denken:

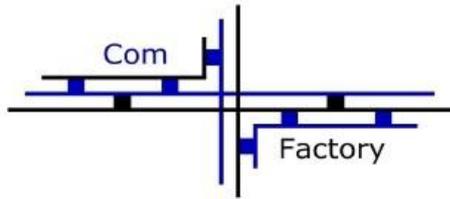
- Eigene Betroffenheit: Auch wir können unsere Leistung für Sie nur mithilfe von EDV erbringen. Und da erinnern wir uns wehmütig immer einmal an die “gute alte Zeit“ von MS-Dos 3.3 und Novell zurück: Da brauchte man zum Beispiel einen Server nur einmal ordentlich aufsetzen, und dann lief der drei Jahre (so bei uns geschehen!) zuverlässig und unbemerkt, ohne jegliche Pflege (vom Staubwischen einmal abgesehen). Klar, diese Maschinen hatten auch nicht die Leistungsfähigkeit heutiger Systeme (Datenbanken, mal eben 250 mb per Download herunterladen, Schnelligkeit, etc.), aber das vergißt man gerne. Auch wir müssen heute einen enormen Zeitaufwand für Wartung unserer eigenen Systeme aufwenden – dabei würden wir gern etwas anderes machen!
- Es gibt so viele spannende Themen, mit denen wir unsere Kunden begeistern: Die Einrichtung eines vollautomatisierten OnlineShops, bessere Kundenbeziehungen durch CRM, zeit- und geldsparende kaufmännische Lösungen, IT-Sicherheit, etc. – die Beschäftigung mit Wartungsverträgen ist dagegen eher eine lästige Pflicht, ein notwendiges Übel, das halt auch erledigt sein will! Glauben Sie uns: “Scharf“ sind wir darauf beileibe nicht!

Bei der Frage, “Wartung durchführen (lassen) oder nicht?“, sitzen wir also im gleichen Boot! Uns selbst hat sehr stark beeindruckt, dass wir uns einmal die Frage gestellt haben, wo verlassen *wir* uns eigentlich darauf, dass jemand anderer – auch wenn er es vielleicht auch als notwendiges Übel empfindet – in Wartung investiert:

- Zum Beispiel, wenn wir mit der Bahn fahren oder – noch extremer – wenn wir fliegen: Da gehen wir nicht nur davon aus, dass die ordentlich “warten“, wir würden keinen Zug besteigen, geschweige denn ein Flugzeug (wo man bei einer Panne nicht so einfach rechts ran fahren und auf den ADAC warten kann ...), wenn wir nicht sicher gehen könnten, dass der Wartungsplan eingehalten wird. Und so schon frühzeitig drohende Gefahren abgewandt werden!
- Noch einfacher: Bei des Deutschen liebstem Kind, dem Auto! Auch wenn dort der ADAC im Notfall zur Stelle ist, den Wartungstermin hält nahezu jeder selbstverständlich ein!
- Und wie sieht das erst bei einem Chemie- oder Kernkraftwerk in der Nähe aus, was wäre, wenn die sich auch sagen würden: “Dann warten wir mal und dann schau´n wir mal ...!“

Wenn Ihnen die Vergleiche zu grob erscheinen, schauen wir uns doch mal an, wie so ein “kleiner GAU“ bei einem mittelständischen Betrieb aussieht: Da kommt dann nicht nur der Aufwand für Datenrettung, Wiedereingabe von rettungslos verlorenen Daten, ggf. Hardwareersatz, ggf. Wartezeiten, usw. auf einen zu. Zusätzlich muss ein hoher Aufwand getrieben werden, um Anrufer („... warum läuft denn bei Ihnen gerade nix mehr, ich würde gern bestellen!“) bei Laune zu halten. Und oft gehen verärgerte Kunden oder Lieferanten bei dieser Gelegenheit ganz von der Fahne – ganz abgesehen von den nicht in Euro und Cent auszudrückenden Effekten, wie Stress und Ärger!

Lassen Sie sich bitte nicht durch den Umfang dieser Hilfe abschrecken: Wenn es um ein wichtiges Thema geht, wenn es zu einem Thema einmal mehr zu sagen gibt, dann braucht man eben ein bisschen mehr Raum.



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Inhaltsübersicht:

- Einleitung: "Wir sitzen im selben Boot!" (die haben Sie schon "hinter sich")
- Kosten und Nutzen von IT-Wartung
- Begriffsklärung: Wartung, Garantie, Gewährleistung & Co.
- Hotline: Heißer Draht für schnelle Hilfe, 1st & 2nd –Level-Support
- FAQ
- Fazit, Hinweis auf weitere Hilfen

Unsere klare Überzeugung ist: Wann immer wir in Sachen IT Geld investieren oder dazu raten, dann muss sich das rechnen. Dann muss das besser sein, als die Alternative! Schauen wir uns das doch mal an:

Das spricht dagegen!

- Keine laufenden Kosten
- ?

Kein Wartungsvertrag:

Innerhalb 2 Jahren ca. 6.000 € gespart
 Diverse "kleine Einsätze"
 1 Schaden mit EDV-Ausfall (Datenverlust und Stillstand wg. Virenbefall, Dauer 2 Tage,
 Aufwand für "kleine Einsätze": 3.250 €
 Aufwand für Datenrettung: 17.534,67 €
 Aufwand für Wiedereingabe: 2.590 € (3 Tg., 4 Mann)
 Summe: 23.374,67 €
 Indirekte Folgen: 1 Kunde mit Jahresbudget von 25.000 € weg (Aktion zur Beruhigung von Kunden, strapazierte Nerven, "graue Haare" Nacharbeiten unter Streß mal unberücksichtigt ...)

Das spricht dafür!

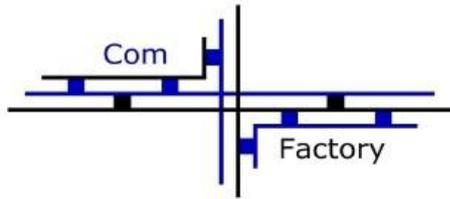
- Verfügbarkeit sofort oder nach vereinbarter Reaktionszeit, spart Geld für Wartezeit, im schlimmsten Fall ist der Kunde weg oder sauer
- Weniger bis gar keine ad hoc-Aktionen
- Niedrigere Stundensätze
- Investitionsschutz: Hardware hält länger (Lüfter, etc.), über Abschreibungszeit hinaus

Mit Wartungsvertrag:

Aufwand innerhalb 2 Jahren ca. 6.000 €
 1 Kleinreparatur akut ca. 500 €
 Summe: 6.500 €

(Hier einmal unberücksichtigt: Indirekte Effekte einer hohen Kundenzufriedenheit, Zuverlässigkeit, guter Ruf, etc.)

(Diese praktische Gegenüberstellung gibt es auch als Arbeitsblatt zur Klärung der Gedanken und Förderung einer guten Entscheidung! Sprechen Sie uns gern darauf an!)



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Schluss mit der babylonischen Sprachverwirrung!

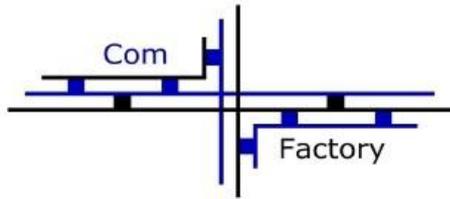
Immer wieder schwirren Begriffe wie "Garantie", "Gewährleistung", "Wartung", "Service", "Pflege", "Support" durch Gespräche rund um das Thema – in diesem Beitrag lüften wir diese babylonisch anmutende Sprachverwirrung!

Garantie nennt man (juristisch) die Zusicherung eines bestimmten Handelns in einem bestimmten Fall. OK, diese akademische Erläuterung hat uns auch noch nicht wirklich weitergebracht. Hier hilft – wie in vielen anderen Fällen auch – der Blick in ein Nachschlagewerk! Wir haben uns einmal bei WIKIPEDIA, dem beliebten Online-Nachschlagewerk unter www.wikipedia.de schlau gemacht, dort findet sich folgende Erklärung (auch als Abgrenzung zur Gewährleistung):

(...) Im Handel ist die Garantie eine zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistungspflicht gemachte freiwillige und frei gestaltbare Dienstleistung eines Händlers oder Herstellers gegenüber dem Kunden. Häufig wird sie jedoch mit dieser verwechselt. Ein wichtiger Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung besteht in folgendem:

- **Garantie:** sichert eine unbedingte Schadensersatzleistung zu (engl. guarantee)
- **Gewährleistung:** definiert eine zeitlich befristete Nachbesserungsverpflichtung (engl.: warranty). Der übliche Sprachgebrauch vermischt beide Begriffe. Im juristischen Sinn definiert eine Garantie die vertraglich vereinbarte Verpflichtung eines Garanten, während die Gewährleistung direkt aus dem Gesetz abzuleiten ist.

Eine Garantie ist eine zusätzliche, freiwillige Leistung des Händlers und/oder des Herstellers. Die Garantiezusage bezieht sich immer auf die Funktionsfähigkeit bestimmter Teile (oder des gesamten Geräts) über einen bestimmten Zeitraum. Bei einer Garantie spielt der Zustand der Ware zum Zeitpunkt der Übergabe an den Kunden keine Rolle, da ja die Funktionsfähigkeit für den Zeitraum „garantiert“ wird. Die Garantie ist jedoch üblicherweise ausgeschlossen, wenn die Ursache des Defekts beim Kunden liegt oder der Kunde versucht hat, selbst eine Reparatur durchzuführen. Die gesetzlich zugelassene Garantie-Höchstdauer beträgt 30 Jahre. Eine „lebenslange Garantie“ ist – im Gegensatz zu den USA – in Deutschland und auch in den meisten Nachbarländern nicht zulässig. Die gesetzliche Gewährleistung bezieht sich auf die Mangelfreiheit des Kaufgegenstandes zum Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer. Sie beträgt nach § 438 BGB 24 Monate und kann bei Gebrauchsgütern per AGB oder einzelvertraglich auf 12 Monate verkürzt werden. Der Kunde kann daher seine Rechte bei Lieferung eines mangelbehafteten Gegenstandes nunmehr 2 Jahre lang (bzw. 1 Jahr bei gebrauchten Waren, sofern kaufvertraglich vereinbart) geltend machen. Zu Gunsten des Käufers wird in den ersten 6 Monaten nach Übergabe vermutet, dass die Ware schon zum Lieferzeitpunkt defekt war, es sei denn, der Verkäufer kann nachweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Lieferung noch nicht bestand. Reklamiert der Kunde später als 6 Monate nach dem Kauf, so kehrt sich die Beweislast um, d.h. er muss beweisen, dass der Gegenstand schon bei der Übergabe einen Mangel aufwies.



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Für den Kunden ist zu beachten, dass durch eine Garantiezusage die gesetzliche Gewährleistung in keinem Fall ersetzt oder gar – im Umfang oder der Zeitdauer – verringert werden kann, sondern immer nur neben der, bzw. zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung Anwendung findet. Da die Begriffe Garantie und Gewährleistung immer wieder verwechselt werden, hier noch der Auszug zum Thema Gewährleistung:

(...) Die Gewährleistung oder Mängelhaftung bestimmt Rechtsfolgen und Ansprüche, die dem Käufer im Rahmen eines Kaufvertrags zustehen, bei dem der Verkäufer eine mangelhafte Ware oder Sache geliefert hat. Auch beim Werkvertrag gibt es eine Gewährleistung für Mängel des hergestellten Werks. Von der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistung ist die Garantie zu unterscheiden; diese ist insofern freiwillig, als dass es keine gesetzliche Verpflichtung zur Abgabe eines Garantieversprechens gibt (s.o.).

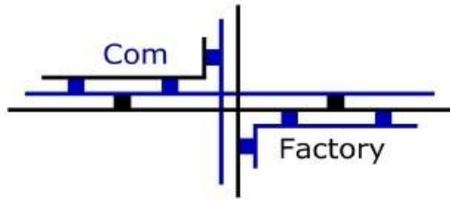
In der Europäischen Union bestimmt die Richtlinie 1999/44/EG Mindeststandards für die Gewährleistung beim gewerblichen Verkauf an private Endverbraucher. Insbesondere darf die Verjährungsfrist 2 Jahre ab Lieferung nicht unterschreiten und innerhalb der ersten 6 Monate muss die Beweislast in der Regel beim Verkäufer liegen. Die Gewährleistungsansprüche bestehen gegenüber dem Verkäufer, nicht dem Hersteller der Ware (nur ein guter Grund, warum wir unsere Lieferanten ganz besonders genau unter die Lupe nehmen ...!).

Bitte gestehen Sie uns zu, dass diese Erläuterung (wie auch die nachfolgenden) selbstverständlich nicht die Beratung durch einen Rechtsanwalt Ihres Vertrauens ersetzt.

Und – noch einmal grundsätzlich gesagt: Nicht umsonst sind wir ein bißchen stolz darauf, dass wir in den vielen Jahren unseres Bestehens noch keinen Streit vor einem Gericht austragen mußten (wie heißt es doch so schön: Auf hoher See und vor Gericht ...) – vielleicht ist das darauf zurückzuführen, dass wir der besonders kribbeligen Phase des gegenseitigen Kennenlernens zu Beginn einer Kundenbeziehung besondere Aufmerksamkeit widmen. Wir wollen sicherstellen, dass Sie wissen, wie wir mit Fehlern, die überall einmal passieren können, umgehen. Und wir wollen wissen, wie wir mit Ihnen umgehen können, wenn bei Ihnen einmal etwas schief geht! So entsteht ein Vertrauen, auf dessen solider Grundlage sich fair und partnerschaftlich auch einmal Probleme lösen lassen, die niemand auch bei gründlicher, qualitäts- und kundenorientierter Einstellung hat vorhersehen können!

Wartung, dieser Begriff bezeichnet gemäß DIN 31051 (Stand 2003) alle Maßnahmen zur Verzögerung des Abbaus eines vorhandenen Abnutzungsvorrates (schon wieder so eine verklausulierte Erklärung!). Kurz gesagt sorgt Wartung dafür, dass Gutes auch gut bleibt! Durch vorsorgende Untersuchung wird kontrolliert, ob verschleißende Bauteile und Komponenten (dazu gehören in der IT z. Bsp. Festplatten, Lüfter, Netzteile, etc.) noch ihrer bestimmungsgemäßen Funktion, inklusive einer Sicherheitsreserve, nachkommen.

Die Wartung wird im Allgemeinen in regelmäßigen Abständen, und bei uns stets von ausgebildetem Fachpersonal, durchgeführt. So kann eine möglichst lange Lebensdauer und ein geringer Verschleiß der gewarteten Objekte gewährleistet werden. Das spart auf Dauer kostspielige Reparaturen zu einem unpassenden Zeitpunkt und sichert Ihre Investitionen! Fachgerechte Wartung ist (oft) auch Bestandteil der Gewährleistung.



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Wartung umfasst z. B. Nachstellen, funktionserhaltendes Reinigen (fast niemand weiß, dass auch moderne Computer einen “Nebenjob“ haben: Staubsauger! Darum ist eine regelmäßige Reinigung im Sinne des Funktionserhalts und aus hygienischen Gründen unerlässlich!), Konservieren, Nachfüllen oder Ersetzen von Betriebsstoffen oder Verbrauchsmitteln (z. B. Kraftstoff, Schmierstoff oder Wasser, in der IT eher unüblich ...) und planmäßiges Austauschen von Verschleißteilen (s. o.), wenn deren noch zu erwartende Lebensdauer offensichtlich oder gemäß Herstellerangabe kürzer ist, als das nächste Wartungs-Intervall.

Besondere Aufmerksamkeit verdient der Bereich der Softwarewartung! In der Softwaretechnik bezeichnet der Begriff Wartung Maßnahmen und Dienstleistungen zum Erhalt der Verwendbarkeit und Betriebssicherheit einer Software. Wartung für Software leistet damit einen erheblichen Beitrag zur Investitionssicherheit. Daher sind Wartungsvereinbarungen bei unternehmenskritischer Software zu finden. Je nach vereinbartem Servicelevel liegen die jährlichen Wartungskosten üblicherweise in der Größenordnung von 10% bis 30% der Investitionssumme einer Software (Quelle: Wikipedia).

Die DIN-ISO (vgl. Zertifizierung) unterscheidet in ihrer Norm ISO/IEC 12207 zum Software-Lebenszyklus drei Arten der Softwarewartung:

- korrektive Wartung - die Beseitigung von Fehlern
- adaptive Wartung - Anpassung der Software an veränderte technische Bedingungen
- perfektionierende Wartung - Ergänzung und Verbesserung von Funktionen

Darüber hinaus wird teilweise noch die präventive, Fehler vorbeugende Wartung unterschieden.

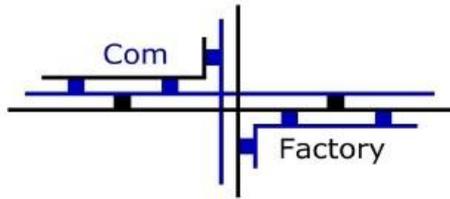
Auf keinen Fall darf der Begriff “Wartung“ den Zustand eines Kunden beschreiben, der auf Hilfe wartet...

Instandhaltung/Instandsetzung bezeichnet den Ersatz von defekten Teilen. Ob dieser Teil Gegenstand eines Wartungsvertrages ist, das formuliert man am Besten ausdrücklich und zweifelsfrei!

Service, dieser beliebte Begriff ist zugleich der am wenigsten und unschärfsten definierte Begriff! Ganz allgemein wird er synonym – also als Entsprechung – für Dienstleistung gebraucht (lat. Servare = dienen). Also beschreibt diese Bezeichnung unscharf die Summe aller Dienstleistungen, in unserem Beispiel einer IT-Abteilung, und hilft im Alltag und im Zusammenhang mit Wartungs-/Supportvereinbarungen nicht wirklich entscheidend weiter!

Pflege, damit wird gern auch einmal der Begriff der Wartung (siehe zum Beispiel Softwarewartung) umschrieben – wir nennen das Kind gern beim Namen und sagen daher Wartung, wenn wir Wartung meinen!

Support – ein gern benutzter Anglizismus (englische Bezeichnung), der grundsätzlich für Unterstützung steht. Da auch dieser Begriff – auch rechtlich – nicht klar zu fassen ist, verwenden wir diesen hier ebenfalls nicht oder erklären ihn unmissverständlich!



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

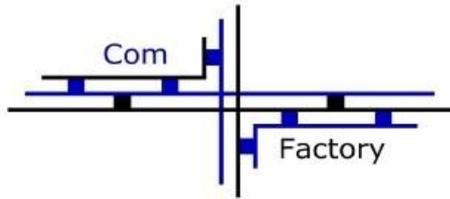
Hotline: “Heißer Draht“ für schnelle Hilfe, 1st & 2nd –Level-Support & Co.

Was ist eigentlich eine Hotline? Hat die ihren Namen davon, dass den Kunden spätestens nach 15 Minuten in der Warteschleife die Ohren glühen? Und: Warum muss eine Hotline eigentlich extra Geld kosten? Besser noch: Was ist eigentlich 1st-Level-Support? Gilt der auch für Kunden in der 4. Etage? Sind die im 2nd-Level schlauer oder nur teurer? Wen frag ich am Besten? Oder soll ich gleich den Geschäftsführer verlangen? Schließlich hat der mir die Lösung ja auch verkauft?

Auch rund um das Thema Hotline existieren viele Unsicherheiten, die im Alltag immer wieder zu Missverständnissen führen. Unklarheiten, die einfach zu klären sind. Zitieren wir zunächst noch einmal Wikipedia, dort findet sich unter “Hotline“ die Erläuterung: “Als Kundentelefon bzw. Hotline (ursprünglich die englische Bezeichnung für den heißen Draht) wird ein telefonischer Auskunft- und Beratungsdienst bezeichnet. Dieser ist oftmals kostenpflichtig, manche Unternehmen bieten aber auch gebührenfreie Hotlines an. Eine Banken-Hotline gibt z. B. Auskunft/Hilfe bei Problemen mit Konten, über die Hotline eines Onlineversandes können Bestellungen und Beschwerden abgewickelt werden.“ Okay, so allgemein, so ~~gut~~ schlecht, das bringt uns nicht wirklich weiter!

Rund um IT existieren mehrere Arten von Hotlines, die sich durch den Kontaktpartner, den Service und nicht zuletzt durch den Preis unterscheiden:

- Hotlines von Hardwareherstellern wickeln oft (nur) Gewährleistungs- und/oder Garantiewechselvorgänge ab. Die Mitarbeiter sind ausschließlich auf diesen Verwaltungsprozess geschult und können weder eine qualifizierte Fehler(fern-)diagnose vornehmen, noch gute Ratschläge für die Behebung machen. Die Abrechnung erfolgt, je nach Grad der Kundenorientierung, kostenlos (0800) oder über den Telefentarif (0180X, 0900). Das kann dann schon mal recht teuer werden, weil durch die meist zu geringe Mitarbeiterkapazität längere Wartezeiten unvermeidlich sind.
- Hotlines von Softwareherstellern verhalten sich meist ähnlich wie die der Hardwarehersteller. Manchmal stehen sie sogar nur den zertifizierten Fachhändlern zur Verfügung, da davon ausgegangen wird, dass die meisten (Alltags-)probleme vor Ort vom Partner geklärt werden. Die Honorierung erfolgt ebenso ähnlich.
- Hotlines von IT-Systemhäusern sind ein Serviceangebot des Partners vor Ort. Hier stehen Mitarbeiterkapazitäten für Fragen und Probleme von Kunden zur Verfügung. Die Menge an Kapazität orientiert sich an einem Durchschnitt, d. h., es kann sein, dass die Mitarbeiter einmal länger nichts zu tun haben. Ebenso kann es zu Spitzen kommen, beispielsweise nach dem vermehrten Auftreten von Viren oder nach Softwareupdates. Die Honorierung erfolgt entweder “scheinbar kostenlos“ – dann sind die Investitionen für diesen Dienst in den Preisen für Produkte, Software und Dienstleistungen enthalten (ein Umstand, der es manchmal schwierig bis unmöglich macht, wirklich zwischen mehreren Partnern Angebote auf Preis und Leistung zu vergleichen!). Oder aber die Berechnung erfolgt über Einzelrechnungen oder pauschale Wartungs- und Servicevereinbarungen (auch hier wird gelegentlich zu gebührenpflichtigen Telefon-Mehrwertdiensten wie 01805 oder 0900 gegriffen).



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Wofür ist eine Hotline *nicht* da?

Obwohl oft dafür missbraucht, ist eine Hotline nicht dafür da,

- die Folgen ungeklärter Kompetenzbereiche abzufangen (interner Admin kontra Dienstleister, etc.)
- die Folgen unzureichender Anwenderschulungen auszugleichen, und
- die Folgen mangelhafter Billiglösungen abzufedern.

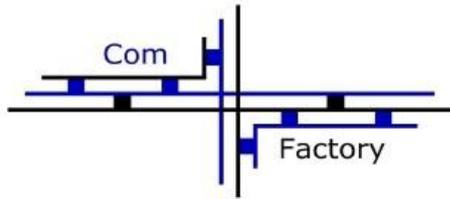
Kompetenzbereiche regelt man per Vertrag und per Maßnahmen, die sicherstellen, dass Vereinbarungen auch eingehalten werden (Dokumentation, sichere, griffbereite Aufbewahrung von Rechner- und Serverprofilen (Ordner), ggf. versiegelte Aufbewahrung von Passwörtern, etc.). Defizite rund um Anwendungen löst man durch ausreichend geplante und durchgeführte Anwenderschulung. Die rechnet sich immer, weil man sonst als Kunde 100 % einer Lösung bezahlt, aber nur einen Bruchteil nutzt, siehe zum Beispiel typisches Nutzerverhalten bei WORD). Die Folgen von Billigkomponenten löst man durch sorgfältige Lieferantenauswahl beim IT-Dienstleister. Was ist denn letztlich besser: Eine von vorneherein mangelhafte Lösung zu einem "scheinbaren Schnäppchenpreis", oder gleich etwas mehr investieren, und sich dann länger über die überzeugende Leistung freuen.

Wofür ist eine Hotline *da*?

Eine Hotline ist dafür da:

- erreichbar zu sein für die Fragen der Kunden,
- systematisch den Fehler einzukreisen (am Besten mit standardisierten Fragen, die auch einen unbedarften Nutzer "an die Hand nehmen"), um eine möglichst präzise Aufgabenbeschreibung als Arbeitsgrundlage zu bekommen,
- den Fehler aufzunehmen und in einen geordneten, internen Prozess zu leiten (Ticket), der nachverfolgbar ist und auf möglichst kurzem Wege zur Lösung führt,
- entweder aufgrund eigenen Wissens und Erfahrung (ggf. mit Zugriff auf eine Wissensdatenbank) die Lösung ad hoc zu geben, oder
- an jemand weiterzuleiten, der Rat weiß und den weiteren Vorgang bis zum (erfolgreichen) Abschluß zu überwachen,
- den Zeitrahmen für eine Lösung abzustecken (wie lange kann der Ratsuchende auf den Dienst, die Hard- oder Software verzichten?)
- diesen gesamten Vorgang zu protokollieren. Das ermöglicht eine lückenlose Historie und dient der internen Qualitätssicherung. Zusätzlich läßt sich diese Dokumentation auch für Feedbacks an Hersteller und Lieferanten nutzen. Und natürlich dient sie dazu, je nach Honorierungsmodell, die akkurate Honorierung zu ermöglichen.

Alles in allem also eine anspruchsvolle, qualifizierte Tätigkeit, für die es Mitarbeiter braucht, die sowohl kommunikationssicher, "stressfest" als auch fachlich auf "Zack" sind!



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

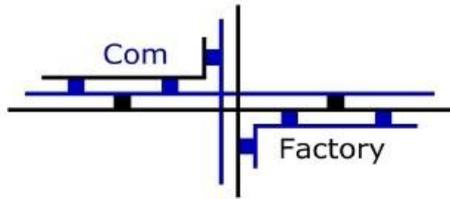
So, und warum muss das nun auch noch Geld kosten?

Eigentlich steckt die Antwort auf diese Frage schon in dem Artikel oben: Beim Thema Hotline gilt die alte Grundweisheit: Wo immer es eine Leistung gibt, gibt es auch eine Gegenleistung! Fällt die Leistung weg, kommt auch die Gegenleistung zum Versiegen! Autos brauchen Sprit zum Fahren: Leistung Benzin - Gegenleistung Transport. Kühe brauchen (Leistungs-)Futter, Gegenleistung: Fleisch oder Milch. Und Hotlines benötigen technisches Equipment, Mitarbeiter, etc., sonst ist die Gegenleistung Rat & Hilfe im Bedarfsfall, nicht zu leisten! Nun könnte man ja sagen: "Ähnlich wie bei anderen Nebenkosten ist das doch irgendwie in den Preisen für Produkte und Dienstleistungen, wie Schulung, Installation/Konfiguration, Anpassungen, etc., schon enthalten!" Unsere Kunden sind immer wieder erstaunt über die Margen, wenn wir ihnen einmal eine Kalkulation beispielhaft offenlegen: Ähnlich wie bei den Landwirten in der Milchwirtschaft ist es beileibe nicht so, dass der größte Teil ihres Rechnungsbetrages unser Gewinn ist! Da gibt es viele Kostenarten (Lizenzverkauf, eigene Aufwendungen für Support, Wartung und Pflege, etc.), an die man zunächst nicht denkt, weil man sie nicht kennt. Und das wird in Ihrem Gewerbe bestimmt auch so sein – richtig?

1st-Level, 2nd-Level – Was hat es damit auf sich?

In fast jeden Lebensbereich machen sich Experten jahrelang einen Kopf, wie man eine Aufgabe so rationell wie effektiv erledigen kann. Also wundert es kaum, dass es auch jahrelange Bemühungen gibt, Hotlines zu optimieren. Bei dieser Idealausstattung war es die Zielsetzung, einander widersprechende Ziele so unter einen Hut zu bekommen, dass man mit dem entstehenden Kompromiß gut leben kann:

- Keine Hotline weiß, wieviel Anrufer heute um Hilfe fragen – aber nach einer gewissen Zeit und unter Berücksichtigung der Bereiche Schulung, sorgfältige Arbeit vor Ort, Kundenanzahl, etc., bekommt man Durchschnittswerte, die für die Kapazitätsplanung eine gute Orientierung darstellen,
- Weder aus Kundensicht, noch aus dem internen Blickwinkel macht es Sinn, *ausnahmslos jeden Anruf sofort* an einen Mitarbeiter zu leiten, der die fachliche Kapazität im Unternehmen ist. Zumal es dort mindestens noch einen weiteren Mitarbeiter gleichen Profils braucht (Vertretung im Krankheits- oder Urlaubsfall). Obwohl dieser "Crack" sicher in der Lage wäre, auch einfachere Fragen schneller zu beantworten, als ein Mitarbeiter, mit einer nicht ganz so anspruchsvollen Qualifikation: Der Preis dafür wäre derart hoch, dass niemand bereit wäre, diesen zu zahlen. Schließlich braucht man diesen Experten für die wirklich komplizierten Fälle ja eher seltener (eine saubere Arbeit bei Installation & Konfiguration vorausgesetzt). Also hat es sich aufgrund zahlreicher Erfahrungen über einen langen Zeitraum bewährt, diese Spezialisten erst dann zu rufen, wenn sie tatsächlich auch gebraucht werden (... und das schimpft sich dann: 2nd-Level-Support ...),
- Im Alltag machen die eher einfacheren Fragen den Großteil der zu lösenden Probleme aus. Daher sitzen im 1st-Level-Support Mitarbeiter, die eher Generalisten sind, die über einen reichhaltigen Erfahrungsschatz in vielen Feldern verfügen, der für die meisten Probleme vollkommen ausreicht, aber dafür nicht so sehr in die Tiefe geht.



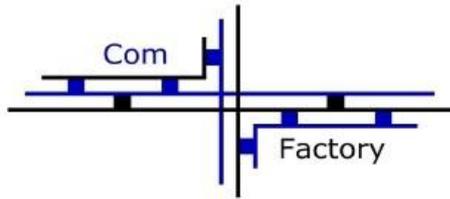
ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Frage: Warum rechnet sich ein ComFactory-Wartungsvertrag (für Sie)?

Das ist der ausschlaggebende Hauptgrund, der für unsere Kunden regelmäßig der Anstoß ist, sich für einen **ComFactory**-Wartungsvertrag zu entscheiden: Sie wollen sich einfach auf ihr jeweiliges Stammgeschäft konzentrieren. Schließlich muss man als Unternehmer heute nicht nur fleißig, professionell und immer freundlich im Umgang mit Kunden und Lieferanten sein, um im Wettbewerb zu bestehen, „Ganz nebenbei“ sind noch viele Arbeiten zu erledigen, in der Verwaltung, Buchführung und eben auch rund um die EDV, ohne die der Alltagsbetrieb nicht reibungslos läuft. Viele unserer Kunden kennen die Situationen, die im Regelfall viel Zeit kosten und Zeit ist Geld – von den strapazierten Nerven einmal ganz abgesehen:

- EDV-Systeme laufen nicht einfach zuverlässig, nachdem sie einmal eingerichtet sind. Immer wieder bedürfen sie der Pflege. Updates und Patches wollen sorgfältig ausgewählt und zuverlässig eingespielt werden. Hard- und Softwarelieferanten – selbst wenn sie nach strengen Kriterien „handverlesen“ sind - machen auch einmal Fehler. Und in komplexen IT-Strukturen gibt es „Risiken und Nebenwirkungen“, die man nur im Zaum halten kann, wenn man diese Themen zu seiner Hauptbeschäftigung macht. Wir wissen, was, wann in welcher Reihenfolge zu tun ist und halten uns ständig auf dem Laufenden – damit Sie sich nicht mehr über aufwändiges Recherchieren und Eingreifen ärgern müssen und sich über eine zuverlässige EDV freuen können – die dadurch auffällt, dass sie eben nicht auffällt und wie ein „VW-Käfer“ einfach läuft und läuft und läuft...
- Im Alltag tauchen immer mal wieder Fragen auf: „Wie geht dies, wie löst man jenes aktuelle Problem, wie war das nochmal mit dieser selten benutzten Funktion (Bsp.: Serienbriefferstellung, etc.)?“ Die Beantwortung der Fragen und Beantwortung löst üblicherweise regelmäßig den Kontakt zu unfreundlichen und kostenträchtigen Hotlines aus, die den Anwender dann nach endlosem Warten in der Warteschleife („Der nächste freie Platz ist für Sie reserviert ...“) mit Ausreden wie, „Sie sind der erste, der dieses Problem schildert!“ oder „Lösungsvorschlägen auf Fachchinesisch“, mehr verwirrt als ihm hilft. Sie dagegen sichern sich durch Ihre Entscheidung für den **ComFactory**-Support den direkten Zugriff auf unseren Telefonsupport, der sich durch Freundlichkeit und schnelle, wirkungsvolle Hilfe, auch für nicht IT-versierte Anwender, mittlerweile bei unseren Kunden große Beliebtheit erworben hat. So können sich die Hilfesuchenden schneller wieder ihrer eigentlichen Arbeit widmen, das spart Zeit, Geld und Nerven!
- Typisch im Alltag: Ein IT-Problem tritt auf, aber niemand will die Verantwortung dafür übernehmen! Wie bei dem Kartenspiel „Schwarzer Peter“ wird die Verantwortung so lange hin- und hergeschoben, bis meist nach erheblichem Zeitaufwand ein kostenträchtiger Lösungsweg eingeschlagen werden muss – die Betroffenen – also Sie und Ihre Mitarbeiter - können während dieser Zeit nicht weiterarbeiten, durch Formulierungen wie „Herr Kunde, unsere EDV streikt gerade, ich kann Ihnen gerade nicht weiterhelfen...!“ wird scheinbarweise der gute Ruf riskiert, für den Sie soviel Aufwand getrieben haben. Nicht so bei **ComFactory**-Wartungskunden: Wir empfehlen: Laden Sie lieber frühzeitig Ihre IT-Probleme gern bei uns ab! Wir analysieren statt nach der Methode „Topf schlagen“ (auch bekannt als „Methode – Bastel & Versuch“) ganz systematisch die Fehlerursache und koordinieren für Sie die Fehlerbehebung – selbstverständlich auch mit fremden Hotlines (Beispiel SIEMENS). Weil wir deren Sprache sprechen, kürzen wir für Sie viele zeitaufwändige Umwege ab!



IT-Lösungen aus dem Herzen des Sauerlandes

ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

Dank Ihres **ComFactory**-Wartungsvertrages sichern Sie sich also umfangreiche Leistungen:

- Schnelle, professionelle Fehleranalyse und Behebung
- Abruf aktuellen Fachwissens in verständlichem Deutsch
- Höfliche und geduldige Hilfe für EDV-Probleme im Alltag per Telefon
- Regelmäßige, vorbeugende Wartung Ihrer Systeme mit den richtigen Werkzeugen, etc.

Auch wir selbst delegieren Nebenaufgaben und Detailfragen an Profis, um uns voll auf unsere Kunden und deren Bedürfnisse konzentrieren zu können, behalten aber immer das Geschehen in Ihrem Sinne wachsam im Blick – das hat sich in vielen Fällen bewährt!

Frage: Wie verwenden wir die Einnahmen, die uns unsere Kunden mit ihren Wartungsverträgen anvertrauen?

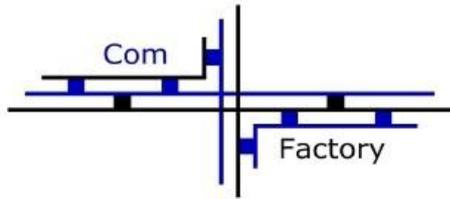
Die Einrichtung von Wartungsverträgen gibt uns die Möglichkeit, unserem Qualitätsanspruch entsprechend zu investieren, damit Sie sich erfolgreich um Ihr Geschäft kümmern können. Wir verwenden diese Einnahmen für kompetente Mitarbeiter und deren gute Aus- und Fortbildung. Ihre Windows Systeme sind bei uns in guten Händen - Wir beschäftigen von Microsoft zertifizierte Mitarbeiter (Beispiel: Small Business Specialist). Außerdem verfügen wir über viele Jahre praktische Erfahrung in der Konfiguration, Administration und Migration von Windows Systemen, SQL und Exchange Server – Erfahrungen, die Sie nutzen können!

Da wir selbst Linux Server im Hosting-Bereich betreuen und auch bei anderen Kunden Linux (unter anderem als Router) einsetzen, übernehmen wir auch in diesem Bereich die Verantwortung für die Wartung übernehmen. Zusätzlich entwickeln wir Arbeitshilfen, Checklisten, um die Wartungsarbeit zu standardisieren und im Sinne der Qualitätssicherung immer perfekter zu erledigen.

Frage: Warum muss der ComFactory-Wartungs-Vertrag ausgerechnet soviel kosten, wie in dem Angebot ausgewiesen, geht das nicht auch billiger?

Eine heikle Frage, der die meisten ausweichen, zu der es - wir sind davon überzeugt - ebenso seriöse wie transparente Antworten gibt:

- Wie schon oben beschrieben: Wir haben die Kalkulation unserer Wartungs- und Supportangebote gründlich unter den Kriterien vorgenommen, die wir oben erläutert habe: Unsere Wartungsverträge decken die Aufwendungen ab, die wir selbst erbringen müssen und notwendig für das Einhalten unseres Leistungsversprechens sind.
- Mal ehrlich, ist es nicht so: Währt nicht die Freude über ein mutmaßliches "Schnäppchen" kürzer als der langfristige Ärger über eine mangelhafte Leistung? Vor allem dann, wenn eigentlich schon von vornherein klar war, dass zu diesem Schottenpreis eine seriöse Leistungserbringung gar nicht möglich war? Unsere Kunden freuen sich über eine 1-A-Betreuung! Lassen Sie uns einmal gemeinsam rechnen, was das im Alltag tatsächlich spart (und vielleicht alternativ, wie Sie bei schlechtem Service draufzahlen, manchmal offensichtlich und sehr oft auch verdeckt)!



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

EDV-Wartung – was ist das eigentlich?

- Geschäfte müssen beiden Seiten Freude machen, sonst sind sie nicht von dauerhafter Beständigkeit. Uns ist es lieber, vor Ihrer Entscheidung in Ruhe das Für und Wider zu beleuchten und transparent die Karten auf den Tisch zu legen, als für die kurze Freude über einen "guten" Preis nachher im Alltag unnötigerweise Stress miteinander zu bekommen.
- Zur Fairness zwischen Geschäftsleuten gehört auch, dass man ein Leistungsversprechen auch wirklich einhalten kann – die Absicht allein reicht nicht, man muss neben dem Willen auch die Mittel dazu haben.
- Auch wir haben uns gefragt: Reicht nicht ein "Weniger" an Leistung, was dann einen niedrigeren Preis rechtfertigen würde? Auf welche Leistung könnten wir verzichten? Unsere Antwort darauf: Wir stufen das Leistungsspektrum unserer Support- und Wartungsverträge individuell ab – exakt passend auf die jeweiligen Bedürfnisse und Bedingungen unserer Kunden. So muss jeder nur für das investieren, was sich für ihn rechnet, was er benötigt, was ihm hilft. Wir haben entschieden: Wir machen keine "halben Sachen!"
- Immer wieder einmal werden wir nach Rabatten gefragt. Prinzipiell gibt es die gar nicht! Gilt doch das alte kaufmännische Prinzip: „Rabatt ist das, was der Verkäufer vorher auf den Preis aufgeschlagen hat!“ Wenn Sie sich für eine längere Laufzeit oder größere Stundenkontingente entscheiden, geben wir gerne gesparte Vertriebskosten an Sie weiter.
- Sie sind zufrieden mit unserem Service? Wir freuen uns, wenn Sie uns weiterempfehlen!