

Total Cost of Ownership



Versteckte Kosten

Strategische Planung innerhalb eines Unternehmens betrifft auch den EDV-Bereich. Die tatsächlichen Kosten für die unternehmensweite Technologiestruktur bilden dabei die Grundlage für weitere strategische Entscheidungen.

Zumeist werden als Kosten für die EDV-Technologie aber nur die Investitionen für Soft- und Hardware betrachtet. Bei diesen Ausgaben handelt es sich jedoch nur um einen Bruchteil der tatsächlich entstehenden Kosten.

Wird ein neuer Arbeitsplatz eingerichtet, so müssen auch die Aufwendungen für das Netzwerk anteilig hinzugezählt werden. Ebenso gehören laufende Betriebskosten zu den Auslagen für PC-Arbeitsplätze oder für Netzwerk-Server. Hinzukommende Schulungskosten für die Mitarbeiter und – anhand gestellter Rechnungen leicht nachvollziehbar – Aufwendungen für Support und Systemarbeiten externer Dienstleister.

Das größte Paket bilden jedoch die „versteckten“ Kosten: unbeachtet bleibt oft, was der einzelne Anwender kostet, wenn er x Stunden an seinem Rechner arbeitet. Wieviel Zeit benötigen z.B. die Mitarbeiter für die Lösung ihrer Probleme mit Anwendungen oder Netzwerkinstallationen? All diese Ausgaben bestehen zwar, werden aber nicht zu den Technologiekosten gezählt.

Um die Gesamtkosten transparenter und damit kalkulierbarer zu gestalten, ist es jedoch notwendig alle Faktoren zu berücksichtigen. Institute wie die Aberdeen oder Gartner Group veröffentlichen alljährlich Prognosen im Bereich der Technologie-Gesamtkosten. Die Standards zur Kostenermittlung werden hierbei durch Befragung und Untersuchungen repräsentativer Stichproben gewonnen.

Kostenverteilung (Aberdeen Group 1996/97)

In den sogenannten „capital costs“ – dazu gehören Software, Hardware und Netzwerk – verbergen sich die Kosten für Anschaffung und die Betriebskosten der Systeme. Sie bilden ca. 30% der Gesamtkosten. Hier sind Einsparungen nur begrenzt möglich, da Hard- und Softwarelösungen effizient sein müssen.

Anwenderzeit und der Aufwand für Systemunterstützung machen zusammen 70% der gesamten Technologiekosten aus. Trotzdem verfügt dieser Bereich auch über das größte Einsparungspotential.

Unter dem Gesichtspunkt immer effizienterer EDV-Lösungen steigen die Anforderungen bezüglich Supportleistungen. Die Anwenderzeit, also die Zeit, die ein Anwender de facto am Rechner arbeitet, soll sich aber bei gleichem Arbeitsaufwand nicht erhöhen. Im Gegenteil – mit modernen EDV-Systemen will man schnelleres und damit auch effizienteres Arbeiten ermöglichen.

Zudem sollten Probleme, mit denen sich EDV-Benutzer konfrontiert sehen, möglichst schnell gelöst werden und vor allem den Anwender nicht unnötig aufhalten.

Steigender Service- und Supportbedarf und gleichzeitige Kostensenkung in Bezug auf die Kosten der Anwenderzeit und Supportleistungen schließen sich aber nicht aus. Wenn in einem Unternehmen mehrere Anwender das gleiche Problem haben, so ist es sicher nicht sinnvoll, jeden selbst an diesem Problem arbeiten zu lassen.

Es bietet sich an, bereits aufgetretene Probleme und deren Lösungen zu dokumentieren, um im Bedarfsfall darauf zurückgreifen zu können. Entscheiden bei Problemlösungen ist das Know-how auf eben diesem Fachgebiet. Diese Funktionen kann ein interner wie externer Mitarbeitersupport leisten.

Im Unterschied zum „hauseigenen“ Support kann aber ein externer Anbieter seine gesamten Erfahrungen bei einer Problemlösung oder bei Systemarbeiten einbringen: ein Fehler, der in dem einen Unternehmen noch nie aufgetreten ist, ist aus einem anderen Unternehmen vielleicht schon bekannt. Dort wurde bereits eine Lösung erarbeitet und davon profitieren seitdem alle Kunden mit dem gleichen Problem. Zudem hat ein externer Supportanbieter den Vorteil, in engem Kontakt zu den Herstellern zu stehen. Auch das begünstigt schnelle Problemlösungen.

Idealerweise besteht die Anwenderzeit dann nur aus der Arbeitszeit des Mitarbeiters, die er für das Erfüllen der Aufgabe mittels eines Computers benötigt. Voraussetzung für den effizienten Einsatz des PCs ist natürlich eine qualifizierte Schulung der Anwender.

Aufwendungen für Administration, Wartung und Support- bzw. Systemarbeiten können mit Hilfe eines externen Dienstleisters transparenter gestaltet werden. Die Kosten sind damit kalkulierbar.

Kostenvergleich Systemarchitekturen (Gartner Group 1996)

Deutliche Unterschiede in Bezug auf den Dienstleistungs-/Arbeitsfaktor zeigen sich zwischen dem Client/Server-Modell und einem Mainframe-System. Hier zeigt sich, dass Kostentransparenz heute immer wichtiger wird. Denn das Potential an Aufwendungen für Anwenderzeit, Support- und Systemarbeiten oder Administration – also die meisten der sogenannten „versteckten“ Kosten – macht einen immer größeren Anteil des Gesamtvolumens „Technologiekosten“ aus.

Kasch-Solutions

Wir bieten Ihnen als externer Dienstleister eben jene Kostentransparenz als auch die Bündelung jener EDV-Problemlösungen. Sie haben damit eine klare Kalkulationsgrundlage bei gleichzeitiger höherer Effizienz Ihrer Mitarbeiter.

Durch unsere Dienste im Bereich der EDV an sich steigern wir die Effizienz sowohl direkt als auch indirekt. Bei einer weitergehenden Beratung können auch restliche Bereiche Ihres Unternehmens untersucht und optimiert werden.

Nicht alle diese Bereiche werden notwendigerweise EDV einsetzen oder einsetzen müssen, aber oft entstehen durch un- oder schlecht strukturierte Vorgehensweisen ebenfalls ein hoher Prozentsatz an verdeckten Kosten, die eigentlich vermeidbar wären. Diese können danach sogar noch offene, in Beträgen messbare Kosten erzeugen, beispielsweise dann, wenn sich dadurch ein höherer Anteil fehlerhafter Produkte ergibt.

Nicht jeder Betrieb will oder kann sich eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 oder 9004 leisten, eine Ausrichtung auf diese Normen ist aber in vielen Fällen sinnvoll.