

# MITTELSTAND

DAS UNTERNEHMERMAGAZIN IM HANDELSBLATT



**Kompetenznetz**  
Datenbanken verteilen  
Firmen-Wissen **SEITE 2**

**Haushaltsgeld**  
Liquiditätsmanager machen  
Firmen flüssig **SEITE 3**

**Kassenwart**  
Oliver Grün programmiert für  
Spenden-Eintreiber **SEITE 4**

**Online-Special: Tools, Nachrichten, Hintergründe**  
[www.handelsblatt.com/mittelstand](http://www.handelsblatt.com/mittelstand)

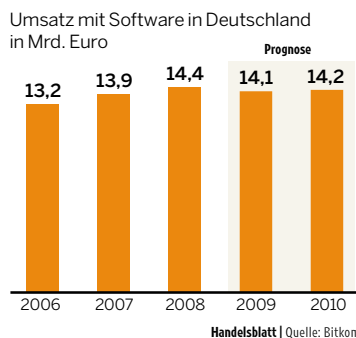
MITTWOCH, 21. OKTOBER 2009 | NR. 203

WWW.HANDELSBLATT.COM

DEUTSCHLAND

## IM ÜBERBLICK

### Programmierer und Berater



Nachdem der Software-Markt in Deutschland in den vergangenen Jahren kontinuierlich gewachsen ist, trifft die Wirtschaftskrise nun auch die Anbieter von Datenbanken, elektronischer Unternehmenssteuerung und automatisiertem Kundenmanagement. Im laufenden Jahr wird der Umsatz mit Software in Deutschland sogar schrumpfen, prophezeit der Branchenverband Bitkom: Während die Unternehmen im vergangenen Jahr noch 14,4 Mrd. Euro einnahmen, werden es jetzt nur noch 14,1 Mrd. sein. Für das kommende Jahr rechnet der Verband allenfalls mit einem Mini-Plus. Viele Anbieter setzen vor allem auf mittelständische Kunden: Sie waren zuletzt mit Investitionen in Informationstechnik deutlich zurückhaltender als Konzerne.

## INHALT

### Kunden-Dienst

Mit CRM-Programmen wollen Unternehmer die Folgen der Wirtschaftskrise abfedern. **SEITE 2**

### Forderungs-Experten

Kreditmanager helfen Unternehmen, die Zahl unbezogener Rechnungen gering zu halten. **SEITE 3**

### Wolken-Programme

Mittelständler reagieren skeptisch auf Angebote von Cloud-Computing-Anbietern. **SEITE 4**

### Krisen-Branche

Berater rechnen für das kommende Jahr mit einem stagnierenden Software-Markt. **SEITE 4**

## IMPRESSUM

**Verantwortlicher Redakteur:** Christoph Hardt (Handelsblatt)  
**Redaktion:** Wolfgang Gillmann (Handelsblatt); Christoph Hus, Sarah Löhrl (Journalistenbüro wortwert, Köln)  
**Layout:** Brigitte Hönighaus  
**Bildredaktion:**  
**Anzeigen:** iq media marketing gmbh  
Verantwortlich: Ute Wellmann  
E-Mail: [u.wellmann@iqm.de](mailto:u.wellmann@iqm.de)

# Virtuelle Rechner senken die Fehlerquote

Spezielle Programme helfen Mittelständlern, Soft- und Hardware zu entkoppeln – Das Ziel: Die IT soll stabiler laufen und seltener ausfallen

CHRIS LÖWER | BERLIN

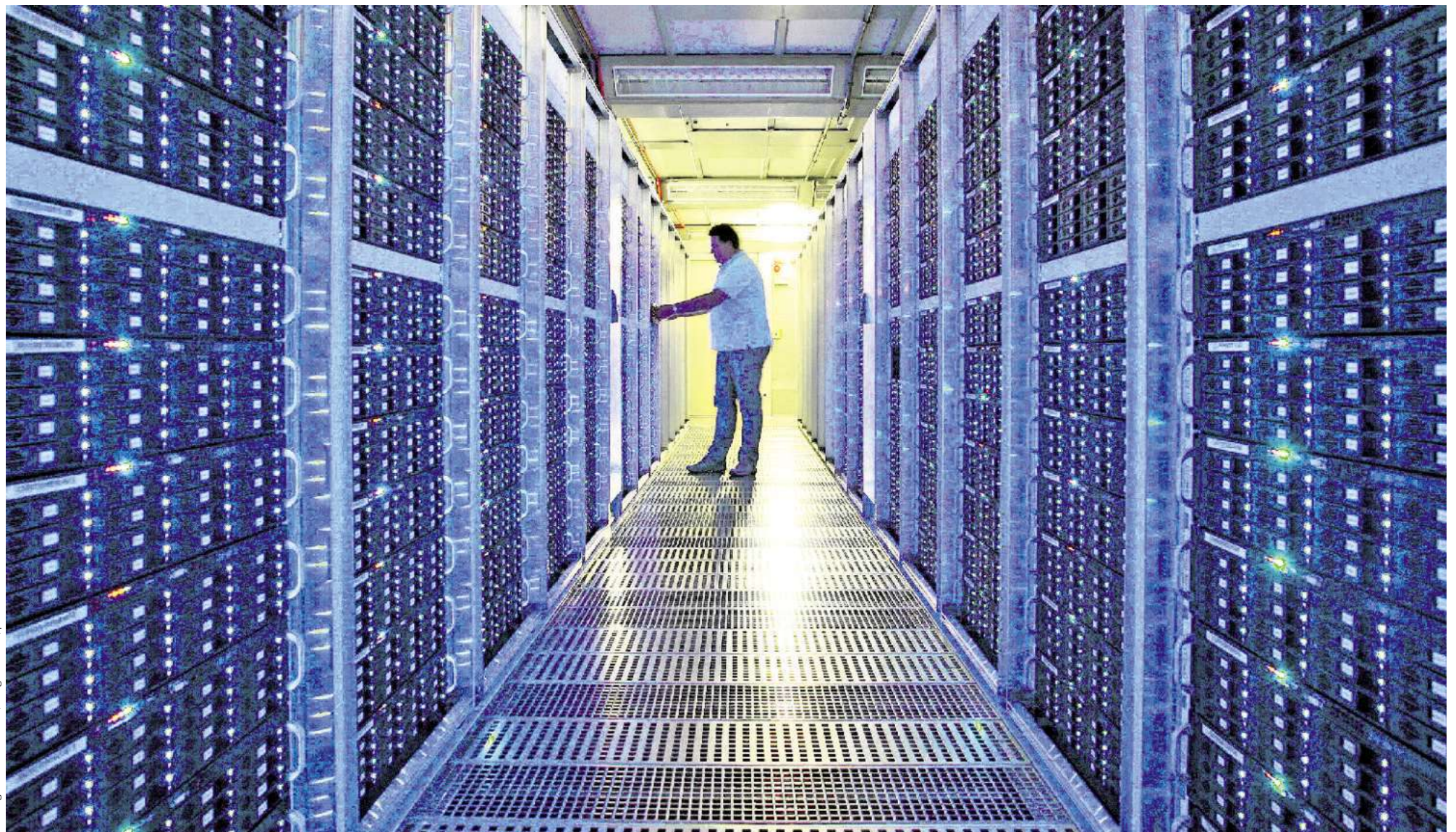
Mit den Jahren war es im Serverraum der Karl Westermann GmbH & Co. KG in Denkendorf bei Stuttgart ein wenig unübersichtlich geworden. Verschiedene Betriebssysteme liefen auf verschiedenen Servern – Hardware wie Software stammten aus verschiedenen Jahren. Doch dann zog Westermann, Hersteller von Büro-Trennwänden mit 60 Mitarbeitern, die Notbremse. „Unsere Technik war nicht mehr weit davon entfernt, an ihre Grenzen zu stoßen“, berichtet Geschäftsführer Frank Westermann. „Außerdem wollten wir für künftige Erweiterungen rechtzeitig den Grundstein legen.“ Deshalb beauftragte der Unternehmer einen Dienstleister, die Software auf den Servern zu virtualisieren. Dabei entkoppeln Techniker Software und Hardware voneinander, ohne dass es die Nutzer bemerken. Programme und Server werden auf diesem Weg zentral verwaltet, was die

ANZEIGE

IT-Verwaltung vereinfacht. Das Chaos verschwindet – und die Software läuft stabiler als vor der Virtualisierung.

Wie Westermann ergeht es vielen mittelständischen Unternehmen. Wo vor zehn Jahren noch ein einziger Server ausreichte, ist die IT-Landschaft mit den Jahren rasant gewachsen. Neue Software wurde auf neuen Rechnern installiert – Fachleute sprechen von einer heterogenen Systeminfrastruktur. Die ist meist aufwändig zu warten und kann Geschäftsabläufe gehörig behindern.

Die Virtualisierung kann ein Ausweg aus dem Technik-Dickicht sein. „Viele Unternehmen wollen so ihre Effizienz steigern“, sagt Peter Schupp, Leiter des IT-Dienstleisters Object-IT in Filderstadt. Gleichzeitig können sie die Kosten senken. Diese Vorteile entdecken auch Mittelständler. Letztlich stünden sie schließlich vor denselben Anforderungen an die IT wie große Firmen: Sie müssen immer mehr Funktionen und Programme beherrschen, sagt Schupp. Außerdem haben viele Mittelständler keine eigene IT-Abteilung. Die Systeme zu vereinfachen und weniger fehleranfällig zu machen, steht bei ihnen deshalb ganz oben auf der Agenda.



Rechenzentrum: Wenn Unternehmen ihre Informationstechnik virtualisieren, lasten sie Server besser aus. So steigern sie die Effizienz und die Ausfallsicherheit der Technik.

So gehen die Marktforscher von Gartner davon aus, dass der weltweite Markt für Virtualisierungs-Software trotz der Wirtschaftskrise im laufenden Jahr um 43 Prozent wachsen wird. Während im vergangenen Jahr erst zwölf Prozent der Unternehmen Virtualisierungs-Soft-

### Firmen können die IT schneller verändern, versprechen Anbieter

ware einsetzen, sollen es im kommenden Jahr schon 20 Prozent sein, sagt Gartner voraus. „Die Technik helfe nicht nur beim Senken der Kosten, sondern mache es auch möglich, die IT schneller an neue Geschäftsanforderungen anzupassen, begründen die Analysten ihre Prognose.“

Wichtigstes Argument für Unternehmer: Nach einer Virtualisierung läuft die Software meist sehr viel stabiler, selbst wenn Firmen verschiedene alte Versionen eines Programms gleichzeitig nutzen. Außerdem legen notwendige Updates nicht mehr die gesamte Arbeit für

Stunden lahm, was bisher häufig geschieht. „Durch die Trennung der Anwendungen mit Hilfe der Virtualisierung können Mitarbeiter auch während eines Updates weiterarbeiten“, erklärt Schupp. Denn Programme und Daten sind von der Hardware entkoppelt. Weiterer Vorteil: Lasten werden zwischen mehreren Servern verteilt, wodurch diese schneller, flexibler und besser ausgelastet sind. Das senkt unter dem Strich die Kosten, weil Unternehmen keine überdimensionierten Server-Farmen mehr betreiben müssen.

Und Unternehmen profitieren von einer hohen Ausfallsicherheit, versprechen Anbieter von Virtualisierungs-Lösungen. „Die wird gewährleistet, indem fast jede Anwendung einen eigenen virtuellen Rechner hat“, sagt Schupp. „Durch diese Entkopplung können sich einzelne Anwendungen untereinander weniger stören.“

Große Anbieter wie VMware, Microsoft oder HP bieten mittlerweile

auch Virtualisierungs-Lösungen für mittelständische Unternehmen an. Dass die Platzhirsche der Software-Branche kleinere Kunden für sich entdecken, hat einen einfachen Grund. Weil krisenbedingt die Bereitschaft sinkt, in Hardware zu investieren, boomt die Nachfrage nach Virtualisierungssoftware. Ein attraktiver Markt ist entstanden: Laut einer Studie der Marktforscher von Harris Interactive im Auftrag von Microsoft planen 43 Prozent der deutschen IT-Experten, ihre Investitionen in diesem Jahr zu erhöhen – auch wegen einer Virtualisierung.

Davon versprechen sich die Befragten, schnell ihre Effizienz zu steigern. „Unternehmen können ihren Geschäftserfolg auch während der aktuellen Wirtschaftslage nicht einfach durch Kosteneinsparungen sichern“, sagt Robert Helgerth, bei Microsoft Deutschland für den Mittelstand verantwortlich. „So wird Virtualisierung zu einem strategischen Bestandteil der Geschäftstätigkeit.“

Das gilt auch für die Höhenrainer Delikatessen GmbH aus dem bayerischen Großhöflein. Das Unternehmen hat jüngst seine Software zusammen mit Microsoft virtualisiert. Bei dem Hersteller von Putenwurst waren im Laufe der Jahre 15 Server zusammen gekommen, die störanfällig

### Virtualisierung macht Software auch weniger anfällig für Viren

waren, eine ernste Gefahr für den Mittelständler. „Zwei Stunden Stillstand der IT würden bedeuten, dass wir nicht mehr lieferfähig sind“, sagt Florian Kunze, IT-Leiter bei Höhenrainer. Diese Sorge plagt Kunze nach der Virtualisierung nicht mehr so sehr wie zuvor. Überdies wird der Mittelständler mit der neuen Technik binnen zehn Jahren rund 85 000 Euro einsparen – geringerer Energieverbrauch noch nicht eingerechnet.

Neben Windows-Software wird mittlerweile sogar Free- und Shareware virtualisiert. Auf diese Weise laufen beispielsweise unterschied-

lich alte Versionen von Microsofts Büro-Programm Office nebeneinander, erklärt Oliver Lorenz, Vertriebsleiter von Dögel IT-Management in Halle. „Die komplette Anwendung betten wir in eine isolierte Umgebung ein, die vom eigentlichen Betriebssystem abgekapselt ist“, sagt er. „Das hat auch den Vorteil, dass keine Viren eingeschleppt werden, da die Software auf einem zentralen Server liegt statt auf einem Arbeitsplatzrechner.“ Außerdem können sich Außendienstmitarbeiter mit der neuen Technik leichter als bisher Software auf ihre Laptops holen. „Zeitraubende Downloads, Updates und Installationskonflikte lagern Firmen einfach aus“, sagt Lorenz.

Was nicht zuletzt die Arbeitseffizienz steigert, betont Object-IT-Chef Schupp: „In vielen mittelständischen Unternehmen kümmert sich schließlich der kaufmännische Leiter um die IT. Der kann sich in Zukunft wieder voll auf seine eigentlichen Aufgaben konzentrieren.“



Techniker bei der Arbeit: Viele Mittelständler haben keine IT aus einem Guss. Die Software-Installation ist deshalb häufig kompliziert.

# Der alltägliche Kampf gegen das Computerchaos

Die Installation neuer Soft- und Hardware kann für Mittelständler zum Alptraum werden – Wie Unternehmer den Überblick behalten

CARMEN SALVENMOSER | KÖLN

Selbst in kleinen Unternehmen sind meist viele verschiedene Rechnerarten im Einsatz: Büro-Arbeiter nutzen klassische Desktop-Rechner, Außendienstler arbeiten an robusten Notebooks, die Geschäftsführer dagegen verfügen über leichte Mini-Notebooks, mit denen sie auch im Flugzeug bequem arbeiten können. Diese Situation macht den IT-Verantwortlichen in Unternehmen viel Arbeit: Jeder Rechner-Typ brauchte eine individuelle Software-Installation, neu angeschaffte Geräte müssen kompatibel zum bestehenden IT-System sein. Zudem müssen die Administratoren sicherstellen, dass jede Software nur ihrer Lizenz entsprechend installiert wird.

Damit das funktioniert, sind zwei Dinge notwendig, sagt Martin Filler, Technischer Leiter beim Hardware-Hersteller Dell: Ein strenges Lizenzmanagement und eine homogene IT-Landschaft. „Als Verantwortlicher

muss ich zum Beispiel sicherstellen, dass nur die Marketingabteilung das CRM-Programm installieren kann und kein Software-Wildwuchs auf den Rechnern entsteht“, sagt der Experte. Auch für die Hardware-Seite hat Filler einen Ratschlag: „Gerade mittelständische Unternehmen soll-

### Schnäppchenjagd bei Technik-Investitionen rächt sich schnell

ten darauf achten, einen einheitlichen Standard im IT-Bereich einzurichten.“ Das heißt in der Praxis: Beim Rechnerkauf nicht auf Schnäppchenjagd in Elektrodiskounter gehen, sondern lieber alle Geräte von einem Hersteller und aus einer Serie kaufen. „Das stellt sicher, dass ein zwei Jahre altes Gerät auch mit seinem Nachfolger kompatibel ist und beide problemlos zusammenarbeiten“, sagt Filler.

Besonders große Auswirkungen zeige eine homogene IT-Landschaft bei Unternehmen mit mehreren Niederlassungen. Fährt etwa der Ge-

schäftsführer regelmäßig von Standort zu Standort, muss er sicher sein können, dass er sein Laptop in jeder Betriebsstätte einfach an die Dockingstation stecken und ohne Probleme arbeiten kann: „Das geht nur mit einheitlichen Geräten und Programmen gut“, sagt der Dell-Experte.

Dennoch sehen die Systemlandschaften mittelständischer Unternehmen oft chaotisch aus. Grund dafür ist laut Rolf Chung, Geschäftsstellenleiter des Verbands IT-Mittelstand (VDEB), vor allem die unglaubliche Vielfalt an Produkten: Prozessoren unterschiedlicher Hersteller brauchen verschiedene Chipsätze, um die Hardware zu steuern. Betriebssysteme bauen auf den Prozessortypen auf, funktionieren aber nicht mit jedem Bauteil gleich gut. Und Applikationen werden häufig für ein Betriebssystem optimiert. Erscheint dann eine neue Version des Systems, kommt es zu Problemen. „Ein Office-Paket, das vor drei Jahren für Windows 2000 entwickelt wurde, läuft

zwar unter Windows 7 auch noch“, sagt Chung. „Die Software arbeitet aber möglicherweise langsamer und es kommt häufiger zu Fehlermeldungen.“

Für Software und Hardware gilt Chungs Markteinschätzung gleichermaßen: „Die IT-Branche ist sehr schnelllebig, es kommen ständig neue Endgeräte und Anwendungen dazu.“ Zudem entschieden sich viele Unternehmen aus Kostengründen für eine schnell zu errichtende IT-Lösung und günstige Programme. Oft ein schwer wiegender Fehler, der sich erst mit Verzögerung bemerkbar macht: „Oberflächlich arbeiten solche Systeme kurz- bis mittelfristig gut“, warnt Chung. „Aber auf Dauer fährt man damit gegen die Wand.“ Der Experte empfiehlt Mittelständlern, mehr Geduld und Verständnis für das komplizierte Geschäft der Soft- und Hardwarehersteller mitzubringen und IT-Systeme zu planen, die langfristig funktionsfähig bleiben.

Gegen das Durcheinander in der Angebotsvielfalt hilft nur die Standardisierung, sind sich der Verbandsexperte und der Dell-Manager einig. „Bei den Hardware-Herstellern hat sich in diesem Punkt in den vergangenen Jahren schon einiges getan“, sagt Filler. „An einem Rechner von Apple findet man dieselben Anschlüsse und Schnittstellen wie an einem Gerät von Hewlett Packard oder Dell.“

Auch VDEB-Mann Chung sieht eher die Softwareentwickler in der Pflicht: „Die heutige Hardware ist offen, sie lässt eine ganze Menge an Software zu.“ Sein Verband setzt sich für offene Standards in der Programmierung ein. So sollen zum Beispiel Entwickler von Betriebssystemen ihren Quellcode anderen Programmierern zugänglich machen, die darauf aufbauend ihre Anwendungen entwickeln können. Ein Vorzeigebispiel hat Chung auch gleich parat: Google hat sein für Mobilfunkgeräte neu entwickeltes Betriebssystem Android von vorn herein offen konzipiert.