

## 11.5. Ist die IT-Verfügbarkeit ein Risiko?

In der Geschäftswelt gibt es grundsätzlich drei Arten von Risiken, die den Geschäftsgang einer Unternehmung positiv oder negativ beeinflussen können. Positiv daher, da ein Risiko auch immer eine Chance darstellt.

Nehmen Sie nur einmal den Abend im Spielcasino. Ihr Einsatz ist Ihr verdientes oder erspartes Geld, es sei denn, Sie spielen um Haus und Ehepartner... aber davon wollen wir nicht ausgehen. Sobald Sie beispielsweise an einem Black-Jack-Tisch Platz nehmen, gehen Sie das Risiko ein, Geld zu verlieren - Sie können aber auch welches gewinnen, und grundsätzlich gilt, je höher der Einsatz, sprich Ihr Risiko, desto höher der Verlust oder Gewinn.

Die bereits erwähnten drei Arten von Risiken gliedern sich wie folgt:

- **Strategische Risiken**

Die strategische Ebene wird vom Top-Management in einer Unternehmung geführt. Die Denkweise auf diesem Level beträgt in der Regel 3 bis 5 Jahre - sprich, hier werden grundlegende Entscheide getroffen, welche einen weitsichtigen Geschäftsgang erlauben. Beispielsweise könnte hier der Entscheid getroffen werden, dass ein komplett neuer Produktzweig ins Leben gerufen wird - was natürlich auch ein Risiko darstellen kann. Sie wissen heute noch nicht genau, was der Markt in vier Jahren will und braucht.

- **Taktische Risiken**

Auf der taktischen Ebene werden granularere Ziele verfolgt. Der Zeithorizont liegt hier bei einer mittelfristigen Planung in der Größenordnung von 1-3 Jahren. Dieser Level wird in der Regel von Abteilungsleitern oder Bereichsleitern besetzt. Was aber, wenn das Projektmanagement bei der Evaluation und Implementierung einer neuen ERP<sup>1</sup>-Lösung Planungsfehler produziert hat oder eine Softwarelösung aufgekauft wurde, welche bereits in zwei Jahren nicht mehr unterhalten wird?

- **Operative Risiken**

Auf der untersten Ebene dieser Hierarchie steht die Bewältigung des Tagesgeschäfts sowie die Planung <1 Jahr an. Geleitet und bearbeitet wird dieser Level durch Teamleiter und Mitarbeiter. Auf dieser Ebene ist übrigens auch die Informatik als zentrales Werkzeug und unterstützender Prozess angesiedelt und gehört somit zu einem der bedeutendsten Risiken in einer Unternehmung.

---

<sup>1</sup> Enterprise Resource Planning; zu deutsch: Planung der Unternehmensressourcen; Abkürzung, die für Softwarelösungen verwendet wird, welche komplette Geschäftsprozesse abbilden können; einer der bekanntesten Vertreter dieses Genre stellt SAP dar

Der unterbrechungsfreie Betrieb einer IT-Infrastruktur gilt in der heutigen Geschäftswelt aufgrund des Risikos nicht nur als wünschenswert, sondern als absolute Pflicht. Falls Sie sich heute mit einer 99%igen Verfügbarkeit Ihrer Firewall beziehungsweise der Anbindung ans Internet zufrieden geben, kann das für Ihr Tagesgeschäft bereits gravierende Folgen haben. Das Kalenderjahr besitzt 365 Tage mit je 24 Stunden. Das macht ein Jahresstundentotal von 8'760 h. Wenn Ihre IT-Infrastruktur nun nur 1% ausfällt, resultiert ein Unterbruch von rund 87 Stunden.

Hier nun eine kleine Übersicht, damit Sie sehen, in welchen Bereichen Sie sich besser aufhalten sollten und wo nicht:

- **99% Firewall-Verfügbarkeit**

Mit 99% gehen Sie davon aus, dass Ihre Internetanbindung während 87 Stunden oder 3 Tagen und 15 Stunden nicht verfügbar sein wird.

- **99,9% Firewall-Verfügbarkeit**

Mit 99,9% können Sie davon ausgehen, dass Ihre Internetverbindung während rund 8 Stunden und 48 Minuten nicht verfügbar ist.

- **99,99% Firewall-Verfügbarkeit**

Mit 99,99% kommen Sie langsam aber sicher in den Bereich, der vertretbar sein dürfte. Wir sprechen hier von rund 53 Minuten Unterbruch pro Jahr.

- **99,999% Firewall-Verfügbarkeit**

99,999% dürfte für viele ein Wunschziel bleiben, denn die Reduktion von 53 Minuten auf 5 Minuten wird je nach Konstellation Ihr Budget ein bisschen strapazieren.

Seit dem Kapitel "*Firewall Architekturen*" wissen Sie, was es alles benötigt, um eine (einigermaßen) unterbrechungsfreie Internetanbindung realisieren zu können und eines kann ich Ihnen schon mitteilen - je kleiner die Toleranz eines Unterbruchs, je höher die Kosten.

Ein lustiges Phänomen, welches ich zu meiner Zeit als System Engineer im Aussendienst öfters angetroffen habe ist, dass der Kundenwunsch immer und wirklich immer 100% Verfügbarkeit ist. Dieser Wunsch bleibt bis zum Offerterhalt in der Regel bestehen. Nachdem die Preise bekannt sind, werden Sie sehen, dass eine Verfügbarkeit von 99,99% in der Regel auch reicht.

Falls Sie betriebsintern einmal auf das Problem stossen, dass von Ihnen eine 100% IT-Verfügbarkeit verlangt wird, willigen Sie ein und fragen gleich nach der Kostenstelle des Auftraggebers. Auch hier werden Sie feststellen, dass dann, wenn das eigene Budget betroffen ist, auch ein paar Stunden Ausfall, beziehungsweise das Risiko eines Ausfalls, toleriert werden.