

**Thomas Grimm:** „Die Unternehmen können sich nachhaltiges Wirtschaften auch in Krisenzeiten leisten. Denn werden die Logistik- und Produktionsprozesse umweltfreundlich optimiert, dann bedeutet das auch geringere Kosten“, erklärt der IBM-Experte für Nachhaltigkeit.

## Verantwortungsbewusstes Sparen

**Christian Stemberger**

**economy:** Warum beschäftigt sich IBM so intensiv mit Nachhaltigkeit?

**Thomas Grimm:** Alle Organisationen sind heute gefordert, sich ihrer gesellschaftlichen Verantwortung zu stellen. Als weltgrößtes Beratungsunternehmen können wir das Thema nicht ignorieren.

**Wer kann sich Nachhaltigkeit in Zeiten der Krise leisten?**

Nachhaltiges Wirtschaften hat den angenehmen Nebeneffekt, dass es auch Kosten spart. Optimierte ein Unternehmen seine Produktion nachhaltig, dann nutzt es die eingekauften Rohstoffe besser, reduziert den Energieverbrauch und vermeidet toxische Stoffe. Das bedeutet auch geringere Kosten beim Rohstoffeinkauf, beim Energieverbrauch und bei der Entsorgung. Und auch die nachhaltige Logistik reduziert Kosten.

**Können Sie ein konkretes Beispiel nennen?**

In den USA haben wir die Ersatzteilversorgung von VW optimiert. Da geht es um die Zusammenstel-

lung der Transporte: Die dringend benötigten Teile kommen auf den Lkw; was Zeit hat, kann umweltfreundlich und kostengünstig per Schiff oder Bahn transportiert werden.

**IBM beschäftigt sich auch mit der energietechnischen Optimierung von Gebäuden.**

Ja. Wir haben etwa für Migros Ostschweiz die Effizienz ihres gesamten Immobilienparks verbessert. Da geht es unter anderem um Produktionsbetriebe der Genossenschaft, um Shoppingmalls und Supermärkte sowie Hotels und Wellnesscenter. Migros Ostschweiz hatte den selben Energiespar- und Umweltauftrag wie die anderen vier Migros-Genossenschaften in der Schweiz. Die wählten aber den klassischen Ansatz und griffen zu Einzelmaßnahmen. Mit unserem ganzheitlichen Ansatz „IT for Green“ konnten wir wesentlich bessere Ergebnisse erzielen – beim Stromverbrauch um etwa 15 Prozent, beim Wasser gar 40 Prozent.

**Was bedeutet „IT for Green“?**

Üblicherweise werden die Einzelsysteme der Gebäudetechnik

zwar optimiert, aber nicht aufeinander abgestimmt. Man muss ein Gebäude jedoch ganzheitlich sehen. Wir haben ein zentrales Kontroll- und Steuersystem installiert, das alle Faktoren wie die Beleuchtung und die Klimaanlage zueinander in Beziehung bringt.

**IBM berät nicht nur Unternehmen, sondern hat im öffentlichen Bereich etwa die City-Maut in Stockholm umgesetzt. Wie lautet Ihr Fazit?**

Ein großer Erfolg. Der Privatverkehr ging um 25 Prozent zurück, die Luft wurde besser, und das öffentliche Verkehrssystem wurde durch den weniger dichten Verkehr beschleunigt. Das Wichtigste ist aber: Die Bürger von Stockholm sind mit dieser Lösung zufrieden. Sie haben sich klar für die Beibehaltung des Mautsystems ausgesprochen.

**Welches Nachhaltigkeitsthema kommt als Nächstes auf uns zu?**

Smart Metering. Es geht um den Einsatz intelligenter Stromzähler, die dem Netzbetreiber melden, wann wie viel Strom verbraucht. Damit könnte die Netzauslastung besser geplant werden.

### Zur Person



**Thomas Grimm, IBM-Experte für Nachhaltigkeit, beschäftigt sich mit „grüner IT“ und „grünen“ Lösungen durch IT sowie mit der gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen.**  
Foto: IBM

**Was hat die Netzauslastung mit Nachhaltigkeit zu tun?**

Mehr als die Hälfte des in Österreich produzierten Stroms wird gar nicht verbraucht. Dieser Strom verpufft ungenutzt als Wärme. Würden wir die benötigten Strommengen kennen, könnten wir die Energieproduktion besser steuern.

[ibm.com/at/cities](http://ibm.com/at/cities)

1999 | 2010 11 Jahre **economyaustria.at**

**bmwfi** **BMW\_F<sup>a</sup>**  
Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend



Das Special Innovation wird von der Plattform [economyaustria](http://economyaustria.at) finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei [economy](http://economy.at). Redaktion: Christian Stemberger und Sonja Gerstl

# Die Zügel in der Hand behalten

In einer zunehmend arbeitsteiligen Welt laufen Unternehmen Gefahr, die Kontrolle über die ausgelagerten Arbeitsprozesse zu verlieren. Mit dem Monitoring von Prozesskennzahlen können sie das vermeiden und sehen tagesaktuell, ob getroffene Vereinbarungen auch eingehalten werden.

**Christian Stemberger**

Business Intelligence, also das systematische Sammeln und Auswerten von Geschäftsdaten, hat sich über die Jahre zu einer der beliebtesten Disziplinen der Unternehmens-IT entwickelt. Die Darstellung und Visualisierung von Betriebskennzahlen ist zwar sinnvoll, wenn man sich einen Überblick verschaffen will. Wer aber die Ursache einer Fehlentwicklung finden will, dem bietet herkömmliche Business Intelligence nur eine oberflächliche Orientierung, wo er mit der Suche beginnen sollte.

„Bei der Datenanalyse sieht man nur die Spitze des Eisbergs“, sagt Helge Heß, Senior Vice President Product & Solution Management bei IDS Scheer, „um zu erfahren, wie diese Kennzahlen zustande kommen, muss man die Geschäftsprozesse durchleuchten.“ Es geht um Ursachenforschung. Business Intelligence zeigt nur, dass – beispielsweise – die Umsätze in einer bestimmten Region sinken. Warum das passiert, kann man aus diesen Zahlen nicht herauslesen. Oft ist es eine einzige Schwachstelle, die ein sonst gut geöltes Räderwerk bremst. Dieser Flaschenhals findet sich auf der Prozessebene – möglicherweise ist die Hotline überlastet, und potenzielle Kunden hängen zu lange in der Warteschleife.

## Den Überblick bewahren

In diese Lücke stößt IDS Scheer: „Wir wollen kein klassischer Business-Intelligence-Anbieter sein“, betont Heß, „uns geht es darum, den Zusammenhang zwischen den Kennzahlen und der Prozessebene herzustellen.“ Process Intelligence nennt IDS Scheer diese Verknüpfung des Geschäftszahlenmonitorings und der Analyse der Prozess-Performance.



Mit Business Intelligence sieht man nur die Spitze des Eisbergs. Process Intelligence erlaubt den Blick auf die neun Zehntel, die unter der Wasseroberfläche verborgen sind. Foto: Photos.com

Die aus diesem Konzept abgeleitete Software lässt sich auf jeder Ebene im Unternehmen einsetzen. Die Geschäftsleitung erhält damit einen Überblick über den Ist-Zustand der Geschäftsprozesse. Die Abteilungsleiter werden in ihrer Rolle als Prozessverantwortliche umgehend informiert, wenn einer ihrer Prozesse aus dem Ruder läuft. Und auch den Mitarbeiter, der den Prozess ausführt, unterstützt das System – bei der Priorisierung seiner täglichen Aufgaben.

## Die Kontrolle zurückgewinnen

Unternehmen konzentrieren sich zunehmend auf ihre Kernprozesse. Was sie nicht so gut können, lagern sie an externe Dienstleister aus. Den Vorteilen, die von geringe-

ren Kosten bis zur professionellen Abwicklung durch einen Spezialisten reichen, steht die Gefahr gegen-

über, die Kontrolle über die ausgelagerten Prozesse zu verlieren. „Stehen aber dem Auftraggeber die aktuellen Prozesskennzahlen zur Verfügung“, so Heß, „gewinnt er die volle Kontrolle zurück.“ Bei einer Fehlentwicklung kann er sofort gegensteuern – noch bevor die Zielabweichung das eigene Unternehmensergebnis belastet.

„Wer seine Kunden täglich auf dem Laufenden halten kann, hat einen wichtigen Wettbewerbsvorteil.“  
HELGE HESS,  
IDS SCHEER

Equens SE, ein Kunde von IDS Scheer, ist auf die Abwicklung des Zahlungsverkehrs zwischen Banken spezialisiert. Um die Zahlungsprozesse zu überwachen, setzt die größte deutsche Transaktionsbank den Aris Process Performance Manager (PPM) ein. Die dabei automa-

tisiert hergestellten Reports werden auch direkt den Banken zur Verfügung gestellt.

## Transparente Prozesse

Diese Fähigkeit, die Kunden stets auf dem Laufenden zu halten, kristallisiert sich zunehmend als ein entscheidender Wettbewerbsvorteil für Dienstleister heraus. Als die Deutsche Bahn dem auf Kundenbeziehungskarten spezialisierten Unternehmen Loyalty Partner das Management der Bahncard übertragen hat, tat sie das nicht nur wegen der Branchenkompetenz des Anbieters. Mit ein Grund war auch, dass die Deutsche Bahn die Abwicklung der Bahnkarte überwachen kann, als ob sie im eigenen Haus geschehen würde. Der Auftraggeber kann also auf tagesaktueller Basis überprüfen, ob die vereinbarten Vorgaben tatsächlich erfüllt werden, und muss seinem Dienstleister nicht mehr blind vertrauen.

[www.ids-scheer.at](http://www.ids-scheer.at)

# Wissenstrennwände niederreißen

Während das Thema Warenwirtschaft schon weitgehend ausgereizt ist, kann man sich mit Dokumentenmanagement noch einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Denn unstrukturierte Dokumente wie E-Mails oder Word-Dateien spielen eine entscheidende Rolle in Geschäftsprozessen.

**Christian Stemberger**

Die Rolle der Warenwirtschaftssysteme in Hinblick auf den Unternehmenserfolg ist unbestritten. Jedoch ist heute ein Punkt erreicht, an dem weitere Investitionen in SAP und Co nur mehr bescheidene Resultate zeitigen. „Trotzdem sind viele Unternehmen noch immer auf ihre strukturierten Inhalte fixiert“, kritisiert Markus Hartbauer, Chief Solutions Architect bei SER, „die Bedeutung nicht strukturierter Inhalte wird oft nicht wahrgenommen.“

Um das Bewusstsein für die Möglichkeiten des Enterprise Content Management (ECM) zu schärfen, haben sich die sieben größten Anbieter Deutschlands, darunter SER Solutions, zur ECM-Allianz zusammengeschlossen. Gerade in E-Mails stecken für den Unter-

nehmenserfolg kritische Informationen, die sonst nicht verfügbar sind – zum Beispiel ob der Kunde noch zufrieden oder bereits wütend ist. Wissen dieser Qualität ist in den Postfächern der Mitarbeiter oder auf den verschiedenen Gruppen-Servern verstreut. „Eigentlich ein unhaltbarer Zustand“, meint Hartbauer, „das Wissen gehört dem Unternehmen und sollte allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen.“ Der Nutzen ist einfach erklärt: Besser informierte Mitarbeiter treffen die besseren Entscheidungen.

## Paradigmenwechsel

Ein Dokumentenmanagementsystem vernetzt die Inhalte der verschiedenen Plattformen wie Mail- oder File-Server. So entsteht eine elektronische Akte, in der alle Informationen zu einem Kunden



**Papier ist tragbar. Im Unternehmen aber ist modernes Dokumentenmanagement die bessere Wahl.** Foto: [www.ecm-jetzt.de](http://www.ecm-jetzt.de)

verfügbar sind. Bisher wussten die Mitarbeiter oft nicht, welches Wissen ihnen entging. Oder willkürlich errichtete Trennwände, etwa Gruppenlaufwerke, schotteten die Abteilungen voneinander ab.

„Wir stehen vor einem Paradigmenwechsel“, kündigt Hartbauer an, „bis heute hortete jeder Mitar-

beiter sein Wissen, geteilt wurde nur auf Anfrage.“ In der Zukunft wird das ganze Unternehmenswissen grundsätzlich jedem Benutzer zur Verfügung stehen. Davon ausgenommen sind nur begründete Fälle – vom Lohnzettel bis zur Konstruktionszeichnung.

[www.ecm-jetzt.de](http://www.ecm-jetzt.de)

# Den Wildwuchs zurückschneiden

Viele Betriebe kennen ihre Druckkosten nicht – und wissen nicht, wie viel sie sparen können.

Der Trend zum Outsourcing hat auch den Markt für Drucker und Kopierer erfasst. Es geht längst nicht mehr darum, Kunden einfach ein Gerät zu verkaufen.

Ein Vorreiter auf dem Weg vom Hersteller zum Dienstleister ist Konica Minolta. Mit Optimized Print Services (OPS) dehnt der japanische Bürotechnikspezialist sein Dienstleistungsportfolio weiter aus. Österreich ist eines der ersten Länder, in denen das neue Konzept durchgezogen wird.

## Alles aus einer Hand

Dazu beigetragen hat unter anderem, dass sich Konica Minolta Business Solutions Austria den Ruf

einer besonders innovativen Organisation erwerben hat. Um Kunden die optimale Lösung in die Hand geben zu können, startet Konica Minolta mit einer Analyse der bestehenden Druckerlandschaft.

Es gilt den Wildwuchs zu beseitigen, der sich im Lauf der Jahre gebildet hat. „Wer die Modellvielfalt

im Unternehmen auf drei bis fünf Drucker und Multifunktionsprinter reduziert“, sagt Johannes Bischof, Geschäftsführer der Österreich-

Tochter, „kann auch die Kosten deutlich reduzieren.“ Dann wird für den Kunden eine maßgeschneiderte Lösung

entworfen. Die Möglichkeiten reichen hier vom einfachen Wartungsvertrag bis zum kompletten Outsourcing des Drucker-Managements – was Geräte anderer Hersteller mitein-

schließt. „Die Kunden entwickeln sich sehr dynamisch“, beobachtet Bischof, „Niederlassungen werden eröffnet, Geschäftsbereiche abge-

„Wild gewachsene Druckerlandschaften sind komplex – und Komplexität kostet Geld.“

JOHANNES BISCHOF,  
KONICA MINOLTA

stoßen oder neu organisiert.“ Für den Dienstleister ist das eine Herausforderung. Er muss seine Services ständig an die Kundenbedürfnisse anpassen, zusätzliche Geräte aufstellen oder für schlecht ausgelastete Drucker einen neuen Standort finden.

Der Start der Optimized Print Services ist gelungen. „Die Unternehmen sind nach wie vor auf der Suche nach Einsparungsmöglichkeiten“, kann sich Bischof nicht über mangelndes Interesse beklagen. Ein Sparpotenzial von 20 Prozent bei gleichzeitig mehr Flexibilität und Service – mehr Argumente braucht man nicht. *cst*

[www.konicaminolta.at](http://www.konicaminolta.at)



# Erfolgreiche IT-Partnerschaften

Abgeschlankte Budgets für unternehmenseigene EDV-Abteilungen führen dazu, dass sich immer mehr Firmen für die Auslagerung ihrer IT-Infrastruktur entscheiden. Managed Services reduzieren nachweislich den Kostendruck.

## Sonja Gerstl

Gerade wenn die Zeiten hart und die monetären Ressourcen endend sind, empfiehlt es sich für Unternehmen, standardisierte IT-Betriebsdienstleistungen zuzukaufen. Wilfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik, stellt dazu fest: „Aus wirtschaftlicher Sicht gibt es heute keinen vernünftigen Grund mehr, Standardanwendungen wie SAP, Microsoft oder Lotus Notes im eigenen Rechenzentrum zu betreiben. Ein Outsourcer kann diese Leistung als sogenanntes Shared Service auf einer gemeinsamen Hardware-Plattform deutlich effizienter erbringen.“

Hintergrund ist, dass der technologiegetriebene Wandel bei Datenbanken, Betriebssystemen und in den SAP-Modulen heutzutage ohne ein professionelles, top ausgebildetes Team kaum mehr von Firmen in Eigenregie bewältigt werden kann. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass durch die Auslagerung dieses „Services“ kein Kapital mehr in IT-Investitionen gebunden werden muss und die IT-Kosten für Unternehmen dadurch planbarer werden. Das vermindert die Liquiditätsbindung und setzt Kapital frei.

## Strategische Erfolgsfaktoren

„Die Grundlage für die Erbringung von kostengünstigen Managed Infrastructure Services bieten innovative Technologien im Bereich der Automatisierung und Virtualisierung, die im Raiffeisen Informatik-Rechenzentrum zum Einsatz kommen. Automatisierung und Virtualisierung wirken direkt auf die strategischen Erfolgsfaktoren

Kosten, Qualität und Zeit“, erklärt Pruschak. Im Rahmen eines Managed-Services-Ansatzes überträgt der Kunde ganze Prozesse oder Teilprozesse einem externen Dienstleister und profitiert bei diesem One-to-Many-Modell; schließlich managen Unternehmen wie Raiffeisen Informatik die IT einer Vielzahl von Unternehmen. Durch verbrauchsabhängige Abrechnungsmodelle wie „Pay per Use“ oder „on Demand“ passt sich das Service darüber hinaus auch flexibel an die Geschäftsentwicklung an. Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Partnerschaft ist dabei freilich die Größe des Anbieters.

„Als größter Outsourcer des Landes betreibt Raiffeisen Informatik rund 100 SAP-Mandanten auf einer hochmodernen, virtualisierten Hardware-Plattform. Die dadurch erzielten Kostenvorteile können wir an die Mandanten weitergeben. Und mit jedem neuen Kunden wird das Modell noch kosteneffizienter. Outsourcing sollte immer eine Win-win-Situation zwischen den Partnern herstellen. Bei Managed Services ist das in idealer Weise erfüllt“, meint Pruschak.

## Umfassendes Portfolio

Raiffeisen Informatik bietet Managed Services im Rahmen ihres Outsourcing Portfolios. Angeboten werden sämtliche IT-Services vom Betrieb der Infrastruktur über Beratung bis hin zur einzelnen Arbeitsplatzbetreuung. Besonderes Augenmerk wird auf Hochverfügbarkeit und Sicherheit gelegt.

Österreichweit vertrauen zahlreiche Unternehmen auf die Services der Raiffeisen-Informatik. So etwa auch die Österreichische Gold-



**Richtig eingesetzt kann Outsourcing den Kostendruck schnell reduzieren und die derzeit dringend benötigte Liquidität schaffen.** Foto: Photos.com

und Silberscheideanstalt Ögussa.

Marcus Fasching, Geschäftsführer von Ögussa, resümiert: „Neue strukturelle Anforderungen an unsere bestehende SAP-Landschaft und die Ausrichtung auf zukünftige Systemerweiterungen waren die maßgeblichen Kriterien, mit denen wir die Anbieter bewertet haben. Diesen Ansprüchen wurde durch das Angebot von Raiffeisen Informatik am besten entsprochen. Der Export des bestehenden Systems mit SAP-Tools und die Installation des neuen SAP-Systems von Ögussa geschah in kürzester Projektdauer. Wir sind mit dem Ergebnis der Migration sehr zufrieden.“

Auch bei dem auf Automatisierungslösungen spezialisierten Industrieunternehmen Keba setzt

man auf Outsourcing. Der gesamte IT-Betrieb für SAP und sämtliche weitere ERP-Anwendungen wurden Raiffeisen Informatik übertragen. An die Systeme der Keba-Zentrale in Linz sind acht Niederlassungen in China, Deutschland, Rumänien, Tschechien, Türkei und den USA angebunden, die ebenfalls serviert werden.

Franz Höller, technischer Vorstand von Keba, erklärt: „Anstehende Investitionen in Rechenzentrumsräumlichkeiten, Infrastruktur und Server-Systeme wären notwendig geworden. Wir suchten einen langfristigen und starken Outsourcing-Partner, um IT-Ressourcen für die Kernkompetenzen des Unternehmens freizubekommen.“

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)

# Rundum-Betreuung für Content

Bereits im Vorfeld der Implementierung muss eine Reihe von Faktoren berücksichtigt werden, damit Content-Management-Systeme sich auch im Arbeitsalltag bewähren. APA-IT greift auf umfassendes Know-how und jahrzehntelange Erfahrung im Medienbereich zurück.

## Sonja Gerstl

Dass unter Content-Management weitaus mehr zu verstehen ist als die einigermaßen reibungslose Verwaltung einer Homepage, ist selbst dem in Sachen Informationstechnologie relativ unbedarften 08/15-User klar. Schließlich nutzt er beim Surfen durchs World Wide Web eine Vielzahl von Services, die kontinuierlich erneuert oder erweitert und damit noch kundenfreundlicher gestaltet werden..

Wie viel Arbeit tatsächlich dahintersteckt und welche Faktoren zu berücksichtigen sind, um Unternehmen einen exzellenten Internetauftritt zu beschern, weiß Martin Schevaracz, Marketing- und Vertriebsleiter von APA-IT: „Für uns ist Content-Management ein weit gespannter Begriff. Das sind nicht nur Systeme, die das Verwalten von Web-Inhalten ermöglichen, sondern da geht es auch um das Managen, Bearbeiten, Organisieren und Archivieren von digitalen Informationen. Für ein effizientes Management von Content, also Text, Bild, Audio und Video, genügt nicht nur das technische Wissen alleine. Entscheidend ist, über den Workflow eines Kunden Bescheid zu wissen. Nur dann kann man die bestmögliche Lösung erarbeiten.“

## Praxisnahe Lösungen

APA-IT blickt auf jahrzehntelange Erfahrung im Medien- und mediennahen Umfeld zurück. „Dieses spezifische Branchen-Know-how macht unsere Stärke aus. Ein Entwickler programmiert eine Webseite so, wie es ihm vorgegeben wird. Wir bieten unseren Kunden zudem unser fundiertes Wissen um die Abläufe in Redaktionen, Werbeagenturen und Wirtschaftsunternehmen“, erläutert Schevaracz die Vorteile. Entscheidend ist für



**Für eine effiziente Internet-Performance von Unternehmen reicht eine „hübsche“ Website alleine nicht aus. Diese muss auch kompetent gemanagt werden.** Foto: Photos.com

ihn deshalb auch ausführliche Beratung im Vorfeld. „Wichtig für uns ist der Weg zur Lösung. Es geht darum, zunächst einmal festzustellen, was der Kunde braucht und welches Ergebnis er letztendlich haben will. Erst wenn das abgeklärt ist, können wir in einem weiteren Schritt sagen, welche Lösung am besten zu ihm passt. Es ist eher selten, dass wir eine Applikation aus der Schublade nehmen und eins zu eins bei unseren Kunden installieren. Die Lösungen müssen immer an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden – nicht umgekehrt.“

Abläufe in Redaktionen werden heutzutage ganz selbstverständlich durch spezielle Software wie Redaktionssysteme und Digital Asset Management unterstützt. Das bedeutet aber nicht automatisch, dass die Arbeitsflüsse damit optimal geregelt sind. Hier setzt APA-IT an und entwickelt entsprechende

Lösungen, die sich vor allem durch Alltagstauglichkeit auszeichnen – etwa mit der Recherche- und Archivplattform APA-Online-Manager, dem multimedialen Redaktionssystem Mars oder Redsys, einem spezifischen Content-Management-System für Broadcaster.

## Effiziente Verwaltung

Das APA-Content-Management-System (CMS) verfügt über eine Import-Schnittstelle, die Content in unterschiedlichsten Formaten in die Web-Applikation übernimmt. Für eine effiziente Verwaltung von Inhalten sorgt die offene Architektur des APA-CMS, die jederzeit den individuellen Bedürfnissen der Kunden angepasst werden kann.

Das Know-how von APA-IT kommt aber nicht nur im Medienbereich zum Einsatz. Unterstützung finden Unternehmen ebenso bei der Umsetzung ihrer Web-Performance.

Das ist umso wichtiger, wenn der jeweilige Onlineauftritt zugleich auch als Vertriebskanal dienen soll. Das Angebot von APA-IT reicht von Newslettern, Foren und Blogs über iPhones-Apps bis hin zu komplexen Intranet-Lösungen für die interne Unternehmenskommunikation.

Dass immer mehr Kunden mittlerweile nicht nur in puncto Media Solutions auf APA-IT zurückgreifen, sondern diesem Unternehmen gleichzeitig ihre unternehmenseigene IT ganz oder teilweise anvertrauen, führt Schevaracz aber nicht nur auf wirtschaftliche Gründe zurück: „Natürlich gilt: Je mehr die Firmen auf ihre Kosten schauen müssen, desto eher kommt dann auch das Thema Outsourcing oder Server Hosting ins Spiel. Unser großes Plus ist es aber, dass Kunden von uns alles aus einer Hand bekommen – kompetent und zuverlässig.“

[www.apa-it.at](http://www.apa-it.at)

# So viel Sicherheit wie nötig

Risiken wie Datendiebstahl werden ignoriert. Dabei sind diese Gefahren genauso real wie die Möglichkeit eines Autodiebstahls. Trotzdem versperrt zwar jeder seinen Wagen, aber beim Notebook ziehen nur wenige den Schlüssel ab.

**Christian Stemberger**

Internetkriminalität ist mittlerweile zu einem weltumspannenden Wirtschaftszweig geworden. Trotzdem kann auch der Laie mit ein paar simplen Maßnahmen und Regeln ein akzeptables Sicherheitsniveau erreichen. Denn wie viel in Sicherheit investiert werden sollte, hängt immer davon ab, wie schützenswert die eigenen Daten sind. Und die allererste Sicherheitsregel ist immer ein gesundes Maß Misstrauen.

Zwei globale Trends macht Thomas Blaschka, Leiter des Produktmanagements für Netzwerke und Security bei Kapsch Businesscom, derzeit aus: „Die Spam-Angriffe finden zunehmend tagesaktuell statt. Die klassischen Aufhänger wie Viagra oder Lottogewinn verlieren an Bedeutung.“ Als General Motors in groben Schwierigkeiten steckt, machte ein Mail mit dem angeblichen Selbstmord des CEO die Runde. Spam wird also immer intelligenter. Es ist nicht mehr so leicht, ihn einfach anhand der Betreffzeile zu identifizieren.

Der zweite Trend laut Blaschka ist, dass Angriffe im Cyberspace immer mehr politischen Charakter annehmen. Und die Angreifer würden keineswegs nur aus China kommen. Auch die USA sind in der Statistik ganz weit vorne. Und andere Staaten rüsten nach. Ziel dieser Attacken sind wettbewerbsrelevante Informationen, etwa Konstruktionspläne.

## Schwachstellen

Zunehmend werden die sozialen Netzwerke wie etwa Facebook als Sicherheitsproblem eingestuft. Im Internet ist die Hemmschwelle, pri-

vate oder berufliche Informationen gegenüber Fremden preiszugeben, niedriger als bei einem persönlichen Kontakt. Zudem erleichtert es die Suche nach potenziellen Opfern, denn sie erfolgt automatisiert.

Eine andere Sicherheitslücke tut sich bei den Smartphones auf. Apps, in der Mehrzahl sichere und sinnvolle kleine Programme, die Spiele, Zugang zu Informationsportalen oder zusätzliche Gerätefunktionen wie eine Navigationssoftware anbieten, stellen eine Möglichkeit dar, Schadsoftware auf ein Handy zu schleusen. Blaschka hält es für notwendig, dass die App-Stores von iPhone und Android nicht für jede Software offen sind: „Auch wenn Apple für die ersten Schritte in diese Richtung harsch kritisiert wird, ist dies grundsätzlich der richtige Weg.“

Wer ein Programm aus dem Internet herunterlädt, sollte immer überprüfen, ob eine unabhängige Instanz – zum Beispiel eine Fachzeitschrift – das Programm auch bewertet hat. Wer in sozialen Netzwerken unterwegs ist, sollte überlegen, wie Informationen missbraucht werden können. Kündigt man seinen Urlaub im Netz an, darf man sich auch nicht wundern, wenn die Wohnung bei der Rückkehr leer geräumt ist.

## Generalschlüssel

Problematisch ist oft die Handhabung von Benutzernamen und Passwörtern, beobachtet der Sicherheitsexperte: „Wenn man seinen wirklichen Namen oder die E-Mail-Adresse als Benutzername verwendet und dazu immer dasselbe Passwort, dann ist das ein Generalschlüssel.“ Zumindest beim



Sicherheit wird in vielen Bereichen großgeschrieben. Gegen Datendiebstahl sind aber nur die wenigsten gewappnet. Foto: Photos.com

Onlinebanking oder Ebay-Account sollte man etwas vorsichtiger sein. Blaschka fordert nichts Unmögliches: „Wer sich kein Passwort merken kann, darf es auch aufschreiben.“ Nur zu offensichtlich dürfe es nicht sein, mit ein wenig Kreativität finde sich ein unverdächtigster Ort wie etwa eine Notiz im Kalender – und „Passwort“ oder „Banking“ solle tunlichst nicht da bestehen.

Das Virenschutzprogramm auf dem PC, im Privatbereich kann es durchaus auch eine Freeware sein, ist Pflicht. Und alle zwei Wochen sollte das ganze System gescannt werden. Wobei Blaschka auch hier Realist bleibt: „Einmal im Monat ist besser als gar nicht.“ Großen Nachholbedarf ortet er beim Verschlüsseln mobiler Endgeräte wie Laptops

oder PDA: „Das sollte so selbstverständlich wie das Absperren des Autos sein.“

Ebenfalls im Argen liegt die Verschlüsselung des Datentransfers von mobilen Geräten: „Smartphones und Laptops sind oft vollkommen ungeschützt. Jedes E-Mail kann mitgelesen werden.“ Hier scheitert es an einer benutzerfreundlichen Lösung. Die soll aber, so der Kapsch-Experte, innerhalb der nächsten 18 Monate für den Enterprise-Markt zur Verfügung stehen.

Und wenn einmal die Privat-User ihre Daten nicht mehr lokal, sondern bei einem Provider in der „Wolke“ speichern werden, dann werden auch sie über eine End-to-end-Verschlüsselung auf sie zugreifen können.



# Globale Support-Plattform

Das US-Unternehmen Cisco Systems hat weltweit eine Vielzahl von Lieferanten und Geschäftspartnern. Deren uneinheitliche EDV-Systeme führten zu Service-Prozess-Verzögerungen. Dank Consulting konnte das Problem gelöst werden.

## Sonja Gerstl

Cisco Systems ist der weltweit größte Anbieter für Netzwerkkomponenten. Um seinen Kunden ein durchgängiges Service zu garantieren, kooperiert der Konzern mit einer Vielzahl von Lieferanten und Geschäftspartnern quer über den Globus. Bei dieser Zusammenarbeit war Cisco Systems laufend mit einer uneinheitlichen Systemlandschaft in den Support-Abläufen konfrontiert. Durch diese Medienbrüche ergaben sich im Weiteren unterbrochene Service-Prozesse.

Aufgrund seiner Erfahrungswerte wurde Raiffeisen Informatik beauftragt, durch Consulting zu unterstützen. Ziel des Projekts war es die unterschiedlichen Systeme

zu koppeln und gleichzeitig zu vereinheitlichen. Durch entsprechende Beratung von Raiffeisen Informatik wurde für Cisco ein ungebrochener Kommunikationsfluss beim Support ermöglicht. Alle Prozesse und Systeme wurden im Vorfeld genau untersucht. Daraus wurde ein Idealbild, eine „Support-Vision“, definiert und notwendige Maßnahmen für diese Zielerreichung abgeleitet.

### Zentrale Datendrehscheibe

Einen wesentlichen Bestandteil der Gesamtlösung stellt eine zentrale Datendrehscheibe zur Supportabwicklung dar, an die alle Partner und Lieferanten angeschlossen werden können. Über diese neue Plattform können zudem auch zahlreiche



Ein ungebrochener Kommunikationsfluss ist eine wesentliche Voraussetzung für optimale Geschäftsverbindungen. Foto: Photos.com

Berichte erstellt werden. Alle Lieferanten sind nun in der Lage, weltweit und mit einem einheitlichen

Prozess Anfragen auf einer gemeinsamen Plattform abzuwickeln.

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)

# Umfassender Firmendatenschutz

Individuelle Gesamt-IT-Security-Konzepte für große und kleine Unternehmen sind gefragt.

Als zertifizierter Partner der führenden Hersteller von IT-Security-Hard- und Software-Komponenten bietet Telekom Austria (TA) Geschäftskunden ein umfassendes Portfolio an Sicherheitslösungen an. Gesamtkonzepte, die unversellen IT-Schutz bieten, erfreuen sich dabei steigender Beliebtheit.

Eines davon ist „Professional Secure“, ein speziell für die in Österreich stark vertretenen Klein- und mittleren Unternehmen maßgeschneidertes Security-Bundle. TA implementiert bei diesem Produkt die Standard-Firewall-Komponenten von Cisco und führt dann einen Test im Kundennetz durch. Bei diesem Bundle können die Kunden zwischen unterschiedlichsten Modellen wählen. Mit „Professional Secure“ werden Kunden-LANs gegen-

über einem externen, unsicheren Netz abgesichert. Der Zugriff von außen kann nach Bedarf auf Ressourcen im Kunden-LAN beschränkt werden. Außer der obligatorischen Hardware-Wartung kann auch der Betrieb des IT-Security-Systems an TA ausgelagert werden.

### Hochgradiges Know-how

TA-Vorstand Hannes Ametsreiter: „Telekom Austria sorgt nicht nur für maßgeschneiderten Business-Internet-Zugang, sondern liefert als Universalanbieter und hochgradiger Know-how-Träger bei IT-Security gleich passende Sicherheitslösungen für jedes nur denkbare Anforderungsprofil mit. Die Lösungen können am Kundenstandort installiert oder von Telekom Austria im Outsourcing-



Es geht auch einfacher: Maßgeschneiderte Security-Bundle-Produkte helfen Unternehmen dabei, ihre IT effizient zu schützen. Foto: Photos.com

Betrieb gemanagt werden.“ Erfolgreich auf dem Markt etabliert haben sich das Business-Kombi- und das Büro-Komplett-Paket. Letzteres beinhaltet neben Festnetz und Mobiltelefonie auch alle für den

Geschäftserfolg erforderlichen Internet-Features wie Domain, Business-Webpace und -Mailboxen, WLAN-Router als auch Schutz vor Viren und Spam. sog

[www.telekom.at](http://www.telekom.at)