

## Vom Umgang mit Spezialkenntnissen und Zugangsdaten ...

Gutgelaunt beginnt Herr K. seinen Arbeitstag. Er telefoniert mit dem wichtigen Kunden R. 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 erfolgen müsste. 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 hatte 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 ihm, dass sie schon seit ca. 3 Stunden keine E-Mails mehr senden oder empfangen kann. Sie hielt es aber nur für ein Problem 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 seine Nummer wählen wollte, fiel ihm wieder ein, dass dieser ja im Krankenhaus liegt. Andere Mitarbeiter haben keine Kenntnis, wie das Problem zu lösen wäre. Auch Aufzeichnungen zur Lösung des Problems gab es nicht.

### Verschiebe nicht auf morgen ...

Es genügt nicht, wenn nur ein Mitarbeiter für EDV-Fragen zuständig ist, und auch nur dieser über entsprechende Kenntnisse verfügt. 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 genügt. Auch an eine Auflistung der bereits aufgetauchten Probleme hat er nie gedacht.



**Administrator:**  
(v. lat. *administrare*: „verwalten“): im Allgemeinen ein Verwalter und Betreuer, in der Informationstechnik ein Benutzer mit speziellen Aufgaben, dessen Benutzerkonto dafür mit erweiterten Rechten ausgestattet ist.



### Wer den Schaden hat ...

Jetzt muss Herr K. damit rechnen, dass er von seinem Kunden auf Schadensersatz in Anspruch genommen wird. Gleichgültig, ob er diesen Prozess verliert oder gewinnt – den Kunden hat er auf jeden Fall verloren. Er muss sich auch fragen, wie es bis zur Genesung seines Administrators weitergeht. Das aktuelle Problem ist noch nicht gelöst. 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 vorn beginnen.

### Deshalb sollte man ...

mehrere Mitarbeiter in die Handhabung des Systems, für den Fall des Ausfalls des Administrators, einweisen.

### Im Firmennetzwerk ...

wäre es – je nach Größe des Netzwerkes und des Unternehmens sinnvoll, einen zweiten Administrator zu beschäftigen. Aber auch andere Mitarbeiter sollten, zumindest in Grundzügen, in die Handhabung des Systems und die Lösung von Standardproblemen eingewiesen werden.

### Und darüber hinaus ...

- ist es notwendig, die Dokumentation von Benutzernamen und Passwörtern in schriftlicher Form an einer nicht EDV abhängigen sicheren Stelle (z.B. Tresor) aufzubewahren.
- sollte ebenso die Dokumentation über die vorhandenen Hard- und Softwarekomponenten, insbesondere die Installationschlüssel der Anwendersoftware, aufbewahrt werden.



#### Weitere Informationen unter:

Innovation & Technologie  
[www.zbb.de/innovation-technologie.html](http://www.zbb.de/innovation-technologie.html)

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik  
<http://www.bsi.bund.de>  
Thema: Firewall-Komponenten

Beauftragter für Innovation und Technologie im Handel Berlin-Brandenburg  
in der Bildungszentrum Handel, Wirtschaft und Verwaltung GmbH  
Fürstenwalder Poststr. 86  
15234 Frankfurt (Oder)

Ihr Ansprechpartner: Bernd Thiel

Fon: 0335 41302-0 Mail: [bz@handel.ff.shuttle.de](mailto:bz@handel.ff.shuttle.de)  
Fax: 0335 41302-22 Web: [www.bzh-ff.de](http://www.bzh-ff.de)

Die Beauftragten für Innovation und Technologie werden aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.