



Wieso gibts immer Ärger mit der IT?

# Jetzt hat auch der TCS ein Daten-Problem

Publiziert: 14.02.2014



Auch der TCS kämpft mit seiner Firmen-IT. (tcs.ch)

**Beim grössten Schweizer Mobilitätsclub gingen Rechnungen und Ausweise im System verloren. Experten glauben zu wissen, wo bei den jüngsten IT-Pannen das Problem liegt.**

Einige TCS-Mitglieder haben in den vergangenen Wochen vergebens auf Post vom TCS gewartet. Wegen technischen Problemen wurden Rechnungen zu spät oder gar nicht verschickt, und manche Mitglieder erhielten trotz Bezahlung keine Dokumente oder Ausweise.

Die Schwierigkeiten würden «bedauerlicherweise viele Mitglieder» betreffen, heisst es in der TCS-Zeitschrift «touring» von heute Freitag. Genauere Angaben zur Anzahl der Betroffenen machte der TCS nicht.

Von den technischen Problemen seien unterschiedliche Produkte und Prozesse betroffen, sagte TCS-Mediensprecher David Venetz auf Anfrage. Deshalb seien auch nur bestimmte Kategorien von Mitgliedern betroffen.

## TCS will kulant bleiben

Zu gravierenden Ausfällen oder Problemen sei es jedoch nicht gekommen. Die Fälle würden einzeln behandelt und der TCS werde sich bei Problemfällen kulant zeigen.

Die ausstehenden Forderungen werden nun laufend abgearbeitet und verschickt. «Wir bemühen uns, den Grossteil der Schwierigkeiten in den nächsten Wochen zu beheben», sagte Venetz.

Während die ausbleibenden Rechnungen niemanden gestört haben dürften, machten sich einige Mitglieder wegen der fehlenden Ausweise Sorgen um ihren Versicherungsschutz.

## Problem bei der Datenverwaltung

Venez gibt jedoch Entwarnung: «Der Versicherungsschutz läuft selbstverständlich weiter, auch wenn das Mitglied keine Rechnung oder keinen Ausweis erhalten hat - ausser die Versicherung wurde vorher fristgerecht aufgekündigt.»

Ursache der technischen Probleme sind System-Umstellungen bei der elektronischen Datenverwaltung im letzten Herbst. Technische Pannen hatten dieses Jahr bereits mehrmals für Schlagzeilen gesorgt.

Am 21. Januar wurden Transaktionen mit Debitkarten doppelt verbucht, Grund für den Lapsus waren gemäss dem Finanzinfrastrukturanbieter SIX ebenfalls technische Probleme.

Anfang Januar waren wegen eines Programmfehlers bei der Bank Coop

Kontoauszüge von einem Teil der Kunden an die falschen Adressen verschickt.

Bei Roche gehen von einer Minute auf die andere 140'000 E-Mails verloren und der Beraterkonzern PWC schickt Hunderte Lohnausweise an die falschen Angestellten.

### «Ärgerlich und reputationsschädigend»

Nehmen die Daten-Pannen kein Ende? «Es ist ein Wunder, dass nicht mehr Fälle ans Tageslicht kommen», sagt gar der Berner IT-Experte Pascal Sieber heute im «Blick».

Es gebe in vielen Unternehmen ein Wirrwarr aus unterschiedlichsten Systemen, die «von Grund auf neu gebaut werden müssten».

Jean-Marc Hensch, Direktor des ICT-Verbands Swico, nerven solche Fälle: «Das ist in höchstem Masse ärgerlich und reputationsschädigend.»

### Papier ist Teil des Problems

Die Branche sieht sich mit zwei Problemen konfrontiert.

Erstens: Die Schnittstelle zwischen Elektronik und Physik. «Ein kleiner Materialfehler beim Papier reicht, und schon gibts beim Ausdrucken der Kontoauszüge eine Verschiebung, die sich nicht mehr beheben lässt, wenn die Schwachstelle nicht abgefangen wird», sagt Hensch. Die Konsequenz: Die Ausdrucke landen in den falschen Briefumschlägen.

Zweitens: Zu wenig standardisierte Schnittstellen. Hensch sagt: «Jeder, der einmal versucht hat, einen Laptop mit einem Beamer zu verbinden, kennt das Problem. Die verschiedenen Standards haben teilweise Toleranzen, sodass es an einem Tag funktioniert und am anderen plötzlich nicht mehr.»

Das erste Problem löse man, indem solche Prozesse künftig «vollelektronisch» würden. Also Papier weg. Um das zweite Problem aus der Welt zu schaffen, müssten «die internationalen Hersteller mehr Geld in die Vereinheitlichung der Standards investieren», betont Hensch. (alp/SDA)

---

### Beliebteste Kommentare

[Seitenanfang »](#)

#### Sven Lauber, Herzogenbuchsee, via Facebook

Weil man keine Fachkräfte mehr einstellt, sonder das Gefühl hat das ein hochstudierter gleich gut ist wie einer der seit 20 Jahren in der IT arbeitet. Oder sogar KV Leute eingestellt werden als Informatiker, die sich im Privaten bisschen dafür interessieren. Das wird es in Zukunft garantiert mehr geben. Die Komplexität nimmt zu während das KnowHow abnimmt.

14.02.2014 · 32 1

#### Andre Koch, via Facebook

Das Bewusstsein, dass die IT nichts kosten darf, aber von der IT Höchstleistungen erwartet wird muss sich ändern. Ohne IT läuft nichts mehr wie wir es gewohnt sind.

14.02.2014 · 20 2

### Alle Kommentare (7)

**Martin Bosshard, Münchwilen**

Ich kenne das Problem auch. Seit September ist meine Adressänderung im System des TCS richtig erfasst. Trotz mehrmaliger Reklamation kommt aber die Zeitschrift nach wie vor an die alte Adresse. Auch die fehlende Rechnung für den Mitgliederbeitrag habe ich immer noch nicht, obwohl der Mitarbeiter der Hotline den Versand angeblich vor 14 Tagen im System ausgelöst hat. Ein unvorstellbares Chaos in der Datenverarbeitung! Mir tun die MitarbeiterInnen der Hotline leid.

14.02.2014 · 8 0

**Susanne Heyer, Wolfwil**

Leider weiss die linke Hand nicht mehr was die Rechte macht und die Leute sind bei rasch fortschreitenden Technologie schlicht überfordert. Es wird bestimmt immer mehr solche Fälle geben.

14.02.2014 · 12 0

**Thomas Hauber**

Nicht nur das Papier ist Teil des Problems sondern auch Informatikerpfeifen die keine Ahnung haben was sie tun. Jeder der Zuhause eine Playstation hat meint er könne auch komplexe Systeme bedienen und die ganze Werbung der grossen Hersteller Microsoft, etc. trichert den Verwaltungsräten ein das jeder mit einem Knopfdruck alles bedienen und erreichen kann.

Stellt richtiges Personal ein, die Erfahrung mitbringen und seriös arbeiten! Und zahlt den entsprechenden Lohn dafür!

14.02.2014 · 17 0

**Sven Lauber, Herzogenbuchsee, via Facebook**

Weil man keine Fachkräfte mehr einstellt, sonder das Gefühl hat das ein hochstudierter gleich gut ist wie einer der seit 20 Jahren in der IT arbeitet. Oder sogar KV Leute eingestellt werden als Informatiker, die sich im Privaten bisschen dafür interessieren. Das wird es in Zukunft garantiert mehr geben. Die Komplexität nimmt zu während das KnowHow abnimmt.

14.02.2014 · 32 1

**Andre Koch, via Facebook**

Das Bewusstsein, dass die IT nichts kosten darf, aber von der IT Höchstleistungen erwartet wird muss sich ändern. Ohne IT läuft nichts mehr wie wir es gewohnt sind.

14.02.2014 · 20 2