

Kosten senken

30-90% Kosten einsparen beim laufenden Betrieb von Internet-Auftritten

"Bei kommerziellen Internet-Auftritten lassen sich mindestens 30% der laufenden Kosten einsparen - in manchen Fällen sogar bis über 90%."

Harald Lieder von Accenture meint zu den gesamten IT-Ausgaben, wovon der Internet-Etat nur einen Teil ausmacht:

"In vielen Firmen lassen sich durch Effizienzsteigerungen 20 bis 50 % des Budgets sparen"
(München, European Technology Forum 2003, Computerwoche 14/03)

Wissenslücke

Die meisten Firmenlenker wissen jedoch noch nicht einmal, wie schlecht es um ihren Internet-Auftritt bestellt ist. Nur wenige führen überhaupt ein [Internet-Controlling](#) durch. Die wenigen, die es tun, machen es i.d.R. falsch!

- "Wissen ist Macht" -

Oft scheint jedoch die Umkehrung zu Gelten:

"Weiß nix - macht nix!"

Grundsätzliche Analyse

Die meisten Betreiber haben in den Boomjahren einen für ihre Verhältnisse zu großen Auftritt im Internet erstellt und sich damals nicht die hohen laufenden Pflegekosten bewusst gemacht.

In der Wirtschaftskrise kommt nun die Ernüchterung.

Wo soll, wo kann man sparen, ohne Kunden zu verlieren?

Vorab

Sie sollten nicht an der Aktualität der Inhalte sowie der Ergonomie sparen.

Ansonsten gibt es keine Tabus.

Einsparpotential

Auf vielen Ebenen eines Internet-Auftrittes lässt sich erheblich Geld einsparen, ohne dass hierbei die Qualität leidet. In einigen Fällen wird die sichtbare und spürbare Qualität für den Kunden durch Kosteneinsparungen an der richtigen Stelle sogar erhöht!

Strategie

Viele Internet-Auftritte wurden ohne klare Strategie, Ziele, Zielgruppendefinition usw. einfach gebaut. Ohne sorgfältige Planung ist ein Erfolg jedoch Glückssache. Wenn Sie selbst nicht genau wissen, was Sie mit Ihrem Auftritt bezwecken, wie kann es dann ein potentieller Kunde im Internet anhand Ihrer Web-Seiten erkennen.

Nicht selten wurden jedoch von Branchenfremden nicht marktgerechte Ziele definiert, oder die ursprünglich realistischen Ziele dem sich verändernden Markt im Internet falsch angepasst.

Agenturen

Überzogene Preise, Größenwahn, Marktferne, künstlerisch abgehobene Ambitionen, Technikverliebtheit, Grafikverliebtheit, mangelnde Fachkenntnisse im Bereich Ergonomie, unzureichende Marktrelevanz der technischen Spielereien, bis hin zum gezielten Abhängigmachen des Kunden - d.h. Ihnen - von sich selbst mit "Knebelverträgen" sind nur ein Auszug der Erfahrungen mit externen Agenturen.

- Wie lange sind Sie vertraglich an Ihre Agentur gebunden und warum überhaupt?
- Hat die Agentur Ihnen eine vollständige Kopie aller Seiten, Layout-Templates, Software (Datenbanken, Redaktionssystem etc.), Quellcodes, Grafiken etc. ausgehändigt und Ihnen die uneingeschränkte Nutzung des für Sie erstellten Layouts sowie das Recht der uneingeschränkten Weiterentwicklung aller Produkte übertragen?
Warum nicht?

Provider

Zu hohe Wartungsgebühren, zu hohe Datentransferkosten, überzogene Domain-Gebühren, "Knebelverträge", mangelhafte SLAs (Service-Level-Agreements) bis hin zu miserablen bzw. nicht geleisteten Service sind nur einige Beispiele des "Grauens" mit vielen Providern.

- Besitzen Sie klare SLAs mit Ihrem Provider und hält sich dieser daran?

Eigene (marktseitige/operative) Mitarbeiter

In den Jahren des Internet-Booms wurden auch mangelhaft qualifizierte Personen zu absurd hohen Gehältern eingestellt. Die Kenntnisse und die Qualität dieser Mitarbeiter haben sich in den letzten Jahren jedoch oft nicht sonderlich erhöht - nur deren Gehalt.

Heute sind hoch qualifizierte Mitarbeiter für sämtliche Tätigkeiten rund um das Internet überall zu wieder vertretbaren Gehältern verfügbar.

Die Zahl der in einem Betrieb angestellten Personen für das Internet ist oft erschreckend hoch. Dies liegt u. a. an der vielen Managern "zu komplizierten technischen" Materie Internet. Manche Mitarbeiter nutzen dies schamlos aus und jammern den Chefs ständig vor, wie schwer die Programmierarbeiten sind, und, dass man deshalb ständig Überstunden leisten müsse. In Wirklichkeit wird in vielen Online-Redaktionen sowie Wartungs- und Pflegeabteilungen teilweise bis zur Hälfte des Tages am PC gespielt, Computer-Zeitschriften gelesen oder für eigene, private oder sogar fremde kommerzielle Homepages programmiert.

Prozesse

Prozesse für die Internet-Pflege sind oft nicht analysiert, optimiert oder gar schriftlich in für alle verbindliche Arbeitsanweisungen festgehalten.

- Wie sehen die Arbeitsanweisungen für den Internet-Auftritt bei Ihnen aus?
- Warum beschäftigen Sie so viele Mitarbeiter für das Internet und warum bezahlen Sie diesen so viel Geld?

Teure Rechtsfolgen

Wenn Sie eine Agentur oder internes Personal zur Seitenpflege einsetzen, dann sollten zumindest alle Inhalte auf dem aktuellen Stand sein.

Warum fehlen auf vielen Webseiten

- das Impressum,
- die AGB,
- Datenschutzerklärungen,
- Sicherheitserklärungen,
- das öffentliche Verzeichnisse ?
- Falls sie vorhanden sind, warum sind sie oft zumindest unvollständig oder falsch gestaltet?

Abgesehen davon, dass die Abmahngebühren im vierstelligen Bereich liegen, werden staatlicherseits fünfstelligen und höhere Strafen angedroht. In zahlreichen Fällen sind dann die über Ihre Website getätigten Rechtsgeschäfte sogar nichtig.

- Sind diese Punkte auf Ihrer Website sauber geregelt ?

Eigene IT

Mangelhafte Organisation, überhöhte Kosten bei Ausstattung und Personal, überzogene Projektzeiten und Projektkosten, nicht eingehaltene Projektziele, ständiges Genörgel über angeblich zu schlechte Ausstattung, zu wenig Personal, zu komplizierte Techniken und mangelhafte Weiterbildung, sind nur Auszüge des Argumentationsrepertoires dieser oft technikverliebten, detailbesessenen und teilweise auf ihr angebliches hoch kompliziertes Spezialwissen eingebildeten Mitarbeiter.

Das schlagendste Argument ist jedoch immer die angeblich erforderliche Sicherheit. Dies wird teilweise als Pauschalausrede verwandt für: "wollen wir nicht", "können wir nicht" und "ist uns zu umständlich".

- Besitzen Sie in Ihrer IT kompetente Entwickler, die sich immer und überall in ihren Systemen auskennen, oder nur so genannte "Koordinatoren", die im Problemfall irgendeinen externen Spezialisten anrufen, der dann das Problem für viel Geld löst?

Das folgende Bonmot hat durchaus seinen wahren Kern:

"Es gibt drei Wege, die eigene Firma zu ruinieren:

Mit Frauen ist es am schönsten, mit Alkohol am bittersten und mit der eigenen IT am sichersten."

- Haben auch Sie sich schon einmal gefragt, warum ein Projekt bei Ihnen mehr Zeit benötigt, als bei der Konkurrenz, teurer wird oder überhaupt nicht funktioniert?
- Sprechen Ihre IT-Leiter auch von Dingen wie "Total Cost of Ownership", um von Ihnen das teuerste neue Komplettsystem genehmigt zu bekommen. Damit wollen sie Ihnen erklären, dass man zwei funktionierende aber bereits ein Jahr alte (und damit aus Sicht der IT "völlig unbrauchbare sowie sicherheitstechnisch dringend zu ersetzende") Einzel-Systeme auswechseln muss?

Projektmanagement

Viele Projekte verlieren angesichts der zahlreichen Probleme des täglichen Projektbetriebes das originäre strategische Ziel aus den Augen. Dies führt oft dazu, dass die Programmierer den Management "klarmachen", was technisch "geht" und was nicht.

Pointiert stellt dies jedoch eine Situation dar, in der die einfachen Bauarbeiter dem Architekten und Bauherren erklären, wohin die Fenster, Türen und Wände hinkommen. Als Ergebnis entsteht ein "Gebäude", mit dem niemand zufrieden ist und das sich auch nicht effizient unterhalten lässt.

- Besitzen Sie ein Projektmanagement, das Ihre strategischen Interessen wahren kann ?

Software

Neueste .Net-Technologie, ASP (Active Server Pages), SMIL, Flash, XML, XHTML, MDA (Model Driven Architecture), J2EE, Java-Beans, Application-Server, Individualisierungs- und Personalisierungs-Software, Data-Warehouse, Data-Mining/Web-Mining, relationale Datenbanken, High-end-Shop-Systeme, Multi-Channel-Fähigkeit (Web, WAP, Web-TV, PDA...) etc. - selbstverständlich nur von den renommiertesten und teuersten Herstellern - werden für z. T. einfache und für den Kunden uninteressante Textseiten eingesetzt, die sich dann auch oft noch ein Jahr lang nicht ändern. In nicht wenigen Fällen wird so mit der aller schwersten Schiffsartillerie auf Fliegen geschossen. Abgesehen von horrenden Kosten ist die Trefferquote erschreckend gering. Software-Lizenzen haben oft auch noch sprungfixe Kosten, d.h. sie sind an Prozessoren oder Domains gekoppelt. Erweitern Sie z. B. aufgrund leicht erhöhter Zugriffe die Leistung des Servers oder erwerben Sie eine weitere Internet-Adresse, so werden schlagartig neue Lizenzen mit hohen Kosten fällig.

- Warum haben Sie solche Verträge?
- Wissen Sie, wofür Sie die jeweilige Software angeschafft haben?
- Wird sie dafür auch benutzt?
- Besitzen auch Sie für jede Kleinigkeit im Internet-Auftritt eine Backend-Anbindung an Ihren Großrechner oder Warenwirtschaftssysteme?
- Benötigen Sie das wirklich in jedem Fall?
- Warum darf es nicht auch kostenlose (!) Open-source-Software (Freeware) sein? - Software, wie sie von Ihrer Konkurrenz eingesetzt wird.
- Ist Ihnen bekannt, dass kostenlose Software-Produkte das Internet sogar dominieren und einen Quasi-Standard bilden?

Linux-Betriebssystem, Apache-Webserver, PHP-Programmiersprache, MySQL-Datenbank, Tomcat-Application-Server, etc. weisen einen großen Marktanteil und erwiesenermaßen geringere Betriebskosten und höhere Stabilität auf als die kommerziellen Gegenstücke!

- Warum benutzen Sie noch nicht diese Produkte?

Liegt es vielleicht an weniger begabten IT-Mitarbeitern, die lieber teure externe Wartungsverträge wünschen, damit ihre eigene Unkenntnis bei Problemen kaschiert wird.

Bedenken Sie, dass vor allem diese Leistung fressende hochmoderne Software nicht nur fehleranfällig ist, sondern die Hardware-Kosten exponentiell in die Höhe treibt.

Hardware

Server, Load-Balancer, Firewalls, Hochleistungs-Datenanbindungen, Monitoring-Systeme, Logfile-Server hinter eigenen Firewalls - alles selbstverständlich nur von den renommiertesten und teuersten Herstellern - werden nicht selten für banalste Textinformationen eingesetzt. Viele Firmen bauen sich so etwas sogar selbst auf, obwohl dies extern viel preiswerter und stabiler angeboten wird. Für viele Aufgaben ist so ein Aufwand jedoch überhaupt nicht erforderlich.

- Warum muss es überhaupt immer die neueste und teuerste Hardware sein?

Im Internet werden i.d.R. die Webserver nicht annähernd ausgelastet. Selbst für große Firmen-Auftritte ist hierfür oft ein einfacher moderner PC überdimensioniert.

- Besitzen Sie eine klare Aufteilung der Inhalte und Zuweisung der dafür jeweils notwendigen Sicherheitsstufen, oder wird alles mit einem "todsicherem" Vollsystem durchgeführt?

Zusammenfassung

Die Reduktion von 30 bis 90 % der laufenden Kosten sind in manchen Firmen bereits realisierte Einsparungen beim Internet-Auftritt.

Wann fangen Sie an, sinnvoll zu sparen?