

IT-service

Om at starte dit eget IT-servicefirma

Synes du, det er spændende at arbejde med computere og er du glad for at kunne løse andre menneskers IT-problemer? I dag hvor både private og virksomheder er afhængige af et velfungerende IT-system, er markedet for IT-service større end nogensinde før. Derfor er der mange opgaver for velkvalificerede og serviceminded "nørder".

En del af dem, der starter op inden for IT-branchen, har en anden faglig baggrund. Du kan for eksempel være arkitekt og hjælpe andre arkitekter med at få det bedst mulige ud af CAD-programmer. Du kan også være fotograf og specialisere dig i billedbehandling, eller eksempelvis butiksuddannet og hjælpe små forretningsdrivende med administrative systemer og e-handel.

Før du springer ud i et liv med IT-service, er det en god idé at gennemtænke og planlægge forløbet grundigt. Grundig planlægning kan være betingelsen for at få succes på et marked, hvor der nok er et stort behov, men hvor der også er voldsom konkurrence.

Få svar på dine spørgsmål om opstart

Startvejledningen er en service fra imidt til dig, der overvejer at starte egen virksomhed. Vi ønsker dig god fornøjelse med læsningen og håber, at du både finder svar på dine spørgsmål og bliver motiveret til at tage det næste skridt.

Har du brug for sparring, er du altid velkommen til at kontakte imidt på info@imidt.dk eller 70 15 16 18.

Vi glæder os til at høre fra dig!

Er IT-service noget for dig?

For at finde ud af, om du har de nødvendige kompetencer for at blive succesfuld inden for IT-servicebranchen, kan du starte med at teste dig selv:

		Helt sikkert	Som regel	I tvivl
1	Jeg er lidt af en nørd; jeg er særdeles godt inde i IT, og ved meget om de nyeste IT-tiltag			
2	Jeg er god til at se IT fra brugernes synsvinkel og forstår, hvor de ofte løber panden mod en mur			
3	Jeg er udadvendt og kan begejstre andre			
4	Jeg er meget omhyggelig og går op i detaljer			
5	Jeg kan organisere og tilrettelægge et stykke arbejde			
6	Jeg kan opstille realistiske arbejdsplaner			
7	Jeg kan leve med, at indtjeningen svinger			
8	Jeg har et stort netværk			
9	Det gør ikke noget, at arbejdsdagene kan blive lange i perioder			
10	Jeg synes, det er spændende at blive stillet over for uventede opgaver			
11	Jeg kan lære fra mig, og gøre folk trygge ved deres computer			
12	Jeg kan rykke ud med kort varsel – også uden for normal arbejdstid			

Hvis du har sat mindst 9 krydser i "helt sikkert", er der et godt grundlag at gå videre på.

Hvad vil du tilbyde?

Din viden om IT er udgangspunktet for din service. Du skal kunne det perfekt, og du skal hele tiden forny din viden om IT-udviklingen. I IT-sektoren skal man helst være specialist på sit område og gerne have nogle spidskompetencer. Det er meget svært at slå igennem med at kunne "lidt af hvert".

IT-support kan bestå af mange forskellige ting, for eksempel:

- + Installering af nye programmer og trimning til kundernes behov
- + Opsætning af netværk
- + Indkøb af IT-udstyr på vegne af kunder
- + Web-håndtering
- + Dataredning og genetablering ved nedbrud
- + Opgraderinger
- + Optimeringer
- + Hjælp til sikkerhed
- + Programmerings- og systemopgaver
- + Opsætning og indkøring af E-handel
- + Undervisning og instruktion af brugere

Du skal tænke på kundernes behov og forstå dem på deres egne præmisser. Med andre ord skal du kunne tænke din serviceydelse igennem med kundens bredere behov i tankerne. For at mærke efter, om du har den rette indstilling, kan du med fordel stille dig selv følgende spørgsmål:

- + Sørger du for, at kunden kan koncentrere sig om det, han eller hun er god til og har lyst til?
- + Bidrager du til, at kunden kan spare tid og arbejde mere effektivt?
- + Sparer kunden penge takket være dig?
- + Får du "ryddet op" i kundens dokumenter, rationaliseret dokumenthåndteringen og sikret genanvendelsen af informationer?
- + Løser du et kapacitetsproblem hos kunden, og bidrager du med at undgå faste (dyre og besværlige) ansættelsesforhold?
- + Bidrager du til, at din kunde lærer noget nyt eller bruger sin viden på nye måder?
- + Får du din kunde til at fremstå i et fordelagtigt lys over for kunder og samarbejdspartnere?
- + Kvalitetssikrer du kundens eget arbejde?

Der er mange store og kendte firmaer, som leverer IT service, og leverandører af teknik tilbyder også support. Ofte foretrækkes de store firmaer, fordi kunderne tænker traditionelt, eller fordi de er bange for, at de helt små virksomheder ikke har en tilstrækkelig stabilitet på markedet. Derfor skal du kunne noget andet end de store IT-firmaer. Det er meget vigtigt, at du kan redegøre for dine særlige konkurrencefordele. Tænk det grundigt igennem og sæt ord på – lav også en prisliste.

Hvordan vil du starte?

Der er flere forskellige måder at starte din IT-virksomhed på. Nedenfor finder du fire måder, hvorpå du kan starte. Vær opmærksom på, at alle fire har sine fordele og ulemper.

At starte enkeltmandsfirma

Det er meget simpelt at starte et personligt ejet firma. Med et sådant firma er du helt din egen herre og kan skabe dit eget forretningskoncept. Du kan være fleksibel, også i forhold til private gøremål. Ulempen kan være, at det tager tid at få firmaet op i gear, og det er hårdt arbejde. Mange har en forventning om, at de med et sådant firma får mere tid til familie og fritid, men dette viser sig ofte at være en illusion.

At købe sig ind i/blive partner i et andet firma

Enten kan I starte flere sammen, eller også kan du købe dig ind i et allerede eksisterende firma. Her kan du nyde godt af et fagligt fællesskab og en god arbejdsdeling, hvor du ikke står med alt ansvaret selv. Samtidig giver firmaets størrelse muligheder for større og mere lukrative opgaver. Ulempen er på den anden side, at noget af uafhængigheden forsvinder, og at du også skal imødegå større faste udgifter.

At samarbejde i netværk

Der findes firmaer, som består af løsere sammenslutninger af selvstændige. De arbejder typisk inden for samme hovedområde, og kan markedsføre sig i fællesskab under samlede overskrifter. De løser dog opgaver individuelt, og de har hver sin separate økonomi.

At arbejde freelance

Som freelancer er du ofte ikke selvstændig, men lønmodtager, som løser midlertidige opgaver for kunder. Fordelen er, at du har et sikkerhedsnet, fordi du kan få dagpenge i stille perioder. Ulempen er, at du nemt bliver en "løsarbejder", som har svært ved at få økonomisk overskud nok til at udvikle et egentligt forretningskoncept.

Økonomi

Med et arbejde inden for IT-servicebranchen behøver du ikke at satse de store penge, da risikoen er mindre end i så mange andre brancher. Det betyder til gengæld en vis konkurrence om de gode opgaver. Derfor er det en god idé at undersøge økonomien meget omhyggeligt og du skal lave et budget for at få et overblik. Budgettet skal hvile på de valg, du har truffet om, hvilket slags firma, du gerne vil drive. Det er nødvendigt at undersøge priser og omkostninger i marken, for at budgettet kan blive så solidt som muligt.

Typiske priser (2011) ligger i størrelsesordenen 350-900 kroner i timen ekskl. moms. Priserne afhænger både af kunderne og af opgaverne; vanskelige opgaver og hasteopgaver kan være dyrere. I faglige områder, hvor der er mange om buddet, er priserne pressede. Opgaver, som varer længere tid, og som er bestilt på forhånd, opnår en lavere timepris. Undervisningshonorar er ofte også i den lave ende.

Meget ofte vil du blive bedt om at give et fast tilbud. Her skal du selv sikre, at du henter en fornuftig timepris hjem. Efterhånden vil du få erfaring for, hvor lang tid opgaverne tager.

Regn med, at du skal bruge tid på at administrere og videreuddanne dig. Du vil også komme til at bruge tid på at kontakte kunder og lave tilbud, som aldrig giver pote i form af opgaver.

Årsbudget

Her ser du et eksempel på et årsbudget for en lille enkeltmandsvirksomhed:

	Pr. år ekskl. moms
Omsætning:	
Fast aftale med firma A, 180 timer om året á kr. 450	81.000
Fast aftale med myndighed C	145.000
Undervisning for institution C	45.000
Videresalg af software og komponenter	125.000
Andre opgaver	<u>120.000</u>
I alt	516.000
Omkostninger ved driften:	
Mobiltelefon, internet m.v.	16.000
Indkøb af software og komponenter	53.000
Revisor, administration m.v.	15.000
Kørsel	20.000
Kontorudstyr og materialer	18.000
Forsikringer	8.000
Efteruddannelse	<u>10.000</u>
I alt	140.000
Overskud (Omsætning – Omkostninger)	376.000

Etableringsbudget

Hvis du starter dit eget IT-servicefirma fra bunden, er det en god idé at lave et etableringsbudget. Det kan for eksempel se således ud:

Oprettelse af mobiltelefon og IT:	1.500
Optagelse i telefonbøger:	300
Logo, visitkort og brevpapir:	2.500
Hjemmeside:	5.000
Startudgifter til revisor:	6.000
Kontorudstyr, printer, PC mv.:	15.000
Indretning af lokaler:	25.000
Lager:	10.000
Diverse:	<u>3.500</u>
I alt kr.:	68.800

Hvor kommer pengene fra?

Hvis du vil starte din egen virksomhed, er det en stor fordel, at du har sparet nogle penge op. Måske kan du tage lån i hus eller lejlighed for at dække etableringen og de første måneders drift. Nogle iværksættere kan låne penge i familien, andre har en etableringskonto i banken, hvor de har sparet op over en årrække.

Mange banker vil gerne hjælpe med at finansiere og du kan eksempelvis oprette en kassekredit. Hvis du har planer om at vokse, kan du eventuelt søge "vækstkaution", som også tilbydes via bankerne. På vækstfondens hjemmeside kan du læse mere om disse muligheder: <http://www.vf.dk>.

En del IT-folk starter deres firma gradvist ved siden af et andet job. Denne løsning giver et økonomisk fundament, indtil kundekredsen i det nye firma er bygget op.

Nogle IT-firmaer starter dog med en periode på supplerende dagpenge. Her skal du være opmærksom på, at der er skrappe begrænsninger på handlefriheden. Spørg i din egen A-kasse, præcist hvordan det forholder sig.

Skat

Du skal betale skat af virksomhedens overskud. Når du har trukket alle virksomhedens udgifter fra virksomhedens indtægter, finder du din skattepligtige indkomst.

Du ved sjældent på forhånd, hvor stort et overskud din virksomhed vil få, og du bliver derfor nødt til at lave et skøn: Brug dit budget til at lave dette skøn. Dit skøn skal du indberette til SKAT.

SKAT vil sende dig et indbetalingskort, så du i løbet af året får betalt den forventede skat. Når året er omme, får du en udvidet selvangivelse, hvori du skal oplyse det realiserede overskud af din virksomhed. Har du tjent mere, end du forventede i dit budget, kommer du til at betale ekstra skat. Hvis du har tjent mindre, får du penge tilbage.

Driver du virksomheden i selskabsform, dvs. som et ApS, er der andre skatteforhold. Her bliver du ansat i dit eget selskab og får almindelig løn som ansat – du betaler altså normal A-skat. Dit selskab skal betale virksomhedsskat (pt. 25 %) af sit overskud.

En revisor vil kunne hjælpe med andre detaljer, så din skat bliver så fordelagtig for dig som muligt.

I kontakt med kunderne

Mange IT-folk er mest interesseret i teknik. De forsømmer salget, og det kan deres virksomhed dø af. Vær derfor meget omhyggelig med at gennemtænke din måde at sælge på. Undervurder ikke den tid, du skal bruge på det – heller ikke konkurrencen.

For at komme i kontakt med kunderne, kan du annoncere, komme i fagbogen og lave brochurer. Men mange IT-folk må erkende, at det ikke er udgifterne og besværet værd.

Overvej hvem der er dine kunder. Private? Firmaer? Institutioner? Foreninger? Store eller små kunder? Måske kan firmaer, der sælger IT-udstyr, anbefale dig til at sætte tingene op. Du kan forsøge at få samarbejdsaftaler i stand, for at gøre det lettere at komme i kontakt med potentielle kunder.

Tilfredse kunder er den bedste reklame: De kommer tilbage, og de giver tips videre til andre. At skabe en kundegruppe er dog en proces, der tager tid. Derfor er markedsføring for IT-folk tit "op-ad-bakke" de første år.

Netværk

Markedsføring i branchen er i høj grad baseret på netværk. Sørg derfor for hele tiden at udbygge og vedligeholde dit netværk.

Du kommer ikke uden om at være opsøgende. Det er nemmest at komme i gang med opgaver for nogen, man kender i forvejen, som for eksempel en tidligere arbejdsgiver, kunde eller samarbejdspartner. Kolleger og studiekammerater kan også være indgange til opgaver. Men du skal ikke forvente, at folk køber dine ydelser bare fordi de har sympati med dig; der skal være noget i det for dem. Du skal derfor tænke nøje igennem, hvad de får ud af at samarbejde med dig, før du kontakter dem. Vær helt ærlig omkring, at du er på jagt efter interessante opgaver og sørg for at spørge ind til deres ideer og forslag.

Udbud

Nogle IT-opgaver for det offentlige kommer i udbud, og offentliggøres i dagspressen eller på udbudsgivernes hjemmesider. Holder derfor et godt øje med disse!

Personale

Nogle IT-firmaer har personale, hvis ikke fra første færd, så på et senere tidspunkt. Du kan få kontakt til mulige medarbejdere ved at henvende dig hos det lokale jobcenter eller ved at annoncere. I praksis vælger mange IT-firmaer at ansætte nogen, de kender i forvejen og har tillid til. Du kan også henvende dig på uddannelsesinstitutioner og hyre fleksibel studenterarbejdskraft. Dette kan være en frugtbar løsning både for IT-firmaet og den studerende.

Når du ansætter medarbejdere, skal de have et ansættelsesbrev – dette gælder også medarbejdere på deltid. Brevet skal indeholde alle væsentlige vilkår, som for eksempel arbejdssted, løn, arbejdstid, ferie, pension, opsigelse m.v. Nogle (mest større) firmaer har desuden overenskomst med en eller flere fagforeninger. Men der er ingen regler om, at IT-firmaer skal beskæftige organiseret arbejdskraft.

Du må ikke selv modtage dagpenge, efter du har startet din virksomhed. Du må heller ikke få hjælp fra nogen, der modtager dagpenge fra det offentlige. Det gælder også, selv om de ikke får betaling for deres arbejde. Sort arbejde – hvor omsætning og betaling til de ansatte holdes uden for regnskabet – er selvfølgelig ulovligt og strafbart.

Ledelse

Du skal regne med, at du skal lære medarbejderne op i starten, ligesom du løbende skal bruge tid på at lede dem. Du skal tænke nøje over, hvad der skal til for at være en god leder i netop dit firma.

Nogle IT-folk ønsker ikke at have ansatte, men de har til gengæld et netværk af dygtige kolleger, som de har tillid til og kan trække på: Specialuddannede folk, der dækker tilgrænsende områder. Sammen kan de byde på og løse flere og større opgaver, og samtidig kan de henvise til hinanden.

Registrering af virksomhed

Når du ved, hvad du vil sælge, har en rimelig klar fornemmelse af hvem og hvor mange, der vil købe det du sælger, og når du kan få økonomien til at hænge sammen, skal du starte/registrere din virksomhed. Nogle kalder det også at få sit momsnummer. Det er meget nemt at starte en enkeltmandsvirksomhed i Danmark. Følgende tre ting skal være i orden, når du starter virksomhed:

1) Registrering

Du kan registrere direkte via internettet på www.virk.dk. Du får en særlig registreringsanmeldelse, hvori du skal skrive alle dine personoplysninger, din driftsform, samt oplyse hvilken branche din virksomhed er inden for. Det er alt.

2) Tilladelser

Selvom du er blevet registeret/har fået momsnummer, kan det godt ske, at du også skal have nogle tilladelser til at udføre dit erhverv. Måske skal du kontakte kommunens tekniske forvaltning, for at høre om du må bruge dine lokaler til erhvervsformål.

3) Regnskabspligt

Det at føre regnskab er et vigtigt styringsredskab i din virksomhed, men det skal også bruges til at opfylde statens regler om regnskabspligt og momsafregning.

Reglerne gælder både for virksomheder, der drives på fuldtid og på deltid. Det er dog ikke et krav at registrere virksomheden, med mindre der er en omsætning på over 50.000 kr. om året.

Virksomhedsformer

Når du starter virksomhed skal du vælge hvilken virksomhedsform du vil starte under. De almindeligste er:

Enkeltmandsvirksomhed

Personligt ejet enkeltmandsvirksomhed: Dette er den mest enkle virksomhedsform. Der er intet kapitalkrav, og som ejer hæfter du personligt med alt, hvad du ejer.

Interessentskab (I/S)

Dette er en personligt ejet virksomhed, blot med flere ejere. Der er intet kapitalkrav og ejerne hæfter hver især personligt og solidarisk. Det anbefales at få udarbejdet en interessentskabs-kontrakt.

Anpartsselskab (ApS)

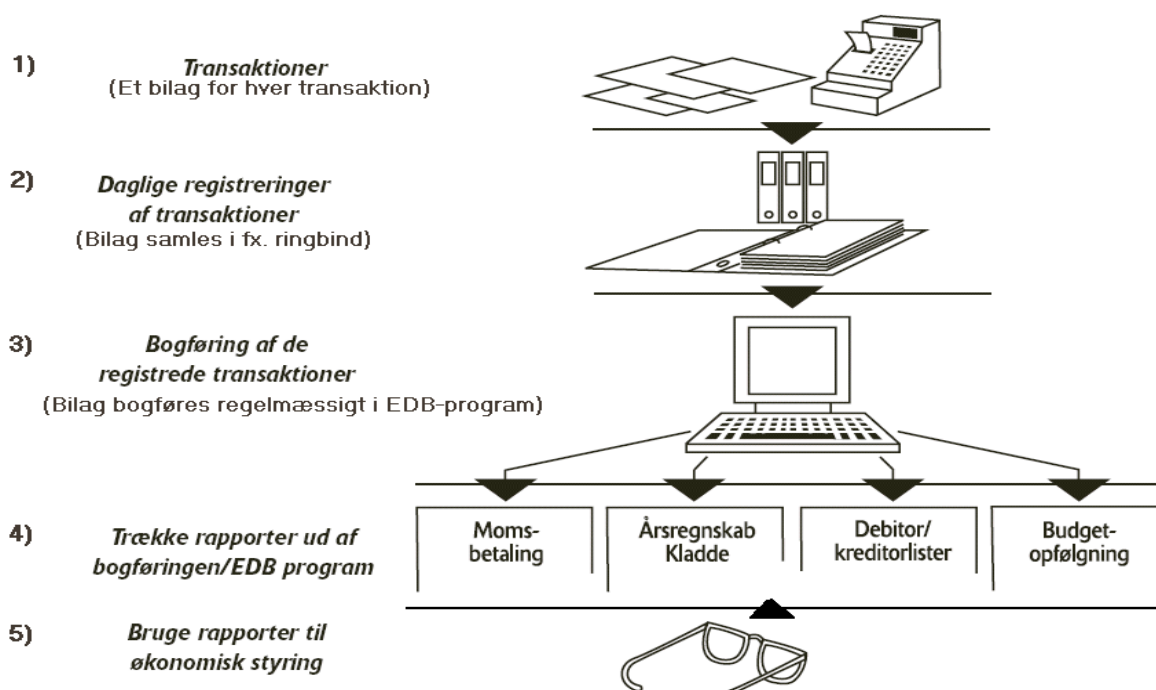
ApS'et kan stiftes af en eller flere personer og selskabet skal anmeldes til Erhvervs- og Selskabsstyrelsen. Der er et kapitalkrav på min. kr. 50.000, og du hæfter med den indskudte kapital.

Aktieselskab (A/S)

Ved dannelsen af et aktieselskab (A/S) er der et kapitalkrav på min. 500.000 kr. Derudover er virksomhedsformen meget lig reglerne for anpartsselskab (ApS).

Virksomhedens økonomiske system

Det fleste problemer i virksomheden opstår, fordi indehaveren ikke følger nedenstående fem trin. Følger du disse, vil langt de fleste af dine administrative problemer forsvinde.



Love og regler

Virksomhedsregistrering

IT-virksomheder skal betale moms, hvis de omsætter for over 50.000 kr. om året. Du skal registrere din virksomhed og hvis du er arbejdsgiver, skal du betale A-skat for dine medarbejdere. Du registrerer dig og tilmelder dig Erhvervs- og Selskabsstyrelsen på www.virk.dk.

Oplysninger om told og skat findes på www.skat.dk. Du kan også henvende dig på SKATs kontorer.

Forsikring mod ulykker, arbejdsskader og erhvervssygdomme

Du er forpligtet til at forsikre dine ansatte mod ulykker, arbejdsskader og sygdom. Som selvstændig kan du forsikre dig selv mod sygdom og skader, men du har ikke pligt til det.

Se www.forsikringsoplysningen.dk og www.aes.dk for flere oplysninger.

Uddannelse

Rent fagligt er der mange muligheder for at videreudvikle sig. Se bl.a. offentlige uddannelsesstilbud på www.ug.dk. Der er også mange private tilbud og tilbud fra de faglige organisationer og brancheorganisationerne.

Organisationer

Inden for IT-branchen er der forskellige organisationer, hvor du med fordel kan indhente ny viden og styrke dit netværk:

IT-brancheforeningen er en bred arbejdsgiver- og brancheforening, der bl.a. hjælper medlemmerne med en række juridiske spørgsmål. Derudover er der også et bredt udbud af kurser, faglige oplysninger, netværksaktiviteter, rabataftaler, kontaktfremstilling m.v. Foreningen er meget opmærksom på at skubbe innovative og driftige virksomheder videre i deres udvikling. Børsbygningen, Slotsholmsgade 13, 1217 København K, telefon: 7225 5502, www.itb.dk

PROSA er de IT-professionelles faglige organisation. Mange medlemmer arbejder som freelancere, og derfor tilbyder foreningen rådgivning og hjælp med administrative opgaver. På PROSAs hjemmeside kan man finde nyttige vejledninger og kontraktkoncepter. PROSA, Vester Farimagsgade 37A, 1606 København V, telefon: 3336 4141, www.prosa.dk

Derudover findes der regionale IT-organisationer, som for eksempel IT Forum Midtjylland og IT Forum Trekantsområdet: www.itforum.dk.

Du er muligvis medlem af en anden faglig organisation. De er ofte vigtige mødesteder for fagets udøvere – og dermed også et sted, hvor du kan netværke og markedsføre. Pas derfor på med at neddrogle medlemskab og aktivitet i din forening, når du bliver selvstændig.

Uanset om du er medlem eller ej kan du bruge organisationernes hjemmesider til at søge oplysninger. Mange af dem bringer masser af teknisk viden og lovstof, som kan være nyttigt for dig.

Flere oplysninger

www.amino.dk er et online iværksætterforum, hvor iværksættere diskuterer og hjælper hinanden med praktiske problemer.

Dit IT-firma – hvordan?

Der er mange valg at træffe, før du starter dit eget IT-servicefirma. Det er derfor vigtigt at overveje følgende spørgsmål nøje:

Hvad vil du sælge?

- + Hvilke teknologier og hvilken software vil du arbejde med?
- + Hvilke typer af ydelser vil du specialisere dig i?
- + Hvilke behov vil du dække hos kunderne?
- + Vil du sælge "koncepter", og hvis ja - hvad skal de indeholde?
- + Andet – hvad?

Hvad skal kunderne især huske om dit firma?

- + At du er fagligt topkvalificeret?
- + At du overholder tidsfrister?
- + At du er god til at sætte dig ind i kundens behov?
- + At du giver en fordelagtig pris?
- + At du er alsidig?
- + At du er fleksibel?
- + At du er omhyggelig?
- + At du holder, hvad du lover?
- + Andet – hvad?

Hvem er dine kunder?

- + Private?
- + Private virksomheder – små eller store?
- + Hvilke brancher?
- + Offentlige myndigheder?
- + Organisationer?
- + Uddannelsesinstitutioner?
- + Andre IT-firmaer?
- + Andre – hvem?

Hvem er dine konkurrenter?

- + Andre firmaer af samme art?
- + Større firmaer?
- + Kundernes egne medarbejdere?
- + Privates venner og bekendte?
- + Andre – hvem?

Personale?

- + Enkeltmandsforetagende?
- + Partnerskab?
- + Medarbejdere – hvis ja, hvor mange?
- + Løst eller fast ansatte?
- + Netværk med andre IT-folk?

Hvor skal firmaet have adresse?

- + I erhvervslokaler?
- + I kontorfællesskab med andre?
- + Derhjemme?
- + Andet – hvor?

Hvordan sælger du din service?

- + Opsøgende salg?
- + Netværksarbejde?
- + Udbud?
- + Internettet?
- + Hvor meget tid vil du sætte af til salg?
- + Andet – hvad?

Hvordan ser dagen ud i dit IT-firma?

- + Tid til selve arbejdet?
- + Tid til faglig opdatering?
- + Hvornår laves markedsføring og administration?
- + Hvordan ser en plan for hhv. en uge og et år ud?

Hvor stærkt er dit netværk?

- + Hvem kan du gå til, hvis du har brug for hjælp til økonomiske spørgsmål?
- + Hvem kan du gå til, hvis du har brug for at finde leverandører?
- + Hvem kan du gå til, når du skal markedsføre?
- + Hvem kan hjælpe med praktiske opgaver?

Snart parat?

- + Har du registreret din virksomhed?
- + Har du tegnet de nødvendige forsikringer?
- + Har du planlagt, hvordan du vil bogføre og administrere?
- + Har du finansieringen på plads?

