



eCommerce und die Vollkostenrechnung

Digitale Souveränität für Unternehmen

Schwerpunkt Geschäftsführer

IT-Entscheider

Wendenstraße 379
20537 Hamburg

Tel.: +49 40 23 61 38 0
Web: www.intares.de
E-Mail: info@intares.de

Kurzdarstellung

Auf Dauer Erfolg im **eCommerce** erzielen nur die **Unternehmer**, die ein klares Ziel und richtigen Partner mit an Bord haben. Dies gilt im besonderen Maße für **IT-Dienstleistungen**.

Jede Entwicklung benötigt professionelle Dienstleister, die mit ihrer Kompetenz dafür sorgen, dass der Erfolg dauerhaft ist. Für die **Vollkostenrechnung** ist eine Aufteilung in drei zeitliche Schritte die beste Methode, um zu wissen, ob der eCommerce-Plan sich rechnet. **Einschalten, betreiben** und **ausschalten**.

Für den fachkundigen Leser: Gemeint ist die Betrachtung aller Kosten über die Lebensdauer eines Projektes – international wird dies als „Total Cost of Ownership“ (**TCO**) bezeichnet.

Einschalten

Aus Sicht des Kaufmanns beginnt ein **Projekt** mit der Auslösung von Kosten. Die Idee als erster Schritt hilft, den Rahmen abzustecken. Danach werden Planungen erstellt und erste Ziele fixiert. Ist die Grobplanung erledigt, kann mit der Feinplanung begonnen werden. Es ist auch der späteste Zeitpunkt, an dem ein **erfahrener Entwickler** hinzugezogen werden sollte.

Ein erfahrener Entwickler ist in der Lage, die späteren **echten Kosten** (des Betriebs) in vielen Fällen zu vierteln und das Risiko auf ein gutes Niveau zu bringen. Die Weichen werden bereits zu diesem Zeitpunkt gestellt, also bevor das erste Bit im Internet verteilt wird.

Die Entscheidung, welche Werkzeuge, Betriebsmittel und Partner zum Zuge kommen, bestimmen auch, ob ein „Return on Investment“ (**ROI**) überhaupt wahrscheinlich ist. Gerade zu Beginn werden oftmals nur die Kosten von Tests und Werkzeugen betrachtet, vermutlich um das Risiko klein zu halten, aber damit nimmt man sehr viel Optimierungspotential aus dem Rennen.

Beispielsweise ist **Cloud** eine solche Falle. Dies gilt natürlich auch für **KI**. Jede Technologie, die durch (ferne) Dritte bestimmt ist, kann zum **Totalverlust** des Projektes führen. Deshalb gehören Kosten und Risiko von Beginn an klar begrenzt (Stichwort: ferne Konzern-KI liest alle Mails mit).

Cloud baut in den meisten Fällen auf dem Konzept des **Self-Service** auf (Stichwort: Root-Passwort bzw. Anmeldedaten des Systemverwalters wird an den Kunden übergeben). Mit Cloud erhält man zwar zu Beginn eine interessante Infrastruktur, die man jedoch in aller Regel meist selbst pflegen und warten muss. Die echten **Kosten des Betriebs** und der **Pflege** können dadurch bis 10-fach höher liegen als andere Lösungen, wie zum Beispiel bei einem guten MSP (Managed Service Provider). Bei ihm fallen die operativen Kosten nur anteilig an. Die Mitarbeiter können sich komplett auf Ihre Aufgaben fokussieren und müssen keine fachfremden Wartungs- und Pflege-Aufgaben übernehmen. Dies senkt die späteren Betriebskosten erheblich.

Die Folgekosten beim Betrieb werden meist stark unterschätzt. Beim Einsatz von KI ist es ähnlich schwierig, die dynamischen Kosten abzuschätzen. Hinzu kommen **regulatorische Fragen**, die neben der unsicheren Datenbasis (Beispielsweise Vergiftung der Datenbasis durch Dritte, (Poisoning)) einen Einsatz nur in bestimmten Fällen wirtschaftlich erscheinen lassen.

Cloud – weitere Punkte die eine **Risiko-Betrachtung** wert sind:

- Lock-in und fehlende Verhandlungsmacht bei Preiserhöhungen
- Kosten für den Datentransfer beim Verlassen des Anbieters (EU Data Act)
- eine Rechtsordnung außerhalb der EU
- Dienste, die der Anbieter abkündigt

Ein Projekt erfolgreich umzusetzen, erfolgt in aller Regel im Zusammenspiel unterschiedlicher Experten. Die Feinplanung und Abstimmung wird dabei des öfteren unterschätzt. Die einmal gemachten Annahmen haben aber einen erheblichen Einfluss auf das weitere Vorgehen und die laufenden Kosten. Spezialisten sollten daher möglichst früh eingebunden werden, da sie einen großen Einfluss auf den Erfolg haben.

Einschalten: die Umsetzung des Projektes

Ziele, Termine und **Kosten** bestimmen die Entwicklung. Je klarer der Auftrag ist, desto sicherer ist der Erfolg. Ein **Lastenheft** und darauf folgend ein **Pflichtenheft** sind die (vielleicht ungeliebte) Basis für den Erfolg.

Die Umsetzung sollte immer vor dem Hintergrund eines späteren Regelbetriebs erfolgen. Wenn ein sog. **Demonstrator** (technische Machbarkeit, Aussehen) oder **MVP** (Minimum Viable Product) erforderlich ist, dann muss dies als eigener Unterpunkt definiert sein. Andernfalls steigt das Risiko stark an.

Projekte, die mit einem Demonstrator auf Kunden zugehen, scheitern in aller Regel: Er ist gebaut, um etwas zu zeigen, nicht um Last zu tragen. Echte Zugriffszahlen, gleichzeitige Bestellungen und wachsende Datenbestände hält er nicht aus – und was dann folgt, ist ein Neubau, der ein zweites Mal kostet.

Die **Ziele** sind beim **eCommerce** in aller Regel Produkte, die man über das Internet vertreiben möchte. Die Definition ist: **Preis, Bestellnummer** und **Liefertermin**. Diese Angaben sind das Minimum um eine Bestellung aufgeben zu können. Weitere Optionen kann es geben, diese sind jedoch abhängig von den Zielen.

Wer eine andere Systematik erzwingen will, treibt Kosten und Fehlerzahl in die Höhe, weil die Komplexität steigt. Außerdem kann dies zu stark erhöhten Betriebskosten führen, denn komplexe Programme benötigen viel mehr Speicher und Rechenleistung.

Die **Termine** bei der Planung haben oftmals zu kleine Pufferzeiten und recht optimistische Entwicklungszeiten. Ein erfahrener Entwickler wird eine ehrliche Zeitplanung verteidigen und sich nicht auf halbgare Versprechungen einlassen. Wer zusagt, was er nicht halten kann, verkauft ein Risiko und keine Leistung.

Was ein eCommerce-Projekt **kostet**, hängt sehr stark von den Wünschen des Unternehmers ab. Kleinere Projekte beginnen bei etwa 10.000 € und dauern vielleicht vier Wochen; größere und umfangreichere können die Millionengrenze überschreiten und über Jahre laufen. Daher ist eine sehr gute **Projektplanung** inklusive **Fortschrittsberichten** von Anfang an die richtige Wahl um einen positiven „Return on Investment“ erzielen zu können.

Betreiben

Der Aufwand, einen sicheren und zuverlässigen Dienst zu erbringen, wird immer noch durch die handwerklichen Fähigkeiten bestimmt. Die Vorstellung, in der **Cloud** ist ja alles Notwendige vorhanden, stimmt in aller Regel nicht.

Die Kosten und das Risiko, mit den eigenen Mitarbeiter alles zu organisieren und dauerhaft umzusetzen, ist deutlich höher als dies bei einem guten **MSP** (Managed Service Provider) der Fall ist.

Nur durch eine **individuelle Optimierung** werden (automatisierte) Services ein hervorragendes Ergebnis erzielen. Dies ist jedoch nur in Abstimmung mit den konkreten Zielen sicher möglich. Standard-Angebote können nur in sehr seltenen Fällen die Bedürfnisse abbilden.

Der Einsatz von Ressourcen ist ein wichtiger Teil, den man möglichst von Anfang an mitdenken sollte. Ob Redundanz oder Skalierung, ein guter MSP beantwortet diese Fragen vorab.

Liegen die Eckdaten vor, also das **Lastenheft**, dann ist ein Angebot in kurzer Zeit erstellt und ein **ROI** kann belastbar errechnet werden. Ein durchaus interessanter Aspekt ist, dass die Mietkosten von Servern in der Regel weniger als 3 % der **Vollkosten** ausmachen, denn nicht die Miete treibt die Kosten, sondern die Arbeit ringsherum.

In der Preiskommunikation der meisten Cloud-Anbieter stehen fast immer die Mietkosten im

Vordergrund. Betrieb, Pflege und Personal muss der Kunde selbst dazurechnen. Gerade zu Beginn eines Projektes sind diese Kosten jedoch nicht einfach zu erfassen, zumal man nicht alle Themenbereiche in der ganzen Tiefe überblicken kann.

Die Leistung, die ein guter **MSP** erbringen muss, sind **Sicherheit** und **Performance**. Skalierung ist eine Frage der eingesetzten Mittel.

Technisch ist ein guter MSP immer in der Lage, fast beliebige Leistungssteigerungen für Kunden umzusetzen. Ob CDN (Content Delivery Network), oder verteilte Standorte, es ist eine Frage des Ziels.

Ausschalten

Der Vorgang des Abschaltens wird meist bereits bei der Planung „übersehen“. Beendet man ein Projekt, gibt es einen Abschluss und damit ist der **Vorgang erledigt**. Das ist die übliche Vorstellung, die vorherrscht und **falsch** ist.

Wird Umsatz erzielt, werden Rechnungen erstellt. Diese muss man je nach Rechtslage etliche Jahre vorhalten, und zwar so, dass sie jederzeit lesbar und maschinell auswertbar bleiben. Ein Datenträger im Schrank erfüllt das nicht.

Wird der Domain-Name „gekündigt“, dann können Kriminelle diesen Namen missbrauchen.

Kommen Nachforderungen von Kunden, muss eine sichere Lösung bereitstehen, die den gesetzlichen Vorgaben genügt. Dazu kommt der umgekehrte Fall: Personenbezogene Daten sind zu löschen, sobald der Zweck entfällt. **Aufbewahrungspflicht** und **Löschpflicht** stehen sich gegenüber, und die Grenze verläuft nicht immer dort, wo man sie vermutet.

Einige Themen die beim Ausschalten beachtet werden sollten:

Revisionssichere Archivierung nach dem Betriebsende. Wer hält die Daten vor, in welchem Format, und wie werden die **GoBD** dabei eingehalten?

Aufbewahrungspflicht gegen **Löschpflicht**. Die steuerlichen Fristen nach § 147 AO stehen im Spannungsverhältnis zum Löschanspruch aus Art. 17 DSGVO.

Änderungen sind auf Grund gesetzlicher Vorgaben möglich:

10 Jahre: Bücher, Aufzeichnungen, Inventare, Eröffnungsbilanzen, Jahresabschlüsse und Lageberichte

8 Jahre: Buchungsbelege und Rechnungen

6 Jahre: Empfangene und abgesandte Handels- oder Geschäftsbriefe sowie sonstige steuerrelevante Unterlagen

Datenexport beim Anbieterwechsel. In welchen Formaten, in welcher Frist, zu welchen Kosten?

Domain-Treuhand statt Kündigung.

Mail-Weiterleitung nach Betriebsende. Altkunden schreiben noch jahrelang an die alte Adresse.

Diese und weitere Punkte erfordern einen genauen Blick auf die Folgekosten.

Zusammenfassung

Wenn die drei Punkte (**einschalten, betreiben, ausschalten**) angemessen in die **Vollkostenrechnung** eingehen, dann ist es möglich ein **ROI** sicher zu berechnen!

Wenn Sie Hilfe bei der Auswahl des richtigen Managed Business Services Anbieters benötigen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Unser Service-Angebot - Digitale Souveränität für Unternehmen

Wir betreiben seit 26 Jahren Systeme für unsere Kunden. Unsere Server stehen in Hamburg, wir arbeiten ISO 27001 konform. Die Auftragsverarbeitung regeln wir vertraglich nach Art. 28 DSGVO, eine Übermittlung in Drittländer findet nicht statt.

Kalkulation

Wenn Sie die Vollkosten für Ihr Projekt einmal ehrlich durchrechnen wollen, sprechen Sie uns an. Wir gehen die drei Phasen mit Ihnen durch und nennen Ihnen belastbare Zahlen für Ihr Projekt.

Wir achten stets darauf, Ihnen klar und detailliert Auskunft zu geben. Wir überzeugen Sie mit Fakten, mit langjähriger Erfahrung und mit dem Fachwissen, das daraus erwachsen ist.

Umsetzung

Viele Projekte laufen oftmals von Anfang an nicht so perfekt wie gewollt. Zwischenlösungen, die länger halten als geplant, sind dann der Normalfall. Für eine sichere Geschäftsentwicklung müssen sie jedoch auf eine **stabile Basis** überführt werden. Wir übernehmen in aller Regel den Bestand so, wie er ist, und bringen ihn dann Schritt für Schritt in den sicheren und stabilen Regelbetrieb.

Kontaktieren Sie uns, um in einem persönlichen Gespräch mehr über unsere maßgeschneiderten Service-Angebote zu erfahren.

INTARES GmbH
Wendenstraße 379
20537 Hamburg
Tel.: +49 40 23 61 38 0
Web: www.intares.de
E-Mail: info@intares.de
Stand August 2026

Kurzer Leitfaden für einen sicheren IT-Betrieb

Allgemeine Anforderungen	Intares GmbH	erledigt	unerledigt	weiß nicht
24/7 Support für Services	✓			
direkter Ansprechpartner	✓			
getestete HW	✓			
getestete SW	✓			
geschütztes Testbed	✓			
Auftragsverarbeitung	✓			
manuelle Kontrolle (täglich)	✓			
Unified Monitoring	✓			
Backup mehrstufig	✓			
redundante Anbindung	✓			
individuelle Konditionen	✓			
einfache Skalierung	✓			
Erweiterbares Konzept	✓			
laufende Optimierung	✓			
6 h/Monat Betreuung je Server	✓			
Hardware				
Green-IT Netzteil (Platinum)	✓			
ECC RAM	✓			
Remote Konsole	✓			
Redundante HDDs/SSDs	✓			
Redundante Lüfter	✓			
Neuware (5 Jahre Support)	✓			
IEC konforme Server (62368-1)	✓			
Software				
individuell optimiert	✓			
tägl. Prüfung Security	✓			
Updates von OS (Security)	✓			
Updates/Patches von Applikationen tägl. (Security)	✓			
IDS Intrusion Detection	✓			
IPS Intrusion Prevention	✓			
OS mit LTS (long term support)	✓			
laufende Unterstützung	✓			