

IT ohne PC: Outsourcing in aller Konsequenz

von Thomas Keck (Thomas Keck)

Thin Client-Computing für den Mittelstand

Obwohl im Computerzeitalter alles einfacher werden soll, hat jeder vierte User seinen PC schon einmal geschlagen, getreten oder beschimpft. Aus menschlicher Sicht ist das verständlich, denn ein PC-User wird durchschnittlich mehr als 22 Stunden im Jahr von technischen Problemen geplagt. Europaweit kosten IT-Ausfälle fünf Milliarden Euro im Jahr. Allein in Deutschland gehen jährlich über 36 Millionen Arbeitsstunden durch IT-Pannen verloren, was einem Gesamtvolumen von 1,6 Milliarden Euro entspricht. Deshalb setzen immer mehr Unternehmen auf eine Technologie, die sich in jeder Hinsicht rechnet: Die kosteneffiziente Lösung der häufigsten IT-Probleme heißt Thin Client-Computing.

Alle Unternehmen stehen heute vor der Frage, wie sie immer höhere Sicherheit, raschere Bereitstellung und verbesserte Administrierbarkeit zu immer niedrigeren Kosten erzielen. Thin Client-Computing ist die zeitgemäße Alternative zu herkömmlichen PCs, da dieses Verfahren den Zugriff auf Daten und Software wesentlich einfacher, sicherer und bis zu 60 Prozent kostengünstiger macht. In Banken und anderen Großunternehmen gehört Thin Client-Computing schon lange zum IT-Alltag. Nun entscheiden sich auch immer mehr mittelständische Unternehmen für das komplette Outsourcing aller IT-Probleme.

Beim Thin Client-Computing werden alle Anwendungen zu 100 Prozent auf zentralen Servern installiert, verwaltet und ausgeführt. Kostengünstige Thin Client-Terminals ersetzen die PCs und übertragen Tastatureingaben, Mausklicks und Bildschirmdarstellungen verschlüsselt über das firmeninterne Netzwerk oder das Internet. Die Rechenleistung der PCs übernimmt ein Server, der entweder vor Ort oder in einem externen Hochleistungs-Rechenzentrum steht. Für den User unterscheidet sich das Arbeiten mit einem Thin Client in nichts vom Umgang mit dem vertrauten PC – außer, dass der Thin Client alle technischen Probleme beseitigt, die man mit herkömmlichen PCs hat. Aber vor allem reduziert das Thin Client-Computing die IT-Kosten nicht nur durch Einsparungen von nunmehr überflüssigen PC-Neuanschaffungen: Wo Daten und Anwendungen ausschließlich auf dem Server laufen, werden auch Administration, Aktualisierung und Backups deutlich kosteneffizienter.

Total Costs of Ownership – die verdrängten IT-Kostenfaktoren

Viele Firmen haben keine Ahnung, wie viel Geld sie im Jahr für IT-Support ausgeben. Offenbar wollen die meisten Unternehmen auch nicht aus technischen Fehlern lernen, denn nur 18 Prozent aller Support-Fälle werden professionell dokumentiert und analysiert. Besonders groß ist die Unkenntnis bei mittelständischen Unternehmen. Doch schon die reinen Administrationskosten können sich für jeden einzelnen Windows-Arbeitsplatz im Lauf einer fünfjährigen Nutzungsdauer auf mehr als 5.000 Euro summieren. Backup-Erstellung, Hardware-Wartung sowie Datensicherheits- und Anti-Viren-Management eingerechnet, verschlingt ein PC im Firmennetz durchschnittlich 7.500 Euro Betriebskosten im Jahr.

Kommt es zu Ausfällen, müssen sich die User meistens in Geduld üben. Knapp 50 Minuten dauert es im Durchschnitt, bis eine Störung behoben oder eine User-Anfrage beantwortet wird. Immer mehr Arbeitgebern erscheint diese Reaktionszeit zu lang. Denn eine Störung bedeutet, dass der Mitarbeiter ohne die Hilfe des Supports nicht weiterarbeiten kann. Wer fast eine Stunde auf Unterstützung warten muss, bemüht sich wahrscheinlich, das Problem allein oder mit Hilfe von Kollegen zu lösen, bevor er sich an den Support wendet. So verwandelt sich manche IT-Panne in ein geselliges Beisammensein, das den Geschäftsbetrieb mehr oder weniger lahm legt. Auch Benutzeraktivitäten wie Dateiverwaltung, Entwicklung eigener Anwendungen und Makros sowie Selbstschulung kosten viel Arbeitszeit. Insgesamt addieren sich solche Anwenderfaktoren zu 40 Prozent der IT-Gesamtbetriebskosten eines Unternehmens.

Ganz anders sieht die Betriebskostenrechnung beim Server-based Computing mit Thin Clients aus: Die Administrations- und Managementkosten liegen beim Einsatz von 15 Thin Client-Arbeitsplätzen etwa 500 Prozent niedriger als bei ebenso vielen PCs in einem Windows NT-Server basierten Netzwerk. Denn beim Server-based Computing mit Thin Clients können IT-Administratoren alle Anwendungen und Daten zentral bereitstellen, konfigurieren, verwalten und aktualisieren – was auch die Supportkosten bei technischen Störungen um mindestens 25 Prozent senkt. Und dabei garantieren Thin Clients eine sehr viel höhere Ausfallsicherheit als PCs, denn laut Statistik fällt ein Thin Client alle 36 Jahre einmal aus!

Thin Client-Computing: Intelligente IT-Lösungen zum monatlichen Festpreis

Mit Thin Clients zu arbeiten bedeutet, eine individuelle Komplettlösung auf dem neuesten Stand der Technik zu mieten, statt immer wieder PC-Hardware zu kaufen, die schneller veraltet als jeder Firmenwagen. Die Kosten für

einen Thin Client-Arbeitsplatz liegen je nach Firmengröße zwischen 120 und 150 Euro im Monat – inklusive IBM Hochleistungs-Server, Wyse Thin Client-Terminal, Microsoft Server-Betriebssystem, Microsoft Office XP und Exchange-Mailsystem, Symantec Server-Virensch scanner, 100 MBit-Internetzugang sowie allen Administrations-, Wartungs- und Support-Services, wie beispielsweise die Integration von vorhandener Software oder speziellen Branchenlösungen.

Gerade kleine und mittelständische Unternehmen machen durch Server-based Computing mit Thin Clients einen IT-Quantensprung. Vorbei sind die Zeiten des IT-Chaos durch verschiedene PCs mit unterschiedlichen Software-Versionen. Auch defekte Festplatten, Floppy- und CD-ROM-Laufwerke, Datenverluste mangels Backups oder wegen Diebstahl, Virenschäden durch Anwenderfehler und Zeit raubende Updates für jeden einzelnen PC gehören mit Thin Client-Lösungen der Vergangenheit an. Und mehr noch: Zu den Vorteilen des Thin Client-Computing zählen auch firmenoptimierte Windows-Oberflächen, der "Desktop nach Maß" für jeden Mitarbeiter und interaktiver Support bei Anwenderproblemen aller Art.

Besonders interessant sind Thin Client-Lösungen für Unternehmen mit mehreren Niederlassungen – wie beispielsweise die MiroMed Pfeleiderer GmbH, die vor einem Jahr in ihren Standorten in Frankfurt am Main und Rotenburg an der Fulda zehn PCs durch Thin Clients ersetzt hat. "Nachdem unsere Zusammenarbeit mit verschiedenen IT-Dienstleistern immer wieder fragwürdige Ergebnisse lieferte, habe ich kurzen Prozess gemacht. Nun sind unsere IT-Kosten gesunken, obwohl unsere Mitarbeiter über genau die Applikationen und Daten verfügen, die sie für ihre Aufgaben brauchen. Auch Computer-Viren sind für uns kein Thema mehr. Heute rate ich jedem Unternehmen ohne eigene IT-Abteilung: 'Raus mit den PCs – denn mit einer Thin Client-Lösung kann man sich auf seine Geschäfte, statt auf seine IT konzentrieren!', fasst der Geschäftsführer Richard Pfeleiderer seine Erfahrungen als IT-Entscheider des Familienunternehmens mit firmeneigenem Warenwirtschaftssystem zusammen.

Verlassen Sie sich nicht auf Ihre PCs, sondern auf Ihren kaufmännischen Verstand!

Bereits ab fünf Computerarbeitsplätzen rentiert es sich deutlich, veraltete PCs nicht nur steuerlich "abzuschreiben", sondern konsequent durch Thin Client-Desktops zu ersetzen. Wenn mehrere PCs länger als die üblichen drei Jahre im Gebrauch sind, müssen sich Unternehmen entweder für IT-Investitionen entscheiden oder sich mit Produktivitätsverlusten abfinden

Der Trend geht zum IT-Outsourcing: Rund 50 Prozent der mittelständischen Unternehmen vertrauen ihren IT-Support bereits externen Dienstleistern an. Denn Outsourcing steht heute für eine hohe IT-Innovationsdynamik – die sich jedoch nur dann produktiv auswirken kann, wenn das individuelle IT-Konzept stimmt. Vom Support-Outsourcing führt der nächste Gedankenschritt immer mehr Unternehmen direkt zum Server-based Computing mit störungs- und wartungsfreien Thin Clients. Denn für Unternehmen mit alten PCs ist eines gewiss: Das nächste IT-Desaster kommt bestimmt!

Allgemeine Informationen zu diesem Beitrag

Quellenangabe: Elabs AG
Veröffentlicht: 04/2004
Organisation: Thomas Keck
URL: <http://www.elabs.de>
Mail: thomas.keck@elabs.de
Zum Autor: Thomas Keck ist Vorstandsvorsitzender Elabs AG, Frankfurt/M.

URL des Originaldokuments: <http://www.competence-site.de/itmanagement.nsf/cc/WEBR-5YFD9K>