



Vom Umgang mit Spezialkenntnissen und Zugangsdaten.....

Gutgelaunt beginnt Herr K. seinen Arbeitstag. Er telefoniert mit dem wichtigen Kunden B wegen eines GROSSEN Auftrages.

Herr K. ist Unternehmer, er betreibt erfolgreich ein Einzelhandelsgeschäft. Er hat 25 Mitarbeiter und hat seine Buchhaltung und seine Warenwirtschaft (über eine neue Warenwirtschaftssoftware) komplett auf Computer umgestellt. Die Umstellung erfolgte bereits vor ca. 2 Jahren. Aufgrund des Umfangs seiner Waren, Mitarbeiter und der neu angefallenen Computerfragen, hatte er einen **Administrator** eingestellt.

Herr K. erhält vom Kunden R die Mitteilung, dass die Bestellung – mit Angabe der genauen Stückzahlen und Artikel (ein Volumen von ca. 80.000,- €) in der nächsten Stunde an Herrn K. versandt würde. Die Waren würden dringend benötigt, so dass eine Abwicklung innerhalb der nächsten 2 Tage zu erfolgen habe. Herr K. sagt dies zu, da er aufgrund seiner neuen EDV dies zeitnah realisieren kann. Kaum hat er den Hörer aufgelegt teilt ihm seine Sekretärin mit, dass der **Administrator** einen Verkehrsunfall hätte und zurzeit auf der Intensivstation läge.

Herr K. gibt Weisung ihn sofort nach Eintreffen der Bestellung des Kunden R zu informieren. Als er nach 2 Stunden noch keine Rückmeldung erhalten hat, fragt er bei seiner Sekretärin nach. Diese erklärt, dass sie schon seit ca. 3 h keine E-Mails mehr senden oder empfangen könne. Sie hielt es aber für ein Problem nur ihres Rechners.

Was nun?

Herr K. erinnert sich, dass dieses Problem schon einmal auftrat und sein Administrator es in wenigen Minuten gelöst hatte. Gerade als er ihn anrufen will erinnert er sich, dass dieser ja im Krankenhaus liegt. Andere Mitarbeiter haben keine Kenntnis, wie das Problem zu lösen ist. Auch Aufzeichnungen über die Lösung gibt es nicht.

Verschiebe nicht auf morgen...

Es genügt nicht, wenn nur ein Mitarbeiter bei EDV – Fragen zuständig ist, und auch nur dieser die entsprechenden Kenntnisse hat. Denn wenn dieser Mitarbeiter ausfällt, fällt auch sein Wissen für die Firma aus. Dies kann in Extremfällen zu erheblichen Schäden führen.

An die Möglichkeit einen weiteren Mitarbeiter in die „Geheimnisse der EDV“ einzuweihen, hatte Herr K. bisher nie gedacht. Er ging davon aus, dass ein Mitarbeiter mit Spezialkenntnissen genüge. Auch an eine Auflistung der bereits aufgetauchten Probleme hat er nie gedacht.

Wer den Schaden hat ...

Jetzt muss Herr K. damit rechnen, dass er von seinem Kunden auf Schadensersatz in Anspruch genommen wird. Gleichgültig, ob er



Administrator:
(v. Latein *administrare*: „verwalten“): im Allgemeinen ein Verwalter und Betreuer.
In der Informationstechnik ein Benutzer mit speziellen Aufgaben.





diesen Prozess verliert oder gewinnt – den Kunden hat er jedenfalls verloren. Er muss sich auch fragen, wie es bis zur Genesung seines Administrators weitergeht. Denn dies war ein aktuelles Problem – welches im Übrigen noch nicht gelöst ist. Was aber geschieht morgen ?

Diese Verluste wären vermeidbar gewesen !

Was tun?

Die Lösung der jeweils aktuellen Probleme hilft zwar im Augenblick, aber ohne hinreichende Dokumentation der Problemlösung muss man bei jedem Auftauchen des Problems von vorne beginnen.

- Bereits aufgetauchte Probleme mit dem kürzesten Lösungsweg festhalten, um bei einem erneuten – gleichartigen – Fehler nicht erst auf Lösungssuche gehen zu müssen.
- Einweisung mehrerer Mitarbeiter in die Handhabung des Systems, für den Fall des Ausfalls des Administrators



... im Firmennetzwerk

- Besteht ein Firmennetzwerk, so wäre es – je nach Größe des Netzwerkes und des Unternehmens - sinnvoll einen zweiten Administrator zu beschäftigen. Darüber hinaus sollten aber auch andere Mitarbeiter zumindest in Grundzügen in die Handhabung des Systems und Lösung von „Standardproblemen“ eingewiesen werden.

...und darüber hinaus

- Dokumentation von Benutzernamen und Passwörtern in schriftlicher Form an einer nicht EDV abhängigen sicheren Stelle (z.B. Tresor)
- Gleiches gilt für die Dokumentation über die vorhandenen Hard- und Softwarekomponenten, insbesondere Installationschlüssel der Anwendersoftware.

Weitere Informationen unter:

Technologietransfer im
Handel
www.Technologietransfer-Handel.de

Bundesamt für Sicherheit in
der Informationstechnik
<http://www.bsi.bund.de/av/VirenHoaxes.htm>

Gefördert vom:

Technologie Transferstelle des Handels in Rheinland – Pfalz
beim Bildungszentrum des Rheinland-Pfälzischen Einzelhandels e.V.
Ludwigsstraße 7
55116 Mainz

Fon: 06131 – 232631

Mail: tt-stelle@biz-rlp.de

Fax: 06131 – 238315

Web: www.biz-rlp.de

Gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit



Bundesministerium
für Wirtschaft und Arbeit