



Wege aufzeigen...

Kritische IT-Systeme im Mittelstand

Ergebnispräsentation



Zielsetzung

Ziel dieser Erhebung ist die Erlangung von Informationen über mittelständische Unternehmen in Deutschland in Bezug auf die Absicherung geschäftskritischer IT Anwendungen. Zentrale Fragestellungen waren:

- die Ermittlung der Häufigkeit und Dauer von Ausfällen systemkritischer Systeme, sowie die damit verbundenen Kosten.
- welche Maßnahmen ergreifen diese Unternehmen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit unternehmenskritischer IT Anwendungen und sind diese Maßnahmen bezogen auf die Bedeutung dieser Anwendungen ausreichend?
- entsprechen die von mittelständischen Unternehmen getätigten Aufwendungen für die Erhaltung der Verfügbarkeit unternehmenskritischer IT Anwendungen denen von Großunternehmen?

Vorgehensweise

- Beauftragung einer unabhängigen Studie an **techconsult**
- Stichprobe: 300 Unternehmen mit 200 bis 4999 Mitarbeitern
- CATI/CAWI Befragung anhand eines Fragebogens
- Die Stichprobe wurde nach drei Größenklassen quotiert.
- Die Ergebnisse wurden in SPSS ausgewertet und grafisch aufbereitet
- Durchführung März/April 2013



Summary

In allen 300 mittelständischen Unternehmen kommen geschäftskritische IT-Systeme zum Einsatz, allerdings haben nicht alle Unternehmen optimale Maßnahmen getroffen, um die IT-Verfügbarkeit zu maximieren bzw. optimal zu gewährleisten.

- Im vergangenen Jahr hatten 77 Prozent der Unternehmen Ausfälle ihrer kritischen IT-Systeme.
- Im Durchschnitt waren es 5 Ausfälle pro Jahr.
- Die Unternehmen können durchschnittliche Ausfallzeiten von bis zu 4,7 Stunden verkraften.
- Nach IT-Systemausfällen wird im Durchschnitt innerhalb von 3,8 Stunden die Verfügbarkeit inkl. Datenrücksicherung wieder hergestellt.
- Die Wiederherstellungszeit liegt also in der Regel innerhalb der maximal zu verkraftenden Ausfallzeit.
- Die Ausfälle verursachen durchschnittliche Kosten in Höhe von 25.000 Euro pro Stunde. Mit der Größe des Unternehmens nehmen die Kosten zu, im gehobenen Mittelstand ab 1000 Mitarbeiter belaufen sich die Kosten auf durchschnittlich 40.000 Euro.

	Gesamt	Unternehmen mit 200 bis 499 Mitarbeiter	Unternehmen mit 500 bis 999 Mitarbeiter	Unternehmen mit 1000 bis 4999 Mitarbeiter
<i>*Mittelwerte</i>				
Anzahl Ausfälle im letzten Jahr* (alle Unternehmen)	3,5	3,3	3,3	4,0
Anzahl Ausfälle im letzten Jahr* (wenn es im Unternehmen zu Ausfällen kam)	4,5	4,2	4,3	5,5
Welche maximale Ausfallzeit wird verkraftet?*	4,7 h	5,0 h	4,4 h	4,5 h
Zeitfenster zur Wiederherstellung*	bis zu 3,8 h	bis zu 3,9 h	bis zu 3,5 h	bis zu 4,1 h
Systemausfallkosten pro Stunde*	25.068 €	20.278 €	21.563€	40.769 €
Anzahl n=	300	125	106	69



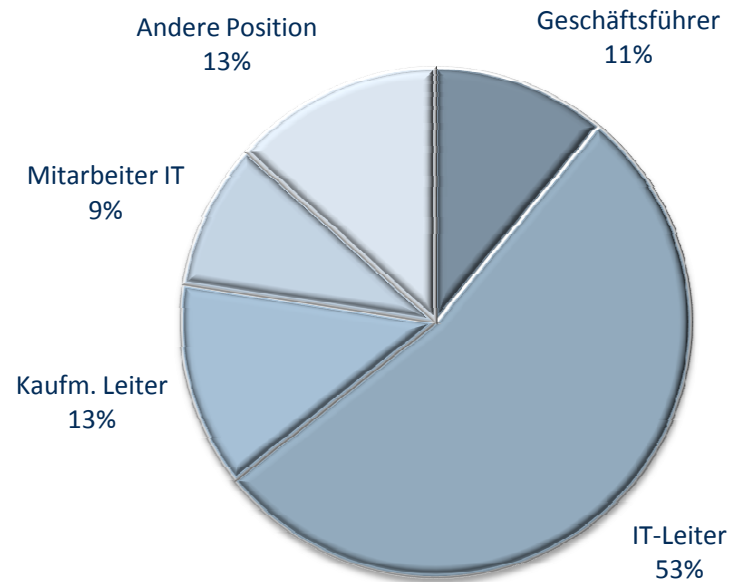
- 29 Prozent der Unternehmen treffen Vorsorge und nehmen proaktive Services im Anwendungsbereich in Anspruch. Darüber hinaus hat jedes zweite Unternehmen einen Wartungsvertrag abgeschlossen und der Service wird gerufen, wenn es „brennt“. Trotzdem versuchen 70 Prozent der befragten Unternehmen das Problem zunächst einmal selbst in den Griff zu bekommen.
- Ähnlich sieht es bei Ausfällen der Infrastruktur aus, auch hier nehmen 28 Prozent proaktive Services in Anspruch. 53 Prozent rufen den Service über einen Wartungsvertrag, nachdem es zum Ausfall gekommen ist. Trotz allem machen sich auch hier 45 Prozent selbst auf Problemsuche.
- Jedes zweite mittelständische Unternehmen ist der Meinung, geeignete Maßnahmen zur IT-Verfügbarkeit getroffen zu haben, wobei ein geringes Ausfall-Restrisiko nicht ausgeschlossen wird. Ein knappes Drittel ist sicher, dass ihre Maßnahmen maximale IT-Verfügbarkeit gewährleisten.
- Potential für proaktive Services gibt es in erster Linie bei den 13 Prozent der Unternehmen, die für maximale IT-Verfügbarkeit mehr tun müssen und weiteren 4 Prozent, für die maximale IT-Verfügbarkeit zwar ein Thema ist, aber noch keine konkreten Maßnahmen getroffen wurden. Für diese Unternehmen ist Handlungsbedarf anzuraten, da es einerseits bei ihnen zu überdurchschnittlich vielen Ausfällen pro Jahr kommt und andererseits die Wiederherstellungszeit deutlich über der Zeit liegt, die maximal zu verkraften ist.

		Aussagen zum Status der IT-Verfügbarkeit				
*Mittelwerte	Gesamt	<i>Wir sind sicher, durch geeignete Maßnahmen eine maximale IT-Verfügbarkeit zu erreichen</i>	<i>Wir machen sehr viel für unsere IT-Verfügbarkeit, wir haben aber ein kleines Restrisiko</i>	<i>Wir beschäftigen uns mit dem Thema, sollten aber mehr tun, um die IT-Verfügbarkeit zu maximieren</i>	<i>Wir haben uns mit dem Thema maximale IT-Verfügbarkeit beschäftigt, aber noch nichts umgesetzt</i>	<i>Wir haben uns mit dem Thema maximale IT-Verfügbarkeit noch nicht beschäftigt</i>
Anzahl Ausfälle im letzten Jahr* (alle Unternehmen)	3,5	3,0	3,0	5,7	5,5	4,0
Anzahl Ausfälle im letzten Jahr*, wenn es zum Ausfall kam	4,5	5,2	3,5	6,8	6,8	8
Welche maximale Ausfallzeit wird verkraftet?	4,7 h	5,0 h	4,3 h	4,6 h	5,1 h	10,3 h
Zeitraum zur Wiederherstellung*	bis zu 3,8 h	bis zu 3,2 h	bis zu 3,1 h	bis zu 6,1 h	bis zu 9,4 h	bis zu 13,0 h
Systemausfallkosten pro Stunde*	25.068 €	34.235 €	20.833 €	26.300 €	19.643 €	15.000 €
Anzahl n=	300	96	152	39	11	2

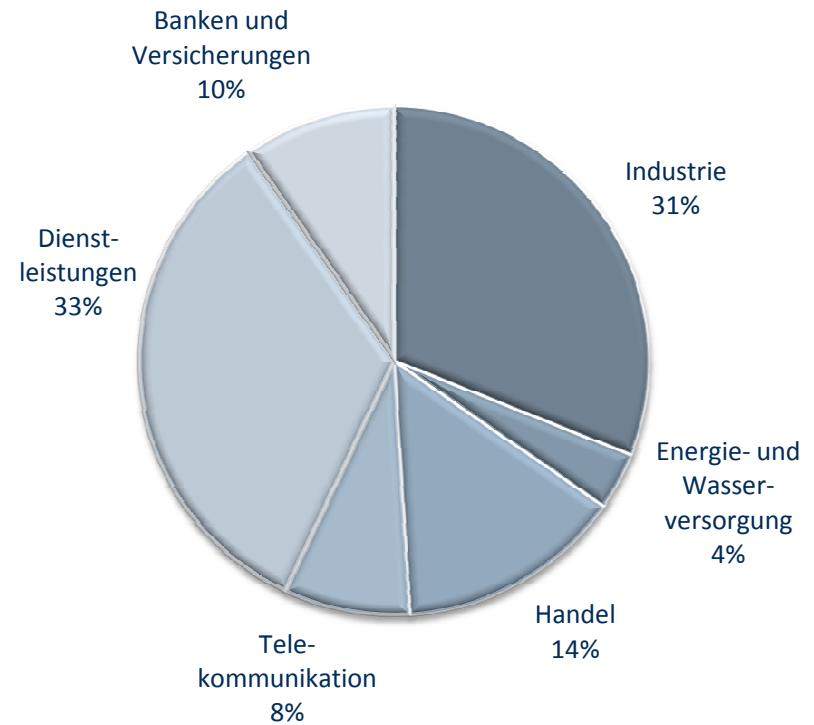


Stichprobe

Ansprechpartner

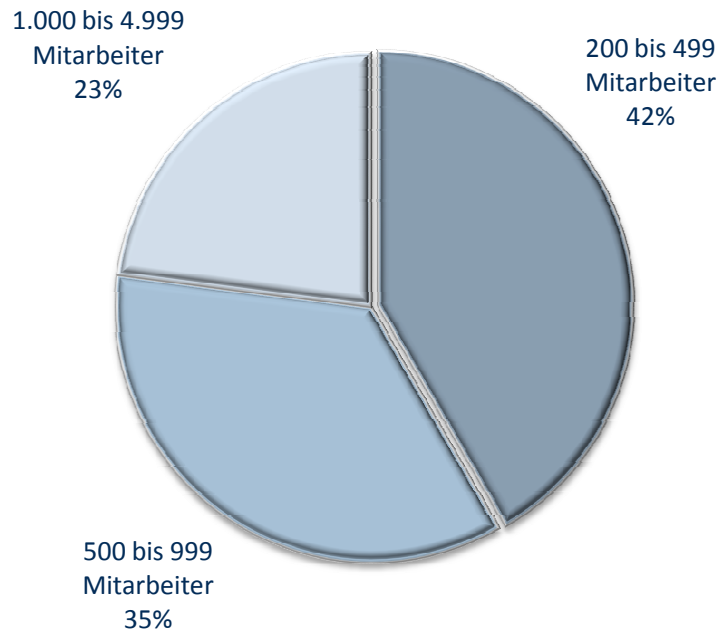


Branchenverteilung

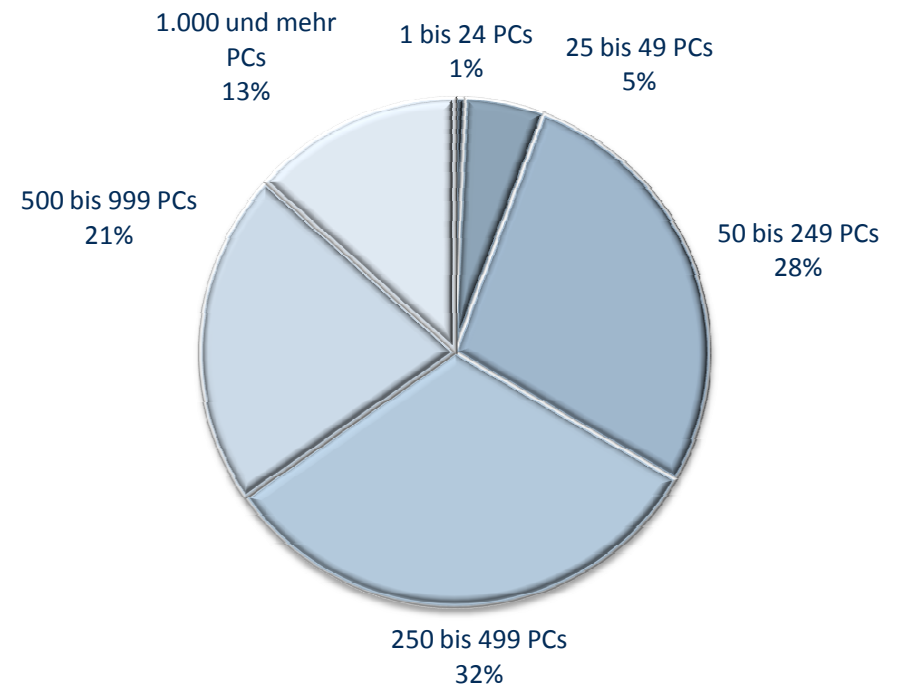


Basis: 300 Unternehmen

Mitarbeitergrößenklassen



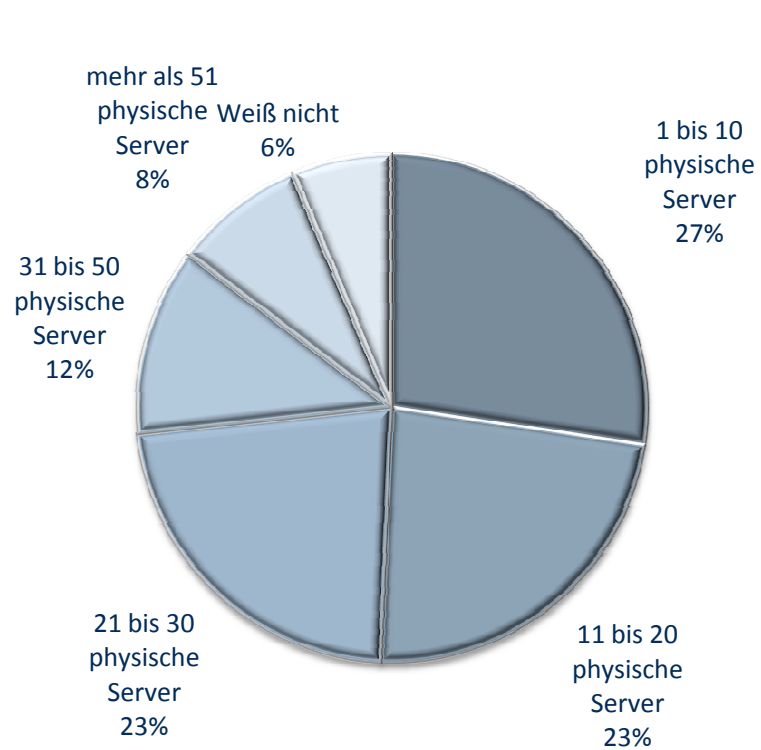
Unternehmen nach PC-Größenklassen



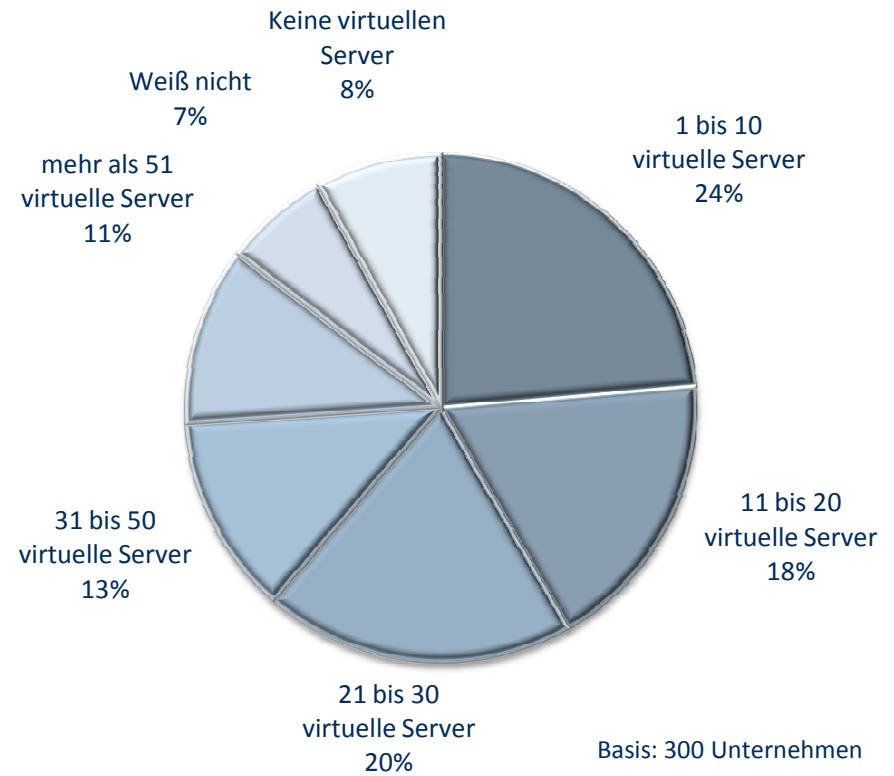
Basis: 300 Unternehmen



Anzahl physischer Server



Anzahl virtuelle Server



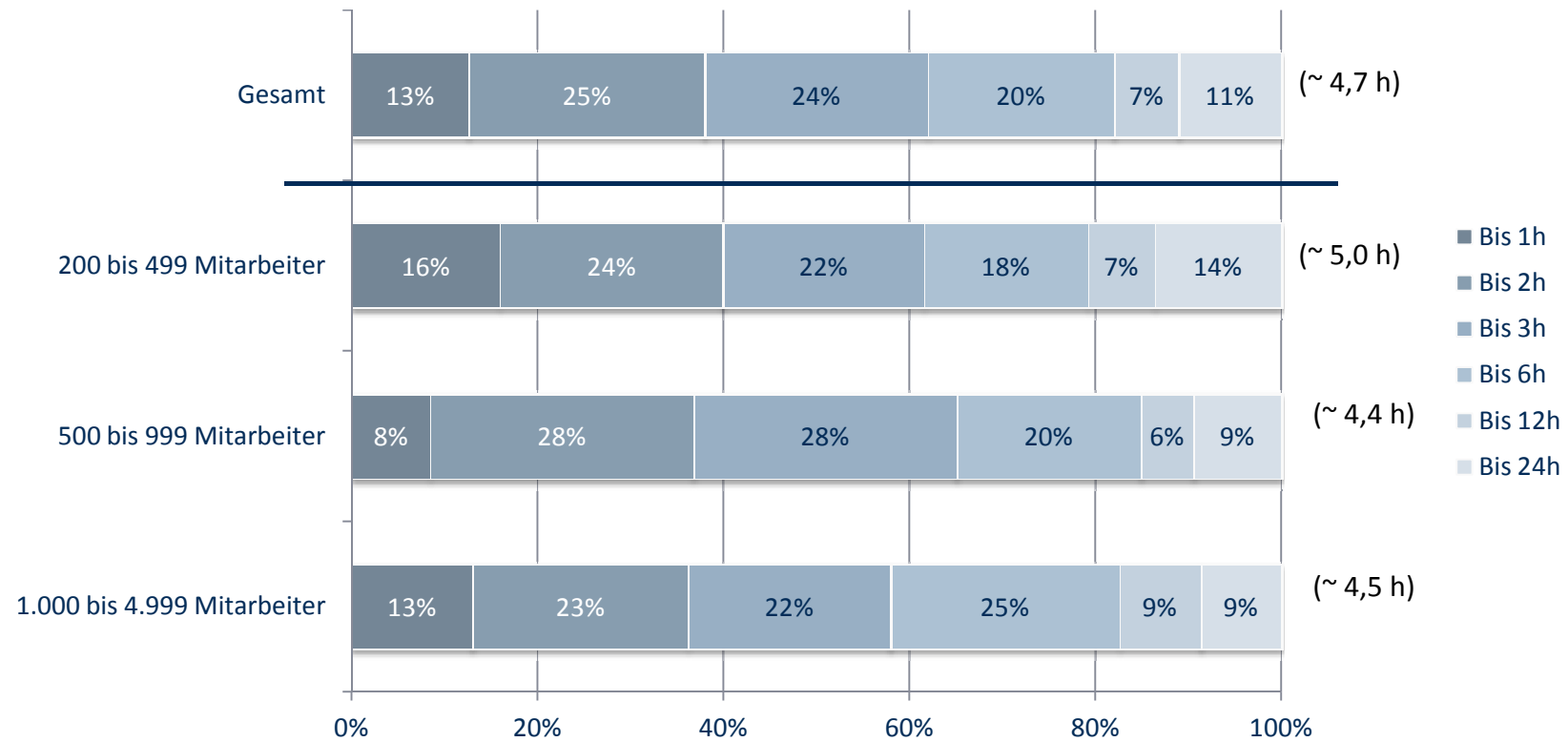
Mittelwert	Gesamt	200 bis 499 Mitarbeiter	500 bis 999 Mitarbeiter	1000 bis 4999 Mitarbeiter
# Physische Server	52	18	26	157
# Virtuelle Server	75	20	36	236
Anzahl n=	300	125	106	69



Ergebnisse



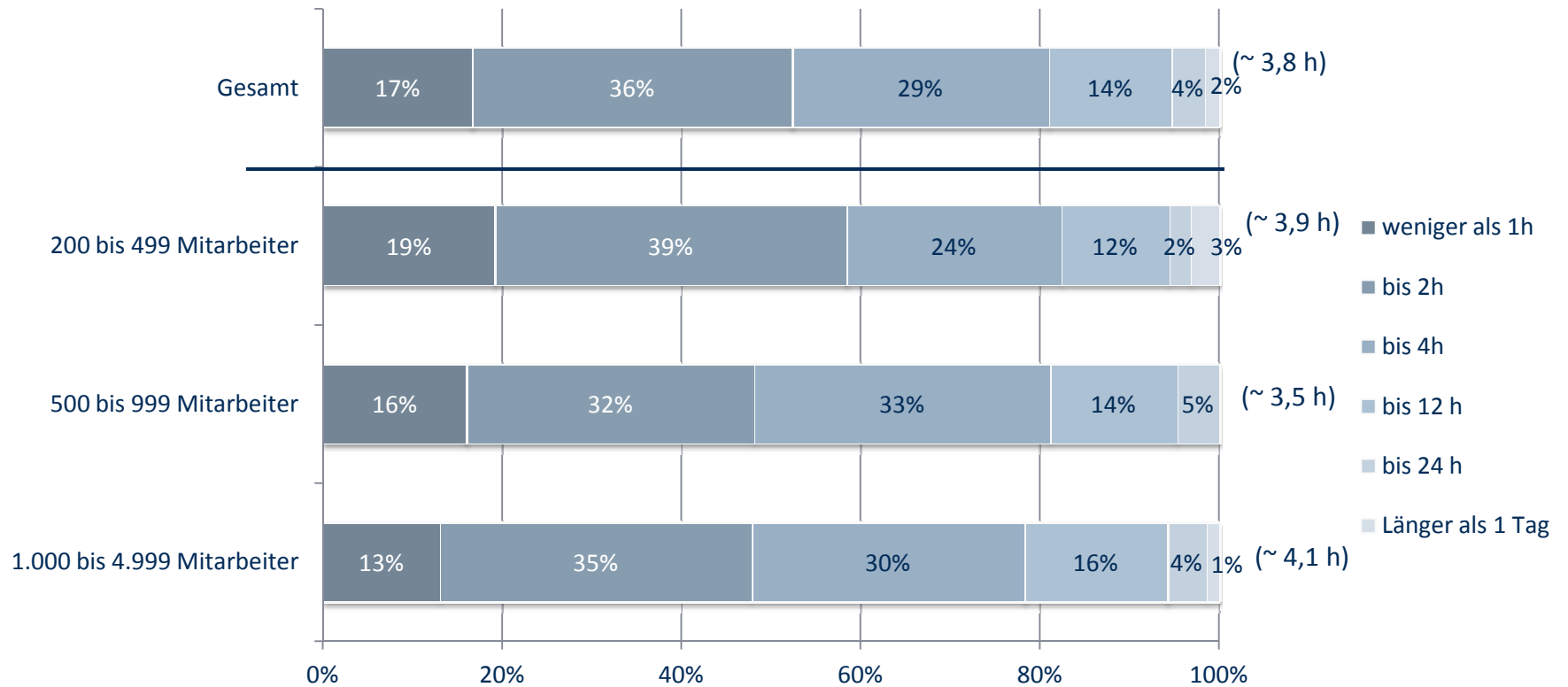
Welche Ausfallzeit kritischer IT-Systeme kann Ihr Geschäftsbetrieb maximal verkraften?



Basis: 300 Unternehmen



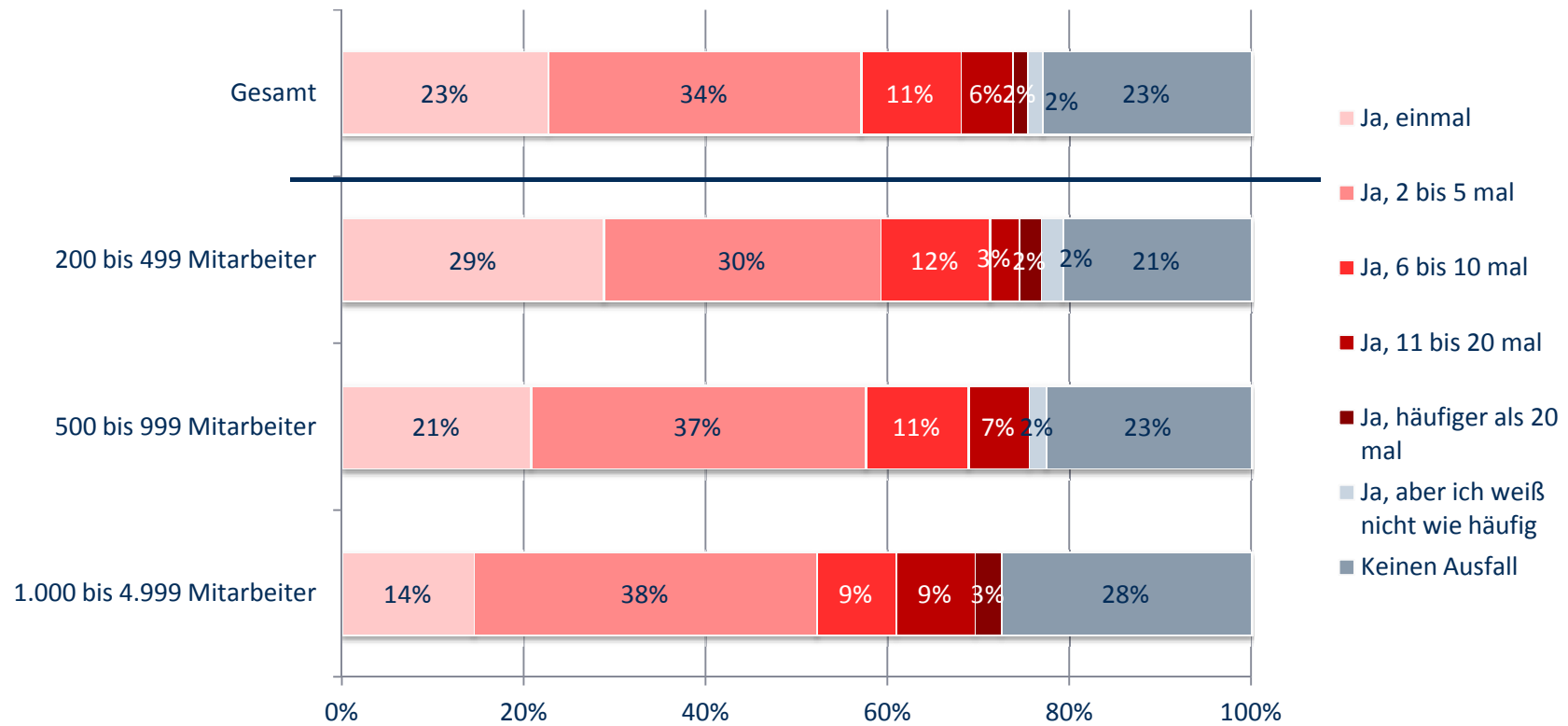
In welchem Zeitrahmen wird die Verfügbarkeit nach IT-Systemausfällen kritischer Systeme in der Regel wieder hergestellt (inkl. Rücksicherung der Daten)?



Basis: 300 Unternehmen



Hatten Sie im letzten Jahr einen Ausfall bzw. Ausfälle kritischer IT-Systeme und wenn ja wie viele?

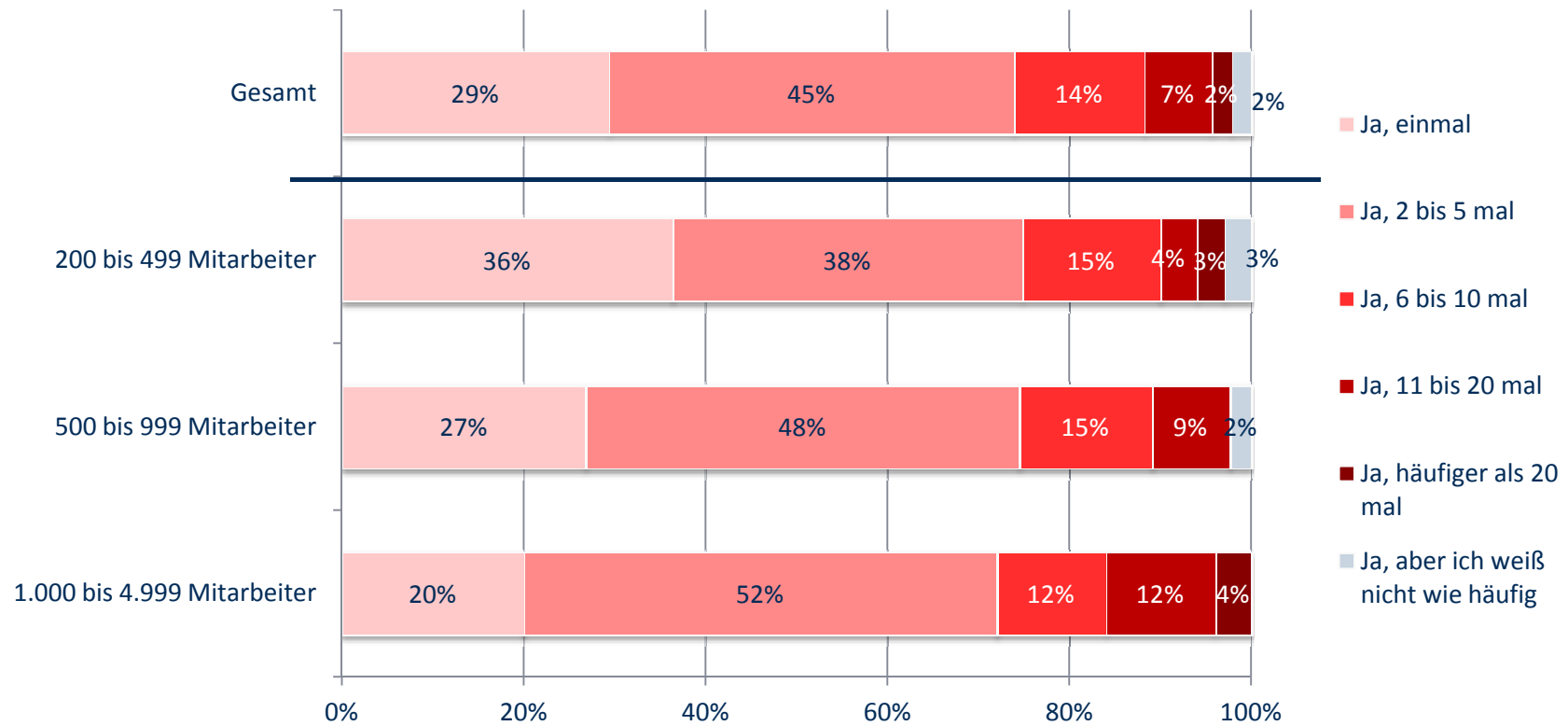


Basis: 300 Unternehmen



Wie viele Ausfälle hatten Sie im vergangenen Jahr?

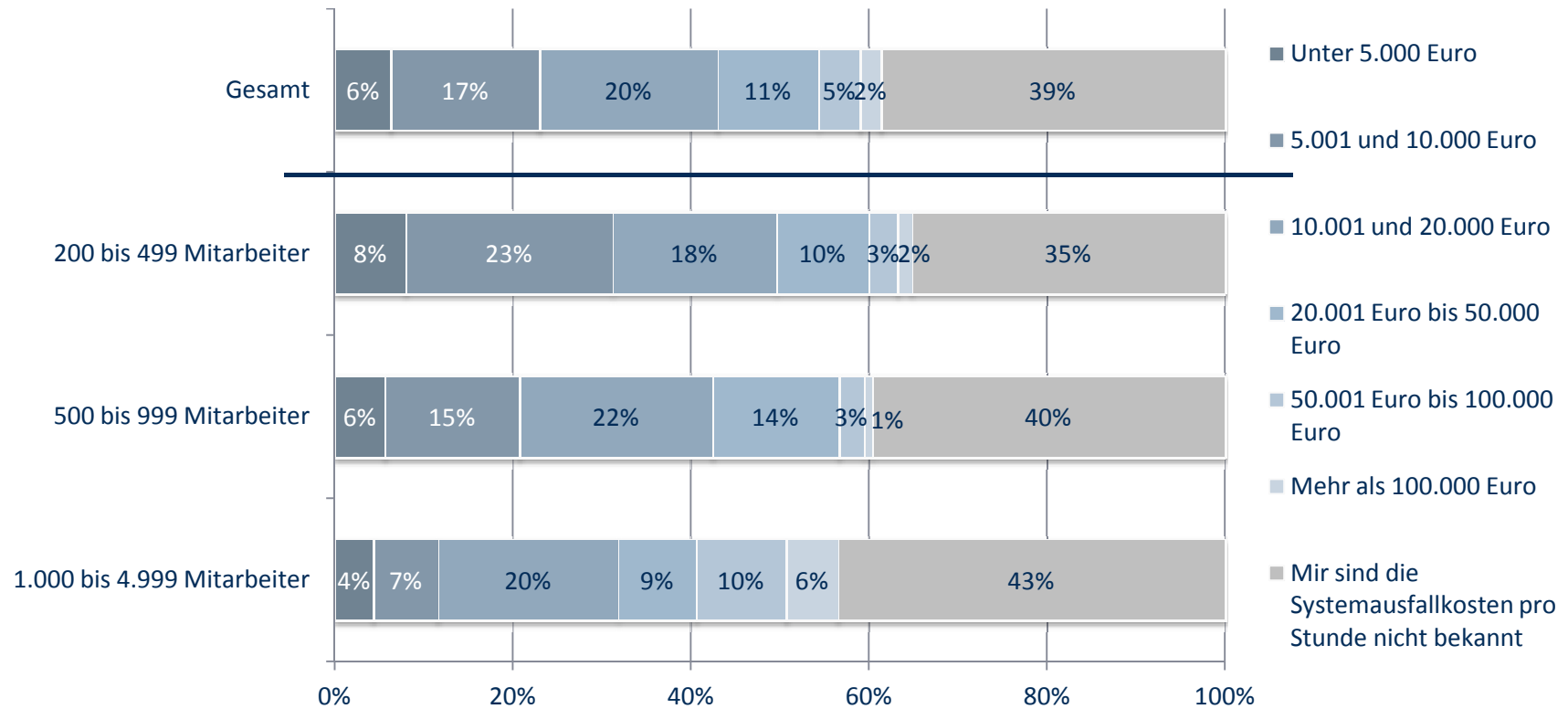
Filter: Nur die Unternehmen, die einen Ausfall hatten.



Basis: 231 Unternehmen



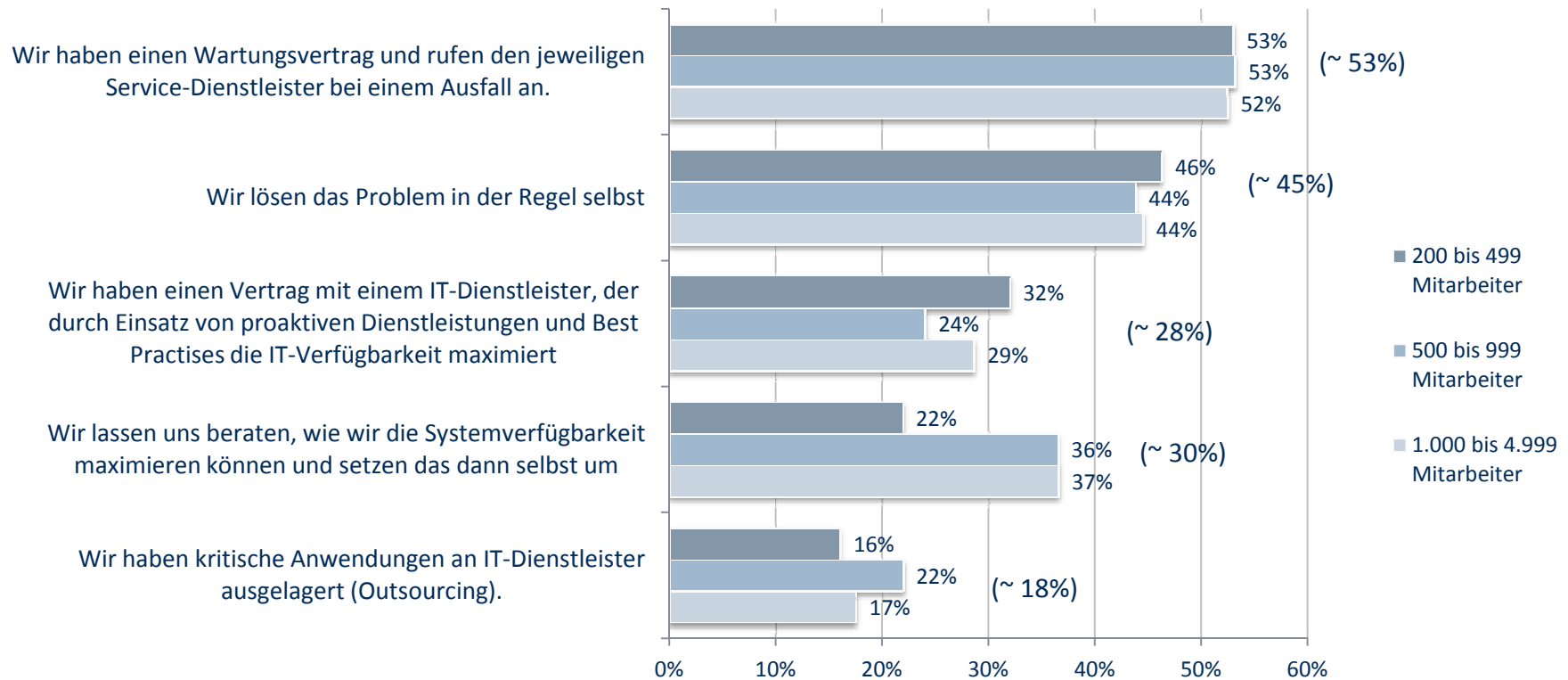
Kennen Sie im Unternehmen die Systemausfallkosten pro Stunde?
Falls ja, wie hoch sind die Ausfallkosten pro Stunde?



Basis: 300 Unternehmen



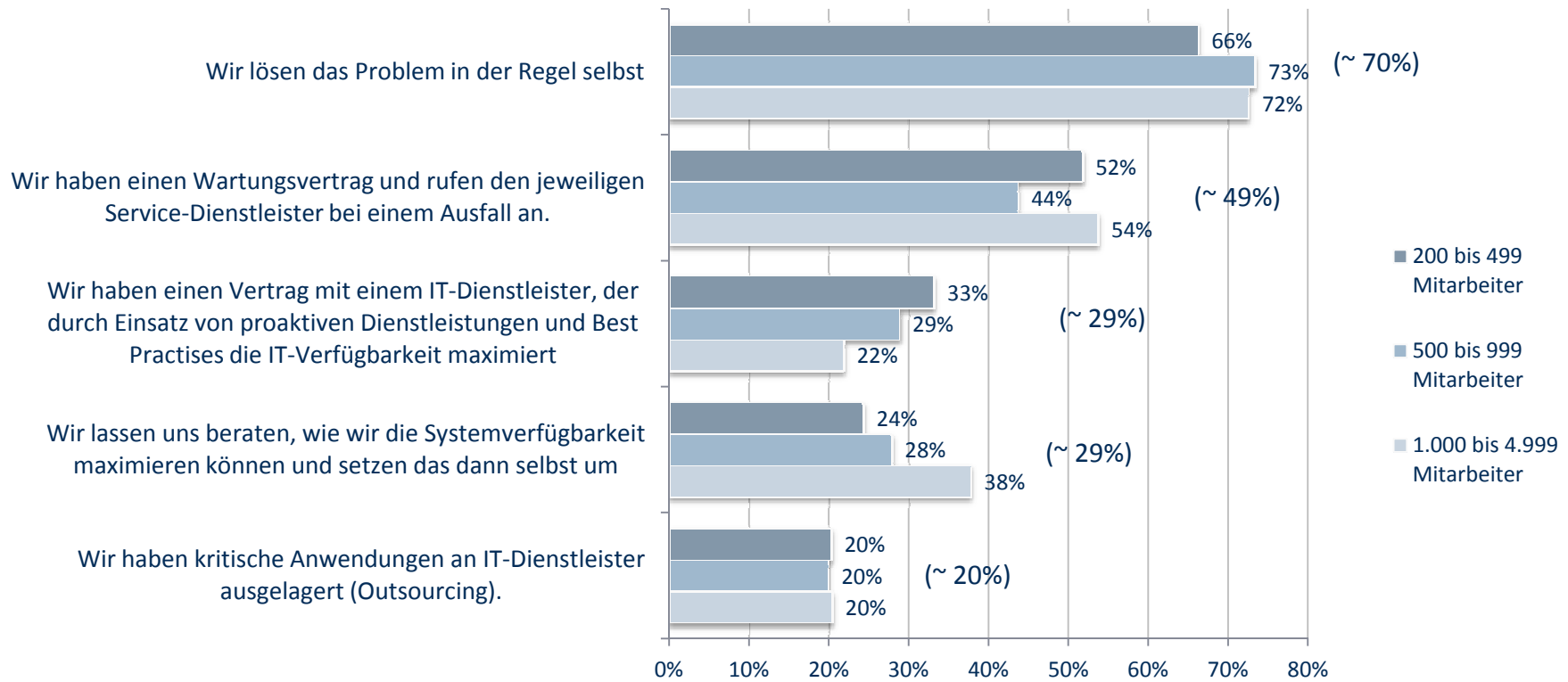
Infrastrukturbereich - Inanspruchnahme von Service- bzw.- Supportleistungen



Basis: 278 Unternehmen
Mehrfachnennungen



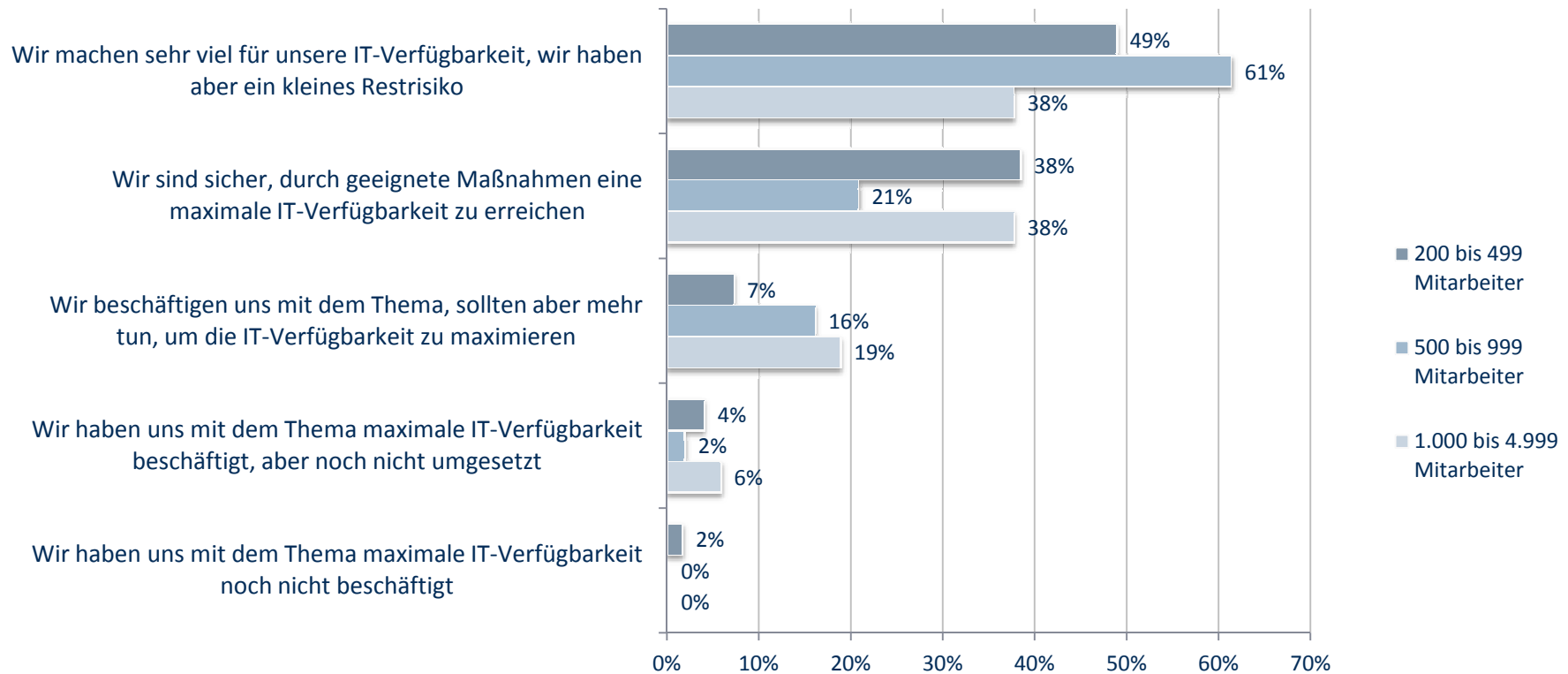
Anwendungsbereich – Inanspruchnahme von Service- bzw.- Supportleistungen



Basis: 294 Unternehmen
Mehrfachnennungen



In Bezug auf Ihre maximale IT-Verfügbarkeit, welche der folgenden Aussagen trifft zu?



Basis: 300 Unternehmen