

Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

Den Weg in den Osten ebnen

Ecoplus International begleitet niederösterreichische Unternehmen, die Marktchancen in Osteuropa nutzen wollen.

Gerhard Scholz

Bereits 2007 schaffte die niederösterreichische Wirtschaft mit 24,5 Mrd. Euro einen neuen Exportrekord, 2008 wird dieses Ergebnis voraussichtlich noch übertroffen werden.

Durch die EU-Erweiterung ist besonders Zentral- und Osteuropa in den Blickpunkt der exportorientierten Unternehmen gerückt. Die etablierten, starken Wirtschaftszentren im Westen treffen auf die rasant wachsenden Volkswirtschaften im Osten. Und genau in dieser Schnittstellenfunktion zwischen West und Ost liegt der entscheidende Wettbewerbsvorteil Mitteleuropas.

Exportunterstützung

Diesen Wettbewerbsvorteil zu nützen und die Exportaktivitäten niederösterreichischer Unternehmen tatkräftig zu unterstützen, ist Aufgabe und Ziel von Ecoplus International. Hierbei handelt es sich um ein Non-Profit-Beratungsunternehmen von Ecoplus und der Raiffeisen Landesbank NÖ-Wien, das niederösterreichische Unternehmen auf ihrem Weg nach Mittel- und Osteuropa durch den gesamten Prozess zum internationalen Geschäft begleitet.



Exportorientierte niederösterreichische Unternehmen können auf ihrem Weg nach Osteuropa vielfältige Serviceleistungen von Ecoplus International in Anspruch nehmen. Foto: Fotolia.com

Helmut Miernicki, Geschäftsführer von Ecoplus, erklärt die Vorgehensweise: „Basierend auf einer Zwei-Phasen-Strategie unterstützen wir niederösterreichische Klein- und Mittelbetriebe im Export. Zum einen helfen wir Unternehmen dabei, erste Geschäfte in den neuen EU-Ländern anzubahnen, zum anderen bringen wir aktiv

konkrete Projekte, Ausschreibungen und Kontakte zu den Unternehmen.“

Neben den lokalen Beratern in Niederösterreich hat Ecoplus International bereits Niederlassungen in Polen, Tschechien, der Slowakei, Ungarn und Rumänien eingerichtet. Zudem wird exportinteressierten Unternehmen handfeste prak-

tische Unterstützung geboten, wie Miernicki betont: „Wir entwickeln laufend Produkte, die niederösterreichischen Firmen das internationale Geschäft erleichtern und ihnen helfen, in den neuen EU-Ländern leichter Fuß fassen.“ So macht das Ausschreibungsportal internationale Ausschreibungen, die unter den EU-Schwellenwerten

liegen, auch in deutscher Sprache zugänglich; damit kommen Klein- und Mittelbetriebe leichter zu öffentlichen Aufträgen. Das Handelsagenten-Portal unterstützt bei der Suche nach einem Vertriebspartner in den Erweiterungsländern.

Förderbegleitung

Wenn Firmen in osteuropäischen Ländern Tochtergesellschaften gründen, haben diese auch Zugang zu lokalen, meist EU-kofinanzierten Fördermitteln. Deshalb hat Ecoplus International für die wichtigsten Länder einen je eigenen Förderleitfaden aufgelegt, den niederösterreichische Unternehmen kostenlos beziehen können.

Nicht zuletzt ist auch der persönliche Umgang mit Geschäftspartnern in anderen Ländern ein entscheidender Faktor für den geschäftlichen Erfolg. Einblicke und Anregungen für den Geschäftsalltag und länderspezifische Umgangsformen bietet der Ecoplus-„Pocket-Guide“, denn, so Miernicki: „Spezifisches Wissen über interkulturelle Merkmale der einzelnen Länder ist für einen nachhaltigen Geschäftserfolg im Ausland sehr wichtig.“

www.ecointernational.at

Wolfgang Tüchler: „A plus B ist ein österreichweites Förderprogramm zur Unterstützung von innovativen Unternehmensgründungen durch Akademiker. In diesem Rahmen betreuen wir Start-ups, die in Niederösterreich gegründet werden“, erklärt der Geschäftsführer von Accent Gründerservice.

Von der Uni direkt in die Wirtschaft

economy: Das Accent Gründerservice ist Teil des A-plus-B-Programms. Was ist das Ziel dieses Programms? Und welche Rolle spielt Accent dabei?

Wolfgang Tüchler: A plus B ist ein österreichweites Förderprogramm zur Unterstützung von innovativen Unternehmensgründungen durch Akademiker. In diesem Rahmen betreut Accent Gründerservice Start-ups, die in Niederösterreich gegründet werden. Finanziert wird diese Unterstützung durch das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, das Land Niederösterreich sowie Gesellschafter und Kooperationspartner.

Welche konkreten Leistungen bietet Accent potenziellen Gründern?

Unser Angebot stützt sich auf vier Säulen: wirtschaftliche und wissenschaftliche Beratung, Finanzierungsvermittlung, Infrastruktur, Qualifizierung. Konkret heißt das, dass wir zum Beispiel die Kosten für den Rechtsanwalt oder die Marketing-Agentur übernehmen, ebenso wie für Produktentwicklung oder Prototypenbau. Zusätzlich können Gründer ein voll ausgestattetes Büro benutzen oder an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen. Alle Leistungen können über einen Zeitraum von 18 Monaten in Anspruch genommen werden.

Zur Person



Wolfgang Tüchler ist Geschäftsführer von Accent Gründerservice.

Foto: accent

Über welche erfolgreichen Unternehmensgründungen der letzten Jahre können Sie uns berichten?

Ein sehr gutes Beispiel ist mb-Online. Dieses junge Start-up, das wir seit November 2007 betreuen, entwickelt und produziert Analysegeräte zur automatisierten Untersuchung von

Wasser. Mit den innovativen Messapparaturen ist es möglich, unerwünschte Mikroorganismen im Wasser zu bestimmen; und zwar mit hoher Genauigkeit und so geringem Zeitaufwand, dass mb-Online-Geräte, wie der Name andeutet, sogar zum mikrobiologischen Online-Monitoring eingesetzt werden können.

Ein weiteres junges Unternehmen in unserer Betreuung ist Sipwise, das durch hohe technologische Kompetenz als Anbieter im Telekommunikationssektor international erfolgreich ist. Insgesamt 14 Start-ups haben in den letzten zwei Jahren ganz wesentlich von der Unterstützung durch Accent profitiert.

Was sind die neuesten Geschäftsmodelle, die in die

Accent-Betreuung aufgenommen wurden?

Die aktuellsten Gründungsverhaben in der Betreuung von accent sind ISHAP und Artlab 3D. ISHAP entwickelt mobile Dokumentations- und Archivierungslösungen für verschiedenste Daten und Informationen in der Baubranche. Durch die Produkte von ISHAP ist es möglich, Abläufe in der Baubranche wesentlich effizienter und kostengünstiger zu gestalten. Artlab 3D bietet Lösungen zur 3D-Echtzeitvisualisierung an, die vor allem in der Architektur und im Produkt-Designing eingesetzt werden sollen. Auch dieses Gründungsprojekt setzt neueste Technologien ein, um konventionelle Prozesse effizienter zu machen. gesch

www.accent.at

Special Innovation

Medizinroboter hilft Chirurgie

Modulare Plattform für nadelbasierte Eingriffe unterstützt den Arzt zielgenau bei hoch komplexen Biopsien.

Sonja Gerstl

Die Entwicklungstätigkeit der oberösterreichischen Profactor-Gruppe konzentriert sich seit mittlerweile über neun Jahren auf den Einsatz von Medizinrobotern und Assistenzsystemen. Das Spektrum umfasst dabei die Erstellung von Konzepten und Studien bis hin zur Entwicklung von marktnahen Prototypen.

„Die Medizinrobotik bietet enormes Potenzial. Was Effektivität, Sicherheit und Kosten-Nutzen-Verhältnis anbelangt, stecken wir in den Kinderschuhen. Nach 20 Jahren Forschung und Entwicklung gibt es noch viele offene Fragen“, verweist Genot Kronreif, Leiter des Fachbereichs „Assistenzsysteme und Service-Robotik“, auf die Relevanz seiner Forschungstätigkeit.

Unterstützendes System

Ein Kernstück der Arbeiten bei Profactor ist die Entwicklung des sogenannten „IntraROB“, einer modularen Roboterplattform für nadelbasierte Eingriffe. Dieses einfache und sehr flexible Modulsystem kann mittels „Plug-and-Play“ an eine

Vielzahl von chirurgischen Applikationen angepasst werden. Als gleichsam „dritte Hand des Chirurgen“ hält und führt das System chirurgische, strahlentherapeutische und diagnostische Instrumente.

Basis der Operationsplattform „IntraROB“ sind die

„B-ROB-II-Module“. „B-ROB-II“ steht für ein medizinisches Robotersystem, das zum Beispiel Gewebeprobe entnimmt. Die Kooperation zwischen Arzt und Roboter gemeinsam mit computerbasierter Planung ermöglicht komplexe Biopsien mit sehr hoher Zielgenauigkeit und

Transparenz. Durch seine Kompaktheit kann das System auch innerhalb der Öffnung eines Computer-Tomografen verwendet werden. Die unterschiedliche Anordnung einzelner Grundmodule eröffnet vielerlei Anwendungsmöglichkeiten, was erste Studien in den Bereichen

Brachytherapie, Neurochirurgie und HNO auch anschaulich belegen. So konnte etwa bereits im Sommer 2007 eine klinische Studie im Bereich Brachytherapie an der Prostata in Kooperation mit der in Baltimore, USA, ansässigen Johns-Hopkins-Universität erfolgreich abgeschlossen werden. Derzeit wird an der Produktüberleitung des Systems gearbeitet, bis spätestens Mitte nächsten Jahres soll „IntraROB“ international vermarktet werden.

Zentrum geplant

Derzeit plant man bei Profactor gemeinsam mit dem in Wiener Neustadt angesiedelten industriellen Kompetenzzentrum für angewandte Mikrosystemtechnik IMA ein neues Kompetenzzentrum für medizinische Geräte und Systeme. Ein entsprechender Förderungsantrag wird dieser Tage im Kompetenzzentrumsprogramm Comet eingereicht. Die Themenschwerpunkte werden dabei unter anderem computer- und bildgestützte Robotersysteme, Operationsinstrumente sowie Sensorik- und innovative Work-Flow-Lösungen sein.

www.profactor.at



Biopsien, also die Entnahmen von Gewebeprobe, sind für Chirurgen – und Patienten – oftmals eine langwierige Angelegenheit. Ein neues Modulsystem erleichtert künftig diese Arbeit. Foto: Fotolia.com

Klaus Ruetz-Udier: „Es gibt großartige Planungsinstrumente, deren Funktionalitäten zumindest auf den ersten Blick beeindruckend sind. Allerdings stoßen wir in der Praxis bei Kunden häufig auf verweigernde Mitarbeiter. ‚Zu kompliziert‘, heißt es meist“, erklärt der Geschäftsführer von Power 4 Projects Software.

Planung erleichtert den Arbeitsalltag

economy: *Woran „krankt“ es eigentlich Ihrer Erfahrung nach am meisten in Sachen Arbeitsplanung beziehungsweise Planung des Arbeitsalltags?*

Klaus Ruetz-Udier: Ein ganz wesentlicher Punkt ist sicherlich, dass Menschen dazu tendieren, Prosa zu schreiben. Das kostet Zeit. Die richtige Formulierung zu finden, bereitet oft Stress, die deutsche Grammatik so manchem großartigen Techniker oder Kreativarbeiter Kopfzerbrechen. Und: Das Protokoll selbst ist nicht intelligent. Es lebt nicht. Es ist „geduldig“, wie es so treffend heißt. Aber nicht nur das: Es verliert oftmals auch den Zusammenhang, aus dem es kommt, und es zeigt Informationen lediglich, anstatt sie weiterzureichen: Nur mit Scan oder Copy & Paste können Inhalte tatsächlich übernommen werden.

Ein weiterer Aspekt: Das Protokoll hält keinen „Funkkontakt“ zum Absender. Wenn ein Ziel oder eine Aufgabe erfüllt ist, gibt es keine Meldung darüber. Mitunter weiß man nicht

einmal sicher, ob das Protokoll angekommen ist. So bleibt manches unklar. Das bedeutet: Sowohl „Sender“ als auch „Empfänger“ müssen ein vereinbartes Ziel selbst in einem zusätzlichen Werkzeug festhalten. Also: Was wurde mir zugesagt, was habe ich zugesagt? Von Datenredundanz kann man hier nicht sprechen. Schlussendlich gibt es einen wirklichen Mangel an schnellen und doch nachhaltigen Planungswerkzeugen. Es gibt großartige Planungsinstrumente, deren Funktionalitäten zumindest auf den ersten Blick beeindruckend sind. Allerdings stoßen wir in der Praxis bei Kunden häufig auf verweigernde Mitarbeiter. „Zu kompliziert“, heißt es meist. Nach unseren Erfahrungen werden deshalb nur zehn der gängigen Instrumente aktiv genutzt.

Welche Idee steckt nun hinter der Software „Goalcatcher“?

Das Ziel ist, jederzeit einen aktuellen Überblick über den Verlauf von Projekten und Zielen zu haben – sowohl nach vorn,

also Wochenplanung, als auch nach hinten, also einen Überblick über den Status quo, zu haben. Goalcatcher überträgt die wichtigen Teile aus einem Protokoll automatisch in die Planung. Zudem entsteht eine Dokumentation, wie sie von den gängigen Qualitätsstandards eingefordert werden. Der Aufwand für Bürokratie verringert sich somit beträchtlich.

Wer ist die Zielgruppe?

Zielgruppe ist jeder Teamleiter. Vom Projektleiter über den Abteilungsleiter bis zum Qualitätsleiter und Produktionsleiter. Jeder, der Ziele verfolgt und einen praktischen Weg sucht, um effektiv anzukommen.

Was sind die Besonderheiten dieses Programms?

Das Highlight ist sicherlich das sogenannte Produktivprotokoll. Das Protokoll entsteht im Vergleich zu Konkurrenzprodukten in der Hälfte der Zeit. Es geschehen drei Dinge. Erstens: Das Protokoll verteilt sich selbstständig an die Pro-

Zur Person



Klaus Ruetz-Udier ist Geschäftsführer von Power 4 Projects Software. Foto: privat

jektteilnehmer. Zweitens: Das Protokoll schreibt die gemeinsamen Ziele in die jeweilige Wochenplanung. Dabei bleiben Protokoll und Planung weiter in Verbindung. Jede Änderung in der Planung wird ans Protokoll zurückgemeldet. Drittens: Das Protokoll legt die gemeinsamen Vereinbarungen und Informationen strukturiert im Journal ab. Alle wesentlichen Ergebnisse und Erfolge können so jederzeit abgefragt werden.

Wie viel Disziplin ist eigentlich im Umgang mit der Software notwendig?

Die tägliche und laufende Nutzung ist empfehlenswert. Wenn das Instrument aber einmal einen Tag nicht genutzt wird, ist das trotzdem kein Problem. Sie können problemlos Informationen nachtragen, Termine umplanen, Ziele versetzen und Aufgaben verschieben.

Wie schaut es in puncto Datensicherheit aus?

Jeder einzelne User der Mehrplatzversion hat selbstverständlich einen passwortgeschützten Zugang. Jeder teilt nur deklarierte Bereiche und diese nur mit ausgesuchten Teammitgliedern. Daneben bleibt in jedem Thema auch persönlicher Raum. Die Datensicherung erfolgt mehrstufig mit regelmäßigen Kopien, lokal wie auch zentral. Auf Altstände kann dabei grundsätzlich zurückgegriffen werden. Dieses Konzept ermöglicht die offlinefähige Netzwerklösung. sog

www.GOALcatcherSoftware.com

Das Ende der Schneckenpost

Durch die elektronische Zustellung eingeschriebener Dokumente können 80 Millionen Euro eingespart werden.

Gerhard Scholz

Wer bewegt sich schneller fort: eine Taube oder eine Schnecke? Aus der richtigen Antwort auf diese Frage kann man die abschätzige Einschätzung erkennen, die Internet-Nutzer der klassischen Post entgegenbringen. Nach dem Motto: Da ist eine Brieftaube ja noch schneller als die Schneckenpost mit einem Briefträger. Und deswegen heißt die traditionelle Briefpost im Internet-Jargon auch „Snail Mail“: eben Schneckenpost. Wozu Tage für einen Dokumentenversand vergeuden, den man auch in wenigen Sekunden erledigen kann?

Projekt E-Zustellung

E-Mail hat sich in den letzten Jahren zum wichtigsten schriftlichen Kommunikationsmittel entwickelt und den klassischen Brief wie auch das Fax im Geschäftsverkehr fast völlig abgelöst. Nur für das Über-senden sensibler Schriftstücke und solcher, bei denen der Absender eine Bestätigung über die Zustellung und den Erhalt durch den Empfänger benötigt, blieb auch im elektronischen Zeitalter bisher nur der Weg zum Postamt. Lange Jahre hat deshalb auch der sogenannte „Einschreibbrief“ – trotz der

damit verbundenen hohen Bearbeitungs- und Versandkosten – auch in Zeiten des Internets überlebt. Doch jetzt geht es auch ihm an den Kragen.

Rund sechs Mio. Einschreibbriefe gehen in Österreich jährlich auf die Reise zu ihren Empfängern. Während es den österreichischen Behörden

bereits seit 2004 möglich ist, eingeschriebene behördliche Schriftstücke auch elektronisch zu versenden, gab es bisher für Unternehmen und Private keine Lösung dafür. Aus diesem Grund hat die Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) die österreichische IT-Standardisierungsorganisation Austria Pro

beauftragt, einen technischen Standard für die sichere elektronische Zustellung von Dokumenten zu entwickeln, den sowohl Unternehmen als auch Privatpersonen einfach und sicher nutzen können.

Wirtschaft und private Anwender können damit in Zukunft Zeit und Geld sparen.

Gerhard Laga, E-Business-Experte der WKÖ und Geschäftsführer der Austria Pro, rechnet vor: „Die sichere elektronische Zustellung von eingeschriebenen Briefen ermöglicht eine Kostenreduktion von etwa 80 Prozent allein gegenüber dem Briefporto. Dazu kommen noch Einsparungen beim Druck und die große Zeitersparnis. Bei rund sechs Millionen Einschreibbriefen, die pro Jahr in Österreich verschickt werden, ergibt sich somit ein Einsparungspotenzial von mindestens 80 Millionen Euro.“

Testbetrieb gestartet

In die technische Entwicklung des elektronischen Einschreibbriefes sind die führenden IT-Unternehmen des Landes eingebunden, die ersten Anwendungen befinden sich bereits in der intensiven Testphase. Bis Ende 2008 sollen die ersten für jedermann nutzbaren, sicheren E-Zustelldienste auf dem Markt verfügbar sein. Und Gerhard Laga lädt ein: „Unternehmen, die diesen offenen technischen Standard nutzen und ihren Kunden einen Zustelldienst für den elektronischen Einschreibbrief anbieten wollen, können sich an Austria Pro wenden und sofort in die Testphase einsteigen.“

www.austriapro.at



Schnecken haben wahrlich Besseres zu tun, als eingeschriebene Briefe und Dokumente ins Haus zu bringen. Dafür gibt es bald die elektronische Zustellung via E-Mail. Foto: Fotolia.com

Gerhard Laga: „Hier geht es um eine neuartige, intelligente Form von Suchfunktion im Internet. Suchmaschinen sollen nicht nur mittels normaler Textsuche Informationen finden, sondern Suchbegriffe interpretieren und mit anderen Sachverhalten verknüpfen“, erklärt der E-Business-Experte der Wirtschaftskammer Österreich.

Wenn Suchmaschinen denken lernen

economy: Welche Aufgaben erfüllt das E-Center innerhalb der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)?

Gerhard Laga: Wir nehmen vor allem eine wirtschaftspolitische Funktion im volkswirtschaftlichen Bereich wahr. Wir sehen es als unsere Aufgabe, Nutzerinteressen im Rahmen der Informationstechnologie

zu vertreten. Was hat ein Klein- oder Mittelbetrieb, was haben ein Bäcker, ein Tischler und so fort von moderner IT? Darum touren wir mit der Telefit-Roadshow der WKÖ durch die Bundesländer und informieren über Neuigkeiten aus der Welt der Telekommunikation. Wir tun das in der Sprache der Mitglieder, das heißt, wir brechen die IT-Inhalte runter und versuchen, den Unternehmen ihre Chancen durch den Einsatz von IT aufzuzeigen.

Austria Pro ist ein in der WKÖ angesiedelter Verein, dessen Geschäftsführer Sie sind. Welche Aufgabe hat Austria Pro?

Austria Pro ist die österreichische IT-Standardisierungsorganisation. Ihre Aufgabe ist die Entwicklung offener elektronischer Standards für E-Business-Anwendungen. Unser großer Vorteil ist: Wir bringen die verschiedenen Inter-

essen an einen Tisch. Austria Pro betreibt zu zahlreichen Themen der elektronischen Standardisierung Arbeitskreise, in denen Hersteller, Anwender und Vertreter der öffentlichen Verwaltung gemeinsam Lösungen erarbeiten. Das Spannende ist, dass wir damit an der heute angesagten Entwicklung der IT-Standards von unten nach oben, also bottom-up, mitwirken. Seit dem Auftauchen der XML-Technologie, der Extensible Markup Language, wie sie speziell im Internet verwendet wird, hat sich ja das Bild völlig gewandelt: Statt top-down werden IT-Standards jetzt bottom-up entwickelt.

An welchen wesentlichen Projekten arbeitet Austria Pro derzeit?

Wir arbeiten an zwei zentralen Anwendungen: der elektronischen Rechnung, dem sogenannten E-Billing, und der elektronischen Zustellung von

eingeschriebenen Dokumenten. Beim E-Billing geht es darum, dass der Empfänger von Rechnungen diese automatisch in seine Buchhaltung übernehmen kann. Im Projekt der elektronischen, sicheren Zustellung von Dokumenten entwickeln wir einen Internet-Dienst, der dem Absender von Dokumenten auch eine garantierte Zustellbestätigung von Seiten des Empfängers bietet. Sie können sich das als ein Webservice analog dem Telebanking vorstellen, wo es auch um elektronische Transaktionen geht. Wichtig ist, dass es dabei nicht nur um persönliche Authentizität geht, sondern um organisatorische: Das heißt, je nach Bedarf kann man entweder an eine Person, aber auch an eine Organisation, sei es ein Unternehmen, ein Amt oder eine Institution, adressieren. Sie können sich das wie ein elektronisches Postfach vorstellen: Ist ein Dokument in diesem Postfach eingelangt, bekommt

der Absender eine Bestätigung des Empfängerdienstes, und das Dokument gilt als zugestellt.

Können Sie uns noch etwas über das Zukunftsprojekt Semantic Web sagen?

Hier geht es um eine neuartige, intelligente Form von Suchfunktion im Internet. Suchmaschinen sollen nicht nur mittels normaler Textsuche, wie etwa bei Google, Informationen finden, sondern Suchbegriffe interpretieren und mit anderen Sachverhalten verknüpfen. Wir wollen diese Innovation für unsere Unternehmen, in einem ersten Go für die österreichischen Tourismus- und Gastronomiebetriebe, erschließen. Ziel ist, dass besonders die kleinen und mittleren Betriebe lernen, wie sie diese Chance nutzen können, sich mit ihren Angeboten im Internet zu präsentieren. Denn wer als Erster gefunden wird, hat im E-Business die beste Startposition. *gesch*

Zur Person



Gerhard Laga, E-Business-Experte der Wirtschaftskammer Österreich. Foto: Wilke

Special Innovation

Sensible Innovationen

Sensible Daten in digitalen Kopier- und Drucksystemen werden mithilfe vielfältiger Sicherheitsfunktionen geschützt. Eine Innovation auf diesem Gebiet stellt die Authentifizierung mittels Fingervenenscan dar.

Gerhard Scholz

Vergessen Sie Ihr altes Bild von einem „Kopierer“. Moderne Kopier- und Drucksysteme und natürlich alle multifunktionalen Produkte sind Computer, die Dokumente scannen, Daten auf einer Festplatte speichern und in der Folge die Inhalte drucken oder als Fax oder E-Mail senden. Diese innovativen Bürosysteme erleichtern zwar die Arbeitsabläufe, bergen aber gleichzeitig die heute üblichen Risiken im Umgang mit sensiblen Daten.

Sicherheitsnetze

In den vergangenen Jahren haben die führenden Hersteller von digitalen Kopier- und Drucksystemen und multifunktionalen Produkten zahlreiche Sicherheitsfunktionen für ihre Systeme eingeführt.

Zu den üblichen Features gehören die Netzwerk-Authentifizierung (für den Zugriff auf das System müssen Anwender ein Passwort eingeben), geschütztes Drucken (vor dem Ausdruck geschützter Jobs muss direkt am Bedien-Panel des Systems ein Passwort eingegeben werden) und Datenüberschreibung (Da-

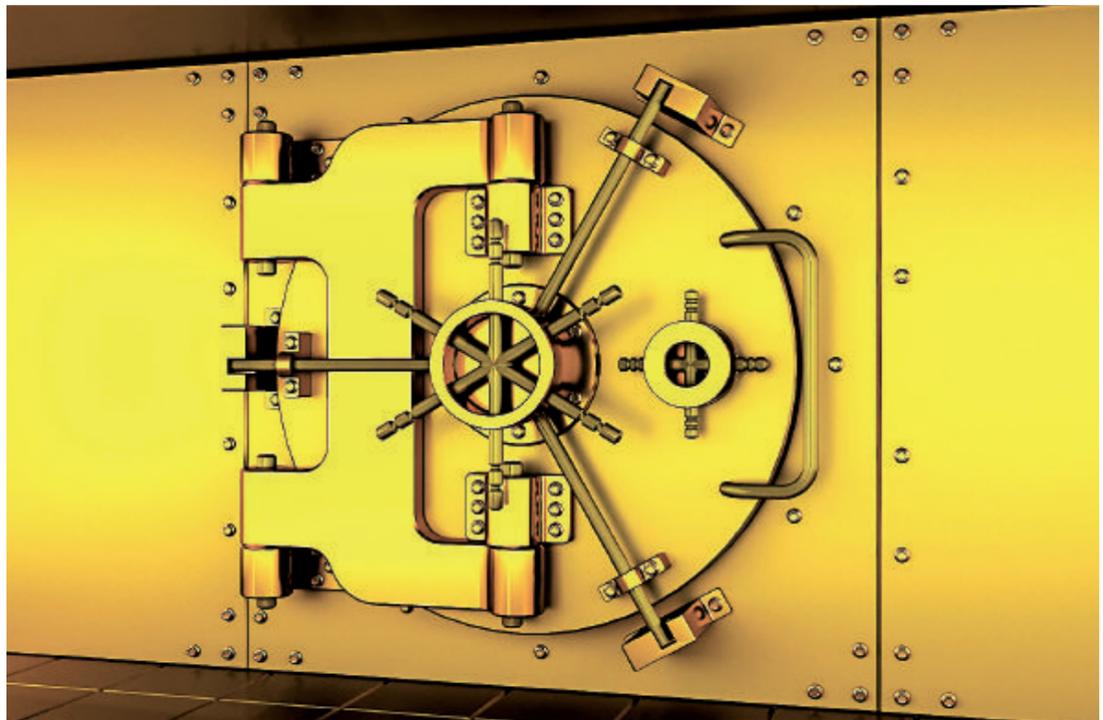
ten werden aus dem Speicher oder von der Festplatte des Systems gelöscht, indem sie mit beliebigen Zeichen überschrieben werden).

Fortgeschrittene Systeme verschlüsseln die Daten, bevor sie diese auf die Festplatte schreiben, und schützen sie so vor einem Zugriff durch Unbefugte. Gescannte Dokumente werden automatisch in ein verschlüsseltes PDF-Format umgewandelt, sodass sie in weiterer Folge nur mittels Passwort geöffnet werden können.

Sicherheitsdenken

Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria, weiß, dass vor allem für Großkunden die Datensicherheit massiv im Vordergrund steht: „Fast jede Kundenanfrage, bei der es um innovative Technologien geht, beinhaltet Fragen zu Sicherheitsaspekten. Dabei kann es sich um Unternehmen der Finanzbranche, um staatliche Stellen oder die Verwaltung eines Krankenhauses handeln.“

Und Bischof fügt noch einige Beispiele an: „Ich denke da an die Gespräche mit einer großen



Vertrauliche, in digitaler Form gespeicherte Geschäftsdaten sind ein kostbares Gut, das es im Büroalltag durch eine Reihe von Sicherheitsvorkehrungen zu beschützen gilt. Foto: Fotolia.com

Versicherungsgesellschaft und einer österreichischen Bank; in beiden Fällen wurden gezielte Fragen zum Thema Sicherheit gestellt. Unsere Kunden sind informiert und wissen, wovon sie reden. Sie fragen zum Beispiel konkret nach der Datenüberschreibung auf der Festplatte, wie oft Daten überschrieben werden und welche Methode angewandt wird.“

Eine Reihe von Sicherheitsvorkehrungen wird beim Dru-

cken oder Versenden der Daten über digitale multifunktionale Systeme zwischengeschaltet. Die einfachste Form ist die Eingabe eines individuellen Passwortes direkt am System. Zur Authentifizierung des Benutzers können auch IC-Karten verwendet werden, die ein Abrufen von Daten ohne Vorweis dieser IC-Karte nicht zulassen.

„Eine einzigartige Innovation bietet die neueste Generation multifunktionaler Systeme von

Konica Minolta: die Authentifizierung mittels Fingervenenscan, bei dem die Fingerstruktur eines potenziellen Benutzers bei der Anmeldung abgetastet wird“, berichtet Konica-Minolta-Marketing-Leiterin Sabina Berloff. „Dabei handelt es sich um ein biometrisches Verfahren, das nahezu fälschungssicher ist. Darauf sind wir sehr stolz, denn das können nur unsere Geräte.“

www.konicaminolta.at

Das ausgelagerte Rechenzentrum

Für Unternehmen, denen eine moderne IT-Infrastruktur im Haus zu teuer ist, bietet sich externes Server Hosting an.

Zuverlässigkeit und Schnelligkeit sind für eine Nachrichtenagentur wie die APA – Austria Presse Agentur oberstes Gebot. Eine reibungslos funktionierende Infrastruktur der Informationstechnologie (IT) liefert dafür die Basis. Um die vorhandene Infrastruktur auch anderen Unternehmen zugänglich zu machen, wurde dieser Dienst in die APA-IT Informations Technologie GmbH ausgegliedert. Sie ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der APA und beschäftigt sich mit Konzeption, Entwicklung und technischem Betrieb von IT-Gesamtlösungen.

Der Aufbau eines Rechenzentrums ist teuer und rechnet sich heute nur für große Unternehmen. Doch im Rahmen eines Server Hostings können auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) ihre IT-Anwendungen auf dem neuesten Stand der Technik halten.

Server Hosting bedeutet, dass ein spezialisierter IT-Dienstleis-

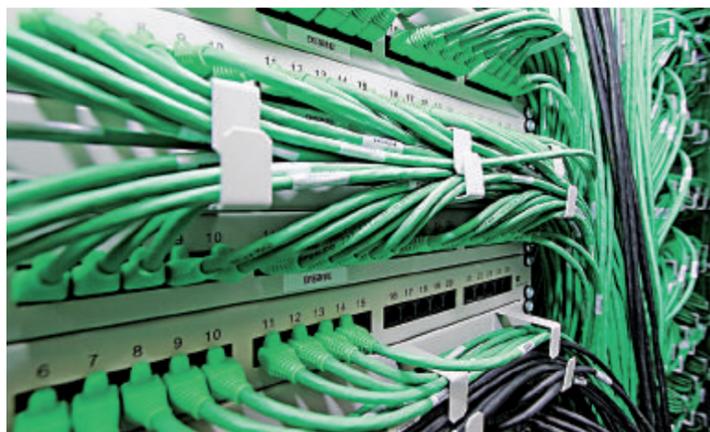
ter seine Server-Infrastruktur zur Verfügung stellt, über die dann die IT-Anwendungen eines Unternehmens laufen. Diesen Dienst bietet APA-IT als Full Service: Der Kunde muss sich nicht mehr selbst um die Hardware kümmern, APA-IT übernimmt Einrichtung, Betrieb, Überwachung und Störungsbehebung der Server-Systeme. Der Kunde mietet klar definierte Leistungspakete zu fixen, exakt kalkulierbaren Kosten.

Zugekaufte Leistungen

Vor allem für KMU gewinnt externes Server Hosting zunehmend an Bedeutung. Im Rahmen des „Business Hostings“ werden nicht nur Web-Auftritte und Intranet-Portale gehostet, sondern auch unternehmenskritische Anwendungen, die rund um die Uhr überwacht und serviert werden.

APA-IT trägt diesem Trend zur Auslagerung der IT-Infrastruktur Rechnung und bietet Kunden maßgeschneiderte

Hosting-Pakete, die speziell auf die Bedürfnisse von KMU zugeschnitten sind. Gerade für Klein- und Mittelbetriebe ist die persönliche und direkte Betreuung ein wertvolles Service, deshalb hat jeder Hosting-Kunde bei APA-IT auch nur einen einzigen verantwortlichen System-Manager als ständigen Ansprechpartner.



Wer über Server Hosting modernste IT-Infrastruktur nutzt, erspart sich den Kabelsalat im eigenen Haus. Foto: APA / Nell

Konfiguration und Anzahl der Server werden auf den jeweiligen Bedarf des Kunden abgestimmt. Auch größere Strukturen mit separierten LANs und verschiedenen Funktionsservern werden angeboten. Regelmäßige Back-ups stellen sicher, dass sensible Kundendaten jederzeit verfügbar sind, und selbstverständlich schüt-

zen umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen wie die jeweils aktuellsten Spam- und Virendefilter sowie Firewalls vor unerlaubten Angriffen von außen.

Einen wesentlichen Punkt in der Qualität des Server Hostings macht die performante und redundante Internet-Anbindung aus. APA-IT verfügt über eine physische Anbindung von 10 Gbit/s in das VIX (Vienna Internet Exchange). Basics wie Klimaanlage, Notstromaggregat und unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) sind selbstverständlich.

Dass die Hosting-Dienste der APA-IT in der österreichischen Wirtschaft sehr geschätzt werden, belegen Zahlen der ÖWA (Österreichische Web Analyse), die einen objektiven Überblick über den österreichischen Werbemarkt geben. Demnach hostet APA-IT mittlerweile 40 Prozent der in Österreich erfassten Aufrufe einzelner Webseiten.

gesch

www.apa-it.at

Lösungen für Überflieger

Der österreichische Flugzeugbauer Diamond Aircraft kann sich keinerlei Sicherheitslücken leisten. Heikle Unternehmensdaten und das IT-Netz müssen ausreichend geschützt werden. Gelöst wurde das Problem mit einem ausgeklügelten Self-Defending Network, das interne und externe Bedrohungen zu identifizieren imstande ist.

Sonja Gerstl

Der internationale Flugzeughersteller Diamond Aircraft hat sich auf den Bau von fortschrittlichen, einsitzigen Flugzeugen spezialisiert. Die Produktion erreicht neue Höhen, wenn heuer der erste Jet an den Start geht. Das Unternehmen stammt aus Österreich, hat aber inzwischen auch Werke in Kanada und China eröffnet. Der Entwicklungszyklus ist in Bezug auf Technik und Konstruktion sehr kurz und beträgt nur ein Fünftel des Zeitraums, den andere Unternehmen bis zur Neuvorstellung eines Flugzeugs benötigen.

Hans-Peter Planer, Leiter des IT-Bereichs von Diamond Aircraft, erklärt: „In der Flugzeugindustrie dauert die technologische Entwicklung eines neuen Flugzeugs generell etwa zehn Jahre. Bei Diamond beträgt dieser Zeitraum ungefähr zwei Jahre. Es ist ein großer Erfolg, Flugzeuge in einer so kurzen Zeit bauen zu können, aber es besteht neben anderen Risiken auch die Gefahr, dass uns Konkurrenten ausspionieren.“

Ein Unternehmen, dessen Entwicklungszyklus dem seiner Wettbewerber um bis zu acht Jahre voraus ist, ist stets auch ein offensichtliches Ziel für den Datendiebstahl durch Dritte. Umso wichtiger war es für



Gerade in der Flugzeugindustrie spielt das Thema Sicherheit eine entscheidende Rolle. Um sich vor Werksspionage zu schützen, müssen Security-Experten alle Register ziehen – damit Betriebsgeheimnisse auch tatsächlich solche bleiben. Foto: Fotolia.com

Diamond, ein entsprechendes Sicherheitskonzept für das gesamte Unternehmen zu erstellen, das mittelfristig auch die Auslandsdependancen berücksichtigen soll. Mit dieser heiklen Aufgabe beauftragt wurde der IT-Konzern Cisco, der in weiterer Folge eine komplette End-to-End-Security-Lösung erstellte. Herzstück ist dabei das Cisco Self-Defending Network,

das eine langfristige Strategie zum Schutz der Geschäftsabläufe des Unternehmens und zur Datensicherheit beinhaltet. Dabei werden sowohl interne als auch externe Bedrohungen identifiziert, vermieden und in der Planung berücksichtigt. Dieser Schutz hilft Organisationen darüber hinaus auch, die in ihren Netzwerk-Ressourcen gespeicherten Betriebsgeheim-

nisse besser zu nutzen und so nicht nur die Geschäftsabläufe zu verbessern, sondern auch die Kosten zu senken.

Umfassende Lösung

Umgesetzt wurde das Konzept in einem abgestuften Realisierungsplan, der mit einem Upgrade auf ein durchgängiges Cisco-Netzwerk startete. In weiterer Folge kam ein Cisco Secu-

rity Manager hinzu. Schlussendlich erfolgte ein Upgrade auf ein komplettes Cisco-Sicherheitsüberwachungssystem mit kontrolliertem Netzwerkzugang. Für Diamond Aircraft gewinnt diese Lösung noch mehr an Gewicht, wenn das Unternehmen wie geplant VPN-Verbindungen nach Kanada, China, England und Deutschland einrichtet.

www.cisco.at

Sicherheitslücken im Arbeitsalltag

Die rasante Entwicklung der Informationstechnologie fordert Unternehmen in Sachen Security stark heraus.

Firmen sind heute mit einer Vielzahl von elektronischen Gefahren konfrontiert, und es gibt auch eine Vielzahl von Lösungen. Trotzdem gelingt es Angreifern, mitunter enormen Schaden anzurichten. Vor allem die rasante Entwicklung der Branche stellt hierbei ein großes Problem dar.

Wilfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik, konstatiert: „Das ist eine echte Herausforderung für Sicherheitsexperten und sollte daher in erster Linie von Profis gemacht werden. Sich hausintern einen solchen Profi zu leisten, ist sehr kostspielig. Hier kann Outsourcing die Lösung sein. Die Vergabe der Unternehmens-IT an einen professionellen IT-Dienstleister ermöglicht dem Unternehmen, stets die aktuellsten Sicherheitsvorkehrungen eingesetzt zu haben, ohne hier erheblichen Mehraufwand leisten zu müssen.“ Unter-

nehmensdaten stellen ein wertvolles Gut dar. Der Handel mit Daten und der Diebstahl sensibler Daten erreichte im vergangenen Jahr Rekordhöhe. Hier gilt es, mit umfassender IT Security Policy und dementsprechenden Maßnahmen wie etwa geregelten und administrierten Zutritts- und Zugriffsbeschränkungen dem Missbrauch einen Riegel vorzuschieben.

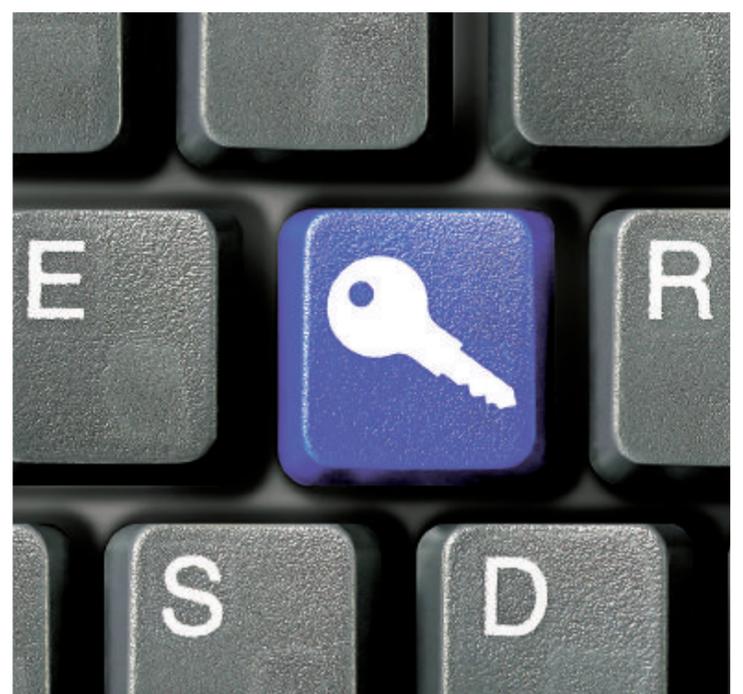
Ausgefeilte Attacken

Beim E-Mail wiederum wird Spam zur Plage. „Wir rechnen in Zukunft vermehrt mit gezielten Attacken auf Computer- und Systemwachststellen. Die Attacken sind immer ausgefeilter und zielgerichteter und auf den ersten Blick schwer als Spam zu erkennen. Hier sind alle IT-Security-Verantwortlichen gefordert, den stets steigenden Attacken entgegenzuwirken und immer neue Mechanismen der Abwehr zu entwickeln“, be-

tont Pruschak. Kopfzerbrechen bereitet den IT-Experten auch das Thema Mobilität. Eine von Riverbed Technology bei Forrester Consulting in Auftrag gegebene Studie belegt, dass Unternehmen zunehmend dezentral aufgestellt sind und WDS (Wide-Area Data Services) immer mehr als strategische Komponente sehen. Die zunehmende Bedeutung mobiler Mitarbeiter und Zweigstellen für das Wachstum der Unternehmen bringt aber eine Menge von Risiken mit sich.

Ebenso begehrt sind die Geräte selbst: Nicht nur, dass sie aufgrund ihres Wertes interessant für Diebe sind, auch finden sich teils sensible Geschäfts- oder Kundendaten zum Teil schwach oder gar nicht verschlüsselt auf ihnen. Vertrauliche Behandlung der Daten und der Kommunikation ist hier unbedingt gefordert. *sog*

www.raiffeiseninformatik.at



Vertrauliche Unternehmensdaten sind in vielen Fällen oft nur unzureichend geschützt. Foto: Fotolia.com

Special Innovation

Michael Bratl: „Der Trend geht dahin, dass die Webshop-Betreiber die Abwicklung des Bezahlvorgangs nicht selber durchführen, sondern an Payment Service Provider auslagern, die dann für die Sicherheit der Kartendaten verantwortlich sind“, erklärt der Produktmanagement- und Marketing-Acquiring-Leiter von Paylife Bank.

Sicheres Bezahlen im Internet

Gerhard Scholz

economy: Bargeldloses Bezahlen mit Bankomat- und Kreditkarten wächst nach wie vor zweistellig, um die Sicherheit machen sich die Benutzer anscheinend keine Gedanken mehr.

Michael Bratl: Brauchen sie auch nicht, das ist unser Job, darum kümmern wir uns. Natürlich ist die Sicherheit im bargeldlosen Zahlungsverkehr absolut vorrangig, denn Vertrauen spielt dabei eine zentrale Rolle. Die großen Kreditkartengesell-

schaften haben sich auf einen generellen Sicherheitsstandard geeinigt, der die sichere Speicherung und Verarbeitung der Kreditkartendaten regelt: den Payment Card Industry Data Security Standard, kurz PCI DSS. Zu diesem Standard haben sich all jene Institutionen verpflichtet, die derartige Daten verarbeiten und/oder speichern.

Ein Großteil der Zahlungsvorgänge findet heute in Webshops statt. Kann man dort bedenkenlos einkaufen beziehungsweise bezahlen?

Natürlich gilt der genannte Standard auch für alle Webshops, die Kartendaten in ihren Systemen erfassen. Aber der Trend geht eindeutig dahin, dass die Webshop-Betreiber die Abwicklung des Bezahlvorgangs gar nicht selber durchführen, sondern an sogenannte Payment Service Provider, kurz PSP, auslagern, die dann auch für die Sicherheit der Kartendaten verantwortlich sind. Da jeder PSP nach PCI DSS zertifiziert sein muss, werden diese Daten auch wirklich sicher verwahrt. Möchte ein Händler die

Daten selbst speichern, so ist er seinerseits verpflichtet, die Sicherheits-Audits nach diesem Standard vorzunehmen, was allerdings mit erheblichem Aufwand verbunden ist.

Sie würden den Zahlungsverkehr im Internet also als durchaus sicher bezeichnen?

Ja, denn es gibt ja auch noch andere Sicherheitsnetze. Um das Bezahlen im Internet noch sicherer zu machen, haben die großen Kreditkartengesellschaften vor einigen Jahren ein mehrstufiges, sicheres Zahlungsverfahren auf Basis der 3D-Secure-Technologie eingeführt: Maestro Secure Code, Master Card Secure Code und Verified by Visa. Bei diesem Verfahren durchläuft der Karteninhaber eine kurze, kostenlose Online-Registrierung und kann danach seine Karte sofort weltweit einsetzen. Im Zuge der Registrierung wählt der Karteninhaber eine persönliche Begrüßung und ein persönliches Passwort, das er bei jeder Zahlung eingeben muss. Jedes Mal, wenn der Karteninhaber bei einem 3D-secure-fähigen Händler einkauft, erscheinen beim Bezahlvorgang auf der Eingabeseite sein Passwort und seine persönliche Begrüßung: Das garantiert ihm eine sichere Web-Umgebung.

Das heißt, der Händler ist in die Bezahl-Transaktion gar nicht wirklich eingebunden?

Genau; diese Eingabeseite wird direkt vom kartenausgebenden Institut angezeigt, und es wird eine direkte, verschlüsselte Verbindung zwischen dem Kar-

Zur Person



Michael Bratl ist Produktmanagement- und Marketing-Acquiring-Leiter von Paylife Bank. Foto: PayLife

teninhaber und dem kartenausgebenden Institut hergestellt. Weder der Händler noch eine andere involvierte Partei, zum Beispiel der PSP, erhalten diese Informationen. Durch die Registrierung für das 3D-Secure-Verfahren stellt der Karteninhaber sicher, dass seine Karte bei Internet-Zahlungen passwortgeschützt ist; ein Missbrauch der Kartendaten ist damit faktisch ausgeschlossen.

Was kann der Benutzer selbst dazu beitragen, dass er auf der sicheren Seite bleibt?

Er sollte sich auf jeden Fall die Verschlüsselung eines Online-Shops genau anschauen, bevor er Daten auf dieser Internet-Seite eingibt. Paylife schreibt eine SSL3.0 mit 128 Bit-Verschlüsselung vor. Sollte sich der Kunde auf einer Seite befinden, die nicht verschlüsselt ist und trotzdem die Eingabe von Daten verlangt, so sollte er davon tunlichst Abstand nehmen.

www.paylife.at



Klare Standards und ein mehrstufiges Zahlungsverfahren auf Basis der 3D-Secure-Technologie garantieren heute weltweit Sicherheit beim bargeldlosen Bezahlen in Webshops. Foto: Fotolia.com

1999 | 2009

10 Jahre **economyaustria.at**

W B M W F



Alcatel-Lucent



kapsch >>>
always one step ahead



PayLife



cemit
Center of Excellence in Medicine and IT



smart systems
from Science to Solutions



trans(IT)
entwicklungs- und transfercenter universität innsbruck



ZIT ZENTRUM FÜR INNOVATION UND TECHNOLOGIE
Die Technologieagentur der Stadt Wien.



derStandard.at
DER STANDARD



Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Ernst Brandstetter

Zielsicheres Management

Die Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit steht im Zentrum unternehmerischen Denkens. Geschäftsprozessmanagement liefert ein verlässliches Bild vom Status quo und hilft, Ziele zu erreichen.

Sonja Gerstl

„Geschäftsprozessmanagement hat kein Verfallsdatum“, ist Wolfram Jost überzeugt. Auch 20 Jahre nach ersten Arbeiten zum Prozess-Gedanken ist das Thema nach wie vor topaktuell. „Heute beschäftigt es Informatik- und Fachmanager, morgen jeden Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz“, prognostiziert der im IDS-Scheer-Vorstand zuständige Manager für Technologie, Produktstrategie und -entwicklung.

Nutzen erhöhen

Jedes Unternehmen besteht aus Geschäftsprozessen. Denn erst ein Geschäftsprozess verbindet die klassischen Produktionsfaktoren Arbeit, Boden, Kapital und Informationstechnik zu einer wertschöpfenden Leistung. Mit anderen Worten: ohne Prozess kein Unternehmen. Hinzu kommt der Kostendruck: Rohmaterialien werden immer teurer, während die Preise für Fertigprodukte sinken. Der einzige Ausweg aus dieser Schere besteht für Firmen in Innovationen im Betriebsablauf.

„Innovation heißt Arbeitsmethoden zu finden, die bei geringeren Kosten den Nutzen für den Kunden erhöhen“, sagt Michael Hammer, amerikanischer Bestseller-Autor und Promoter

des Business Reengineering. Die zentrale Idee, die dahintersteckt: Geschäftsprozesse von vorne bis hinten neu durchdenken, um Ballast an Zeit und Kosten aus den Betriebsabläufen zu eliminieren.

Kontinuierliches Geschäftsprozessmanagement (BPM) zählt zu den unerlässlichen Aufgaben eines Unternehmens, um permanent an der Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit zu arbeiten. Daraus folgt, dass es nicht mehr genügt, allein seine Geschäftsprozesse zu modellieren und zu dokumentieren. Ihre Ausführung muss zugleich analysiert und kontrolliert werden, um ein verlässliches Bild von der aktuellen Qualität und Effizienz der Prozesse zu erhalten. Diese Ergebnisse liefern wertvolle Erkenntnisse zu weiteren Optimierungsmöglichkeiten, die wiederum einer neuen Prozessgestaltung zugeführt werden. Schlussendlich entsteht ein durchgängiger Lifecycle des Prozessmanagements, der die Phasen Strategie, Design, Planung und Steuerung, Ablauf, Implementierung und Monitoring sowie Bewertung in einen kontinuierlichen Kreislauf zusammenfügt.

Heute gibt es viele Werkzeuge und Anwendungen, um Geschäftsprozesse zu gestalten und zu betreiben. Die meisten Tools decken aber nur einen Aspekt



Jeder Mitarbeiter eines Unternehmens kann durch Steuerung und Kontrolle der einzelnen Prozesse die Effizienz seiner Arbeit selbst bestimmen und gegebenenfalls korrigieren. Foto: Fotolia.com

des Geschäftsprozessmanagements ab – und den zumeist nur technisch. Ein kontinuierlicher Optimierungsprozess setzt jedoch eine Umgebung voraus, die für alle BPM-Phasen eine Plattform liefert und problemlos den Prozessbetrieb führender Unternehmenssoftware-Pakete versteht.

Der Anspruch der ganzheitlichen Lifecycle-Betrachtung von Geschäftsprozessen popularisiert die BPM-Thematik über das Management hinaus. Die Modellierung von Geschäftsprozessen bleibt weiterhin Aufgabe der Experten. Aber die Steuerung und Kontrolle der Prozesse wird jeden Arbeitsplatz errei-

chen. Jeder Mitarbeiter kann die Effizienz seines Prozesses selbst bestimmen. Gleichzeitig fließt umgekehrt auch sein Wissen in das Prozessdesign ein.

Flexible Organisation

„Im Prinzip funktioniert ein optimales Geschäftsprozessmanagement mit der Aris-Plattform nicht anders als eine erfolgreiche Fußballmannschaft“, zieht Jost eine Parallele zum Sport: „Einem Team nutzt es wenig, wenn es hervorragend Einzelkötter hat, die nicht miteinander harmonieren. Einem Unternehmen bringt es ebenso wenig, wenn eine Funktion in der Fertigung optimal läuft,

die Planung aber nicht eingebunden ist.“ Moderner Fußball verlangt Teamgeist und exzellentes Einzelspiel, das adäquat auf das Verhalten der gegnerischen Mannschaft reagiert. Nichts anderes beabsichtigt die Etablierung des Geschäftsprozessmanagements in allen Unternehmensteilen und an allen Arbeitsplätzen.

Das Ergebnis von professionellem BPM ist eine hoch dynamische und flexible Organisation, die auf ein Ziel ausgerichtet ist: den Ball ins Tor zu bringen oder – anders ausgedrückt – die Ware mit Erfolg an den Kunden zu verkaufen.

www.ids-scheer.at

Hilfeleistungen für mehr Transparenz

Auch der Prozess des Prozessmanagements selbst muss entsprechend automatisiert und optimiert werden.

Wenn ein Unternehmen wüsste, was ein Unternehmen weiß ... Das geflügelte Wort wurde in der Vergangenheit gerne herangezogen, um Informationstechnik-Disziplinen wie Wissensmanagement zu bewerben.

Beim Blick in die Tageszeitung drängt sich aktuell aber eine ganz andere Verbindung auf. Der Bezug zum Risiko- und Compliance-Management (GRC) mutet in diesem Zusammenhang deutlich treffender an. Denn abhängig vom Grad ihrer Verantwortung bewegen sich die Mitarbeiter eines Unternehmens oft auf gefährlichem Terrain. Lückenhaftes Risikomanagement, schwarze Kassen, Verletzungen aktien- und börsenrechtlicher Vorschriften – die Liste potenzieller Verstöße ist lang, die strafrechtlichen Kon-

sequenzen sind mitunter enorm. Steht eine Untersuchung aufgrund eines vermuteten Verstoßes ins Haus, müssen Konzerne finanzielle Mittel in bis zu dreistelliger Millionen-Höhe bereitstellen. Dabei muss noch nicht einmal ein realer Verstoß vorliegen. Eine solche Summe fällt in vielen Organisationen bereits an, wenn es um den Aufwand für interne Nachforschungen geht, um zu prüfen, ob alle Festlegungen tatsächlich umgesetzt und beachtet wurden.

Jedes Unternehmen sollte sich deshalb der Herausforderung stellen, seine Governance-Abläufe, das heißt den Prozess des Businessprozessmanagements (BPM), wirtschaftlich zu beherrschen und zu kontrollieren. Die Anforderungen sind grundsätzlich gar nicht so ver-



Durch kontrolliertes Prozessmanagement lässt sich das Risiko für Firmen und deren Mitarbeiter reduzieren. Foto: Fotolia.com

schieden vom gewohnten Geschäftsbetrieb. Wie jeder andere Prozess eines Unternehmens muss auch der des Prozessmanagements automatisiert und optimiert werden. Er komplettiert das traditionelle BPM mit

den notwendigen Leistungen zum Risiko- und Compliance-Management, aber auch zu serviceorientierter Architektur, IT-Standardisierung, Enterprise Architecture Management oder SAP-Roll-out, um nur eini-

ge Beispiele zu nennen. Ein solches Prozessmanagement dient allerdings nicht mehr in erster Linie der Verbesserung der operativen Abläufe, sondern behandelt zum Beispiel die Aufgabe von Freigabe-Workflows und Informationspflichten. Jederzeit lässt sich auf diese Weise auf einer höheren Ebene Rechenschaft über Art und Weise der Prozessdurchführung ablegen – gegenüber Gesetzgeber, Bank, Lieferant, Kunde oder innerhalb der eigenen Organisation.

Kurzum: Mit einer solchen Plattform und Engine lässt sich grundsätzlich jede Form und Disziplin des Prozessmanagements effizient umsetzen, da sie die Steuerung und das Controlling von übergeordneten BPM-Prozessen automatisiert. www.ids-scheer.at

www.ids-scheer.at

Special Innovation

Markus Hartbauer: „Wir nennen es das Informationscockpit: Jeder Benutzer hat alle Informationen zu einem bestimmten Objekt – sei das ein Kunde, ein Lieferant oder ein Projekt – auf einen Blick parat und kann auf alle Akten jederzeit zugreifen oder sie weiterleiten“, erklärt der Product Application Manager von SER Solutions Österreich.

Akten in völlig neuem Gewand

Gerhard Scholz

economy: Können Sie uns kurz die Idee von Enterprise Content Management (ECM) erläutern?

Markus Hartbauer: Es geht dabei um die unternehmensweite Verwaltung von unstrukturierten Inhalten zusätzlich zu den in Datenbanken enthaltenen Informationen. Das können Dokumente, E-Mails oder jede Art von Webcontent sein, aber auch multimediale Inhalte wie Bilder und Videos. ECM bildet eine einheitliche Plattform über ein ganzes Unternehmen. Es geht also darum, sämtliche in einem Unternehmen vorhandenen Informationen effizient zu handhaben, als Wissen zu nutzen und in Prozessen bereitzustellen.

SER stellt vor das Kürzel ECM noch das „i“. Wofür steht diese Ergänzung?

Das „i“ steht für „Integration“ und den damit verbundenen ganzheitlichen Ansatz; eben das macht den Unterschied aus. Zwei Gesichtspunkte sind dabei wesentlich: Zum einen

basiert die ECM-Suite von SER auf einem vollständig integrierten Ansatz, das heißt, dass wir andere IT-Systeme in unsere Landschaft integrieren können; zum anderen lässt sich aber auch unser Produkt seinerseits bestens in bestehende IT-Landschaften integrieren.

Welche Anwendungsgebiete umfasst ECM?

Um nur die wesentlichen zu nennen: Basierend auf der sicheren Speicherung der Inhalte, dem sogenannten Content Repository, können im Dokumenten-Management Dokumente erstellt und bearbeitet werden; im Workflow, also in der Ablauforganisation, steigern kürzere Durchlauf- und Reaktionszeiten die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens. Im Records Management, dem Archiv- und Ablageverwaltungssystem, erscheinen Akten – an sich ein eher verstaubt anmutender Begriff – in einem völlig neuen Gewand. Wir nennen es das Informationscockpit: Jeder Benutzer hat alle Informationen zu einem bestimmten Objekt – sei das ein Kunde, ein Lieferant oder ein Projekt – auf einen Blick parat und kann auf alle Akten jederzeit zugreifen oder sie weiterleiten.

Unter dem Namen Doxis bietet SER eine integrierte ECM-Suite an, von der soeben die Version 4 auf den Markt kommt. Welche wesentlichen Neuerungen bietet Doxis 4?

Die Abkehr von vertikalen, hierarchischen Anwendungen ist ja eigentlich die Grundidee von ECM, dem unternehmensweiten Content Management, gewesen. Doxis 4 basiert technisch auf einer serviceorientierten



Niemand muss heute mehr vor Aktenbergen verzweifeln, denn modernes Enterprise Content Management bringt alle Unternehmensinformationen direkt auf den Bildschirm. Foto: Fotolia.com

Architektur, kurz SOA genannt: Das heißt, wir verabschieden uns von monolithischen, serverorientierten Strukturen und schaffen eine SOA mit Fokus auf einzelne Dienste. Erst Enterprise Content Management auf Basis von SOA ermöglicht einen ganzheitlichen Ansatz in der Ausgestaltung aller ECM-Module. Die gemeinsame Plattform bietet einem Unternehmen untereinander abgestimmte ECM-Services, die man flexibel zusammensetzen und in andere Anwendungen einbetten, aber auch später durch beliebige

Services ergänzen kann. Neues, zentrales Element von Doxis 4 ist unser Content Service Bus, der dafür sorgt, dass quer durch das ganze Unternehmen Dienste zu Informationsobjekten auf einer gemeinsamen Datenplattform zur Verfügung stehen.

Das klingt sehr technisch und komplex; wie kommt das bei den Benutzern an?

Gerade wegen der SOA-Konzeption ist die technische Komplexität absolut überschaubar. Außerdem muss sich der Benutzer nicht darum kümmern,

welche Prozesse im Hintergrund laufen. Im Gegenteil: Durch unsere neuen Clients in Doxis 4 findet sich der Benutzer in seiner gewohnten Arbeitsumgebung wieder. Die Bedienung läuft vornehmlich intuitiv und orientiert sich an Office- und Browser-Anwendungen. Der neue Rich Web Client ist ein wahrer Meilenstein in der Webentwicklung der SER: Er ist einer der ersten Web-Clients, der grafische Benutzeroberflächen von MS Office auch im Web unterstützt.

www.ser.at

Zur Person



Markus Hartbauer ist Product Application Manager bei SER Solutions Österreich. Foto: SER Österreich

NET-WORK # 3

Wo steckt das Geschäft im Internet der Zukunft?

Bilanz und Ausblick nach 10 Jahren Informationsgesellschaft

WKÖ-Zukunftsgespräch | 9. Oktober 2008 | Raiffeisenhaus Wien | 18.30 Uhr

Infos und Anmeldung: <http://wko.at/network>



KEY-NOTE

Prof. Thomas Hoeren (Universität Münster)

mit anschließender **PODIUMSDISKUSSION**

Andreas Heissenberger (Ogilvy Interactive)

Ingrid Kriegl (Sphinx IT Consulting)

Gerhard Laga (E-Center, WKÖ)

Christian Rupp (Plattform Digitales Österreich)

Ordnung muss sein

Nichts ist für ein Unternehmen wichtiger, als seine Geschäftsprozesse im Griff zu haben.

Sonja Gerstl

Informationen in einem Unternehmen müssen professionell und ihrem Wert entsprechend organisiert werden und in die entsprechenden Geschäftsprozesse integriert sein. Ansonsten besteht das Risiko, dass die Prozesse nicht effizient funktionieren und wertvolles Wissen verloren geht.

So etwa hat Basex, ein auf Wissensmanagement spezialisiertes Forschungsunternehmen, errechnet, dass unnötige Unterbrechungen des Arbeitsflusses und die benötigte Zeit, um sich wieder der Aufgabe zuzuwenden, beachtliche 28 Prozent des Arbeitstages eines Büromitarbeiters verschlingen.

Ziel von effizientem Business Process Management (BPM) und Enterprise Content Management (ECM) ist es daher auch, diese Produktivitätsverluste auszuschalten.

Häufig werden Business Process Management und Enterprise Content Management in ihrer Umsetzung auf Software-Lösungen fokussiert. Damit



Geschäftsprozessmanagement funktioniert nur, wenn die oberste Führungsebene die strategische Richtung vorgibt und sämtlichen Mitarbeitern die Bedeutung effizienter Geschäftsprozesse für die Firma verständlich macht. Foto: Fotolia.com

wird jedoch zu kurz gegriffen – denn für beide Themenbereiche spielen drei Faktoren eine wesentliche Rolle – nämlich Prozesse, Menschen und Technologien. „Wir berücksichtigen in unserem Ansatz immer alle drei

Faktoren und übernehmen es, dokumentenintensive Prozesse zu analysieren, zu straffen und für unsere Kunde zu betreiben“, erklärt Sandra Kolleth, Director für Large Accounts & Xerox Global Services (XGS).

Im Zentrum des Business Process Managements steht der Geschäftsprozess. Idealtypisch durchläuft dieser folgende Phasen: Design, Modellierung, Implementierung, Monitoring und Optimierung. In der Realität startet man jedoch in der Regel nicht von der grünen Wiese, sondern muss die Prozessoptimierung im laufenden Betrieb umsetzen. „Die Zielsetzungen der Prozessoptimierung werden gemeinsam mit dem Kunden definiert und messbar gemacht, und wir garantieren auch die Erreichung dieser Ziele. Die wichtigsten Anforderungen sind dabei die Erreichung herausragender Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Reduktion der Prozesskosten sowie bessere Prozesskontrolle, Sicherheit und Produktivität“, erläutert Kolleth die wesentlichen Punkte.

und damit effizient nutzbar zu machen. Das bedeutet, den Datenhighway in beide Richtungen befahrbar zu machen, und ist eine Grundvoraussetzung für effiziente Geschäftsprozesse.

Schlussendlich sind es aber die Menschen, die bei der Optimierung von Business-Prozessen eine entscheidende Rolle spielen. So muss die oberste Führungsebene eines Unternehmens die strategische Richtung vorgeben und die Bedeutung effizienter Business-Prozesse für das Unternehmen verständlich machen. „Die weitere Umsetzung erfolgt dann in engster Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern des Unternehmens und unseren Experten, die darüber hinaus auch den Betrieb der dokumentenintensiven Prozesssteile übernehmen“, erklärt Kolleth.

Solides Management

In den letzten Jahren haben nicht nur Großunternehmen, sondern auch zahlreiche Klein- und mittlere Unternehmen intelligentes Dokumenten-Management immer stärker in ihre Geschäftsprozesse integriert. Dokumentenintensive Prozesse sind nämlich keine Frage der Unternehmensgröße und können deshalb auch für KMU zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden. Schließlich zählen Verträge und rechtliche Dokumente, Bestellungen, Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Lohnabrechnungen, Marketingmaterialien, Kundenregistrierungen, Produktdokumentation wie Bedienungsanleitungen, Service- und technische Dokumentationen, Trainingsunterlagen und dergleichen unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter zur Grundausstattung von nahezu jeder Firma.

www.xerox.at

Produktivität steigern

Business Intelligence verhilft Firmen zu Wettbewerbsvorteilen.

Business Intelligence (BI) stellt Unternehmen wichtige Werkzeuge zur Verfügung, um die eigene Produktivität zu steigern. Die Produktivitätsoptimierung ergibt sich auf der Daten-, Prozess- und Mitarbeiterebene. „Strategische Entscheidungen werden basierend auf Analysen, Berichten und Auswertungen getroffen. Die Grundlage für Analysen muss allerdings eine qualitativ hochwertige Datenba-

sis sein“, ist Georg Obermeier, Vorsitzender der Geschäftsführung von T-Systems in Österreich, überzeugt: „Anhand von Datenanalysen lassen sich etwa im Telekommunikationsbereich Abwanderungstendenzen durch bestimmtes Kundenverhalten feststellen und Rückschlüsse ziehen.“ Jedes Unternehmen besitzt einzigartige Geschäftsprozesse. Sie sind dafür verantwortlich, dass die Organisation

funktioniert und dem Kunden zeitgerecht qualitativ hochwertige Produkte oder Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden.

Diese Prozesse sind allerdings oft Änderungen unterworfen – sei es durch spezielle Kundenwünsche, rechtliche Bedingungen oder Umstrukturierungen im Unternehmen. Um die Effizienz der Prozesse sicherzustellen, kann Business Intelligence kritische Prozesse überwachen, Einsparungspotenziale aufzeigen oder automatisch auf plötzlich eintretende Ereignisse (Lieferengpässe, Ausfall von Produktionseinheiten et cetera) reagieren. Mitarbeiter sind das wichtigste Asset eines Unternehmens. BI kann durch regelmäßig durchgeführte und einfache Mitarbeiter-Zufriedenheitsumfragen die Effizienz von gesetzten Maßnahmen analysieren und Rückschlüsse zur Steigerung der Arbeitsplatzattraktivität finden.

T-Systems unterstützt den gesamten Prozess vom Quickcheck (Data Profiling) über die Auswahl und Durchführung der erforderlichen Methoden bis hin zum Data Monitoring, um die gewonnene Qualitätssteigerung beizubehalten und weiter auszubauen. sog

www.t-systems.at

Die richtige Technologie wiederum kann nur im Einklang mit den Geschäftsprozessanforderungen definiert werden und muss sich an diesen orientieren. Kolleth betont: „Es ist wichtig, hier auch bestehende Systeme und Lösungen zu integrieren und gegebenenfalls zu optimieren. Darüber hinaus arbeiten wir sowohl mit eigenen Software-Lösungen wie DocuShare ECM als auch mit Partnerprodukten.“

Effizienzsteigerung

Eine unabdingbare Anforderung bei der Optimierung von dokumentenintensiven Geschäftsprozessen ist die Umwandlung von elektronischen Informationen in effektive Papierdokumente und umgekehrt. Hier geht es vor allem darum, auch unstrukturierte, papierbasierte Informationen automatisiert in strukturierte, digitale Informationen zu verwandeln



Wer jederzeit den optimalen Überblick hat, dem bleiben unliebsame Überraschungen erspart. Foto: Fotolia.com