

Special Innovation

Beruf und Weiterbildung verbinden

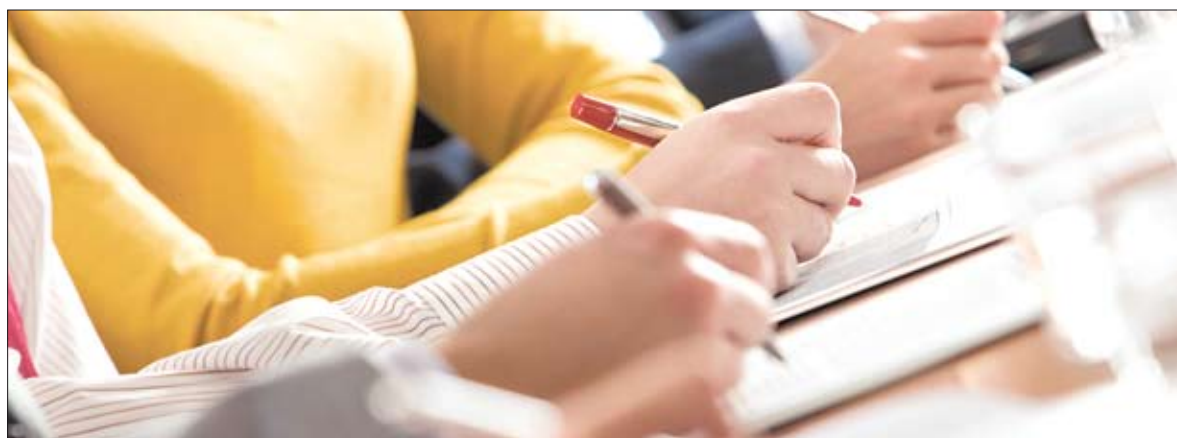
Berufsprofile unterliegen einem ständigen Wandel, dem mit lebensbegleitendem Lernen begegnet werden muss.

Gerhard Scholz

Entwicklung und Veränderung heißen die Zauberwörter der schnelllebigen Informations- und Kommunikationswelt. Die jüngste Entwicklung geht dahin, dass die modernen Informationstechnologien immer mehr Möglichkeiten bieten, hochwertige Dienste und Anwendungen zu nutzen. Dafür ist aber auch eine neue Orientierung in der Aus- und Weiterbildung nötig.

Für jedes Zeitbudget

Nur eine integrativ und interdisziplinär angesetzte Weiterbildung kann jenes Wissen vermitteln, das auch Fachleute brauchen, um den neuen Aufgaben gerecht zu werden. Das Zentrum für Praxisorientierte Informatik an der Donau-Universität



Auch für erfahrene Manager ist die laufende berufsbegleitende Weiterbildung eine Notwendigkeit, wollen sie mit den neuen Entwicklungen mithalten und am Puls der Zeit bleiben. Foto: Photos.com

Krems bietet eine kompetente Plattform für diese Art der Weiterbildung. Es beobachtet die zukünftigen Entwicklungen in der Informationstechnik und vermittelt diese in berufsbegleitenden

Lehrgängen und Seminaren. Zum Thema „Security“ bildet die Donau-Universität Krems einen eigenen Kompetenzschwerpunkt und wird sich in Zukunft stärker auch in diese Richtung posi-

tionieren. Beispielsweise befähigt „Information Security Management“, eine unternehmensinterne Security-Strategie zu entwickeln, während „Security and Safety Management“

professionell für die Sicherheit von Personen und Sachwerten sorgt. Die berufsbegleitenden Lehrgänge vermitteln die gesamte Komplexität des Kernthemas mit allen relevanten Querschnittsthemen. Sie dauern in der Regel vier Semester und werden mit einem „Master of Science“ abgeschlossen. Zu all diesen und vielen anderen Themen werden auch Seminare angeboten, die wesentliche Inhalte der Lehrgänge in kompakter Form aufbereiten. Berufserfahrene Manager mit knappem Zeitbudget können sich dort neues Wissen in nur wenigen Tagen geblockt aneignen.

Partizipatives Internet

Walter Seböck, Leiter des Zentrums für Praxisorientierte Informatik, arbeitet mit seinem Team auch intensiv daran, die neuen Entwicklungen des partizipativen Internets – Stichwort Web 2.0 – einer breiteren Anwenderschaft zu erschließen: „Die neuen Möglichkeiten des E-Governments machen die Verwaltung transparenter. Alles geht in die Richtung einer aktiven Mitgestaltung durch neue Informationstechnologien.“

Laut Seböck nutzen zwar schon viele große Unternehmen oder Marketing-Agenturen die Chance, eigenen Content ins Internet zu stellen, aber die Mehrzahl der Unternehmen weiß damit noch nicht so recht etwas anzufangen: „Eine Agentur oder ein externer IT-Berater können zwar die technische Erstellung unterstützen, aber Web 2.0 muss von innen aus dem Unternehmen heraus gelebt werden. Am besten funktioniert das, wenn die eigenen Mitarbeiter damit arbeiten.“

Moderne Lern-Technologien

Interaktives Lernen bereichert die betriebliche Weiterbildung um eine neue Dimension.

Die Donau-Universität Krems ist auf universitäre Weiterbildung spezialisiert und bietet exklusive Aufbaustudien in den verschiedensten Bereichen. Mehr als 4500 Studierende aus 60 Ländern leben die Philosophie des lebens- und berufsbegleitenden Lernens und absolvieren ein Studium an der Kremser Universität für Weiterbildung.

E-Learning verstehen

Ein Spezialprogramm für die betriebliche Weiterbildung mit E-Learning bietet dabei die Akademie für Bildungstechnologien und Innovation. In kompakten



Auch beim Einsatz von E-Learning für die betriebliche Weiterbildung sind Strategien und Lernszenarien erforderlich. F.: Photos.com

eintägigen Veranstaltungen lernen Führungskräfte und Mitarbeiter alles, was sie im betrieblichen Kontext wissen müssen, um auf E-Learning basierende Weiterbildungsstrategien selbst zu entwickeln, effiziente Lernszenarien zu gestalten und innovative didaktische Methoden und Werkzeuge einzusetzen.

Akademieleiter Erwin Bratengeyer skizziert das Leistungsspektrum: „In unseren Seminaren und Workshops werden aktuelle Strategien und Trends sowie praxisnahes Know-how für den optimalen Einsatz von modernen Bildungstechnologien vermittelt. Das Angebot

reicht von der Konzeption von Weiterbildungsstrategien bis zur unabhängigen Beratung bei der Auswahl von Produkten und Dienstleistungen.“

Nächste Veranstaltungen

Seit Kurzem liegt das Programm für das zweite Halbjahr 2009 vor (auch zum Download auf der Akademie-Website, siehe Info-Kasten). In drei Themenblöcken wird Expertenwissen für die praktische Anwendung aufbereitet.

Im September dreht sich alles um E-Tutoring: Wie sind Online-Lernende zu betreuen, welche Anforderungen werden an

einen E-Trainer gestellt? Dabei spielt natürlich auch das Thema „Online Collaboration“ eine wichtige Rolle. Ebenso wird die Gestaltung eines Webinars, also eines interaktiven Seminars über das Internet, geübt.

Der Oktober ist dem Bildungscontrolling gewidmet, mit dem die Kompetenz von Mitarbeitern erfasst und der notwendige Lernbedarf ermittelt werden. Aus dieser Kompetenzanalyse wird dann ein persönliches, maßgeschneidertes Fortbildungsszenario entwickelt. Der November steht unter dem Motto der „Serious Games“. Dabei werden Theorie und Praxis des „Game-based Learnings“ erörtert sowie die Grundlagen und Gestaltungsmöglichkeiten von Lernspielen aufgezeigt.

Neben dieser Veranstaltungsreihe unterstützt die Akademie für Bildungstechnologien und Innovation auch Weiterbildungseinrichtungen und Unternehmen jeder Größe vor Ort in Form von Inhouse-Beratungen, bei denen gemeinsam mit dem jeweiligen Kunden organisatorische, inhaltliche und technologische Lösungen punktgenau erarbeitet werden. *gesch*

Info

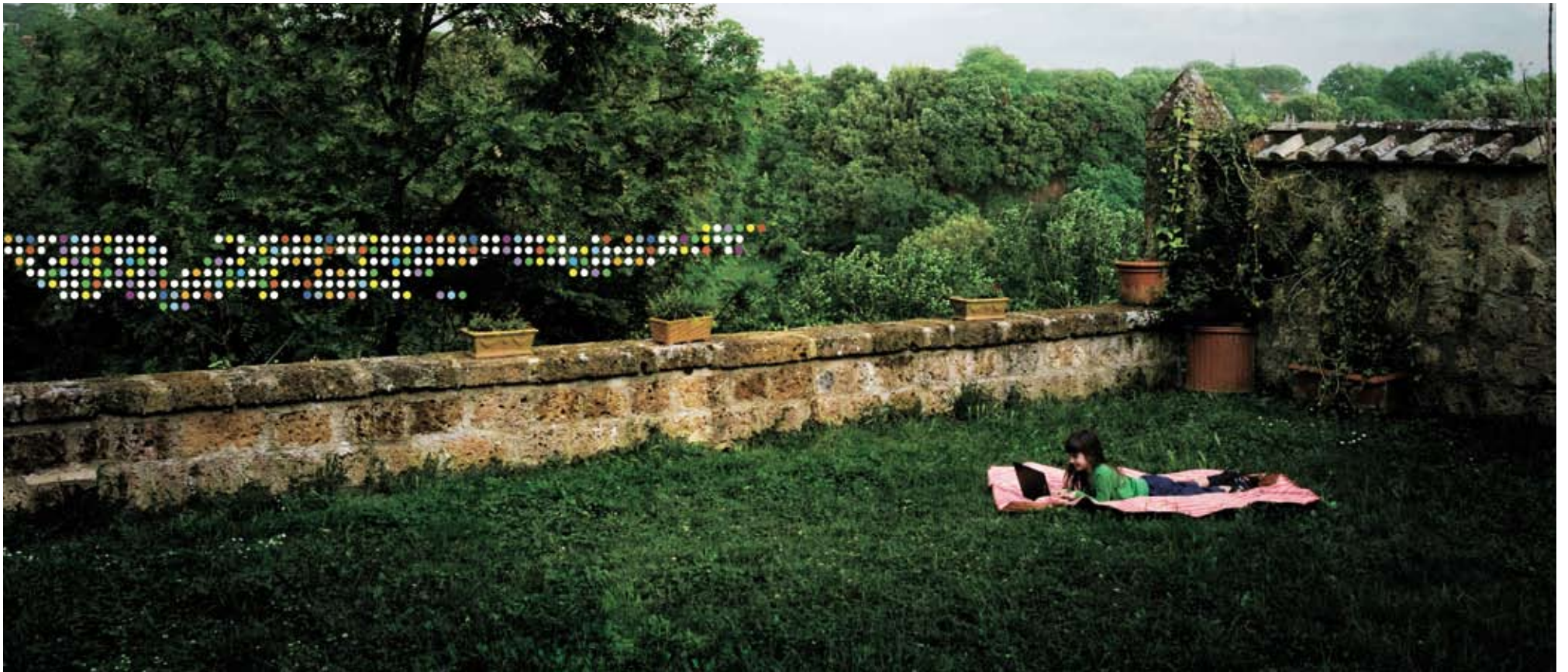
● **Details.** Informationen zu allen kommenden Veranstaltungen der Akademie für Bildungstechnologien und Innovation sind unter www.donau-uni.ac.at/abi abrufbar.

Kontakt: Karin Kirchmayer, Department für Interaktive Medien und Bildungstechnologien, Donau-Universität Krems, Tel.: 02732/893-2351 oder karin.kirchmayer@donau-uni.ac.at

Info

● **Details.** Informationen zu allen Master-Lehrgängen und Seminaren des Zentrums für Praxisorientierte Informatik sind unter www.donau-uni.ac.at/zpi abrufbar.

Kontakt: Claudia Paulhart, Department für Governance und Public Administration, Donau-Universität Krems, Tel.: 02732/893-2308 oder claudia.paulhart@donau-uni.ac.at



Er schafft Brücken, wo früher Mauern waren. Er lässt ein Kind, einen Nobelpreisträger und einen CEO gemeinsam einen Gletscher retten.

Er verbindet Ideen.

Interessen.

Und Menschen.

Er ist der Human Network Effekt.

Ein Effekt, der die Welt verändert.

Denn im Human Network bekommt

Technologie ein menschliches Gesicht.

Und das verändert unsere Art zu arbeiten.

Unsere Art, zu leben.

Es verändert alles.

Das ist der
human network effekt

Erfahren Sie mehr auf www.cisco.at

welcome to
the human network.  CISCO

Special Innovation

Multifunktionsgeräte sparen Kosten

Moderne Druckerservices und -funktionalitäten steigern die Effizienz in Unternehmen.

Sonja Gerstl

In wirtschaftlich schwierigen Zeiten wächst in den Unternehmen der Druck, laufende Kostenstellen noch gründlicher zu durchleuchten. Anstatt den Rotstift aber rigoros anzusetzen, sollte mit diesen Maßnahmen vorrangig ein Ziel verfolgt werden: die Effizienz des jeweiligen Unternehmensbereichs zu steigern ohne erfolgskritische Einschnitte vorzunehmen. Da die Druckkosten in vielen Firmen einen bedeutenden Teil des Budgets ausmachen, ist dieser Bereich vielfach für eine Effizienzsteigerung prädestiniert.

Zahlreiche Features

Bei BMW Austria hat man diesen Umstand erkannt und den Drucksystemanbieter Konica Minolta mit der Durchführung einer iDOC-Analyse beauftragt. Deren Ziel ist es, sämtliche kostentreibenden Faktoren im Output-Management bis auf den Cent genau zu erfassen und zu analysieren. Als Ergebnis dieser Untersuchungen wurde ein SafeQ-Printserver von Konica Minolta implementiert.

Um das bestehende Legic-Zutrittssystem auch für die Identifikation an den Multifunktionsgeräten verwenden zu können, stattete Konica Minolta zudem alle Drucker mit einem Kartenleser aus. Dadurch kann sich der Anwender an jedem beliebigen Multifunktionsgerät im Unternehmen identifizieren und seine Ausdrucke direkt anfordern. Diese „Follow Me“-Lösung hat den Vorteil, dass die Benutzer sich nicht schon beim Senden von Druckaufträgen auf ein bestimmtes Gerät festlegen müssen. Wenn ein MFP gerade belegt ist, wird einfach ein anderer verwendet.

Außerdem erlaubt das System, die einzelnen Druckjobs vor dem Druck nochmals zu sichten und gegebenenfalls zu löschen. Verwaltet werden alle Features zentral und intuitiv bedienbar über die Adminkonsole. Sie erlaubt auch die Überwachung des jeweiligen Druckaufkommens. Je nach Konfiguration informiert sie täglich oder wöchentlich über das Druckaufkommen einzelner Personen, Maschinen oder auch ganzer Abteilungen. Auf Basis dieser Daten erstellt



Die Kosten, die durch den Ausdruck und die Vervielfältigung von Dokumenten anfallen, stellen in Unternehmen einen großen Budgetposten dar. Einsparungen sind aber möglich. Foto: Konica Minolta

SafeQ Reports, die dann automatisch an ausgewählte Personen versandt werden. Zur weiteren Effizienzsteigerung im Printer-

Bereich bietet Konica Minolta seinen Kunden zudem das Management ihrer Print-Services an. Diese Dienste tragen dazu

bei, die Ausfallssicherheit von Printer-Landschaften deutlich zu steigern und IT-Verantwortliche von zeitraubenden Ser-

vice- und Wartungsaufgaben zu entlasten. „Das Hauptziel von Konica Minolta ist es, unseren Kunden zeitraubende administrative Tätigkeiten so weit wie möglich abzunehmen“, erklärt Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria, den serviceorientierten Zugang.

Service erweitern

Obwohl das Dienstleistungsportfolio von Konica Minolta sich derzeit noch auf die eigene Produktpalette beschränkt, unterstreichen Kunden wie Erste Bank, BMW, Agrana, Fröhlich und Locker oder Schöllerbank das Potenzial dieses Service. Aus diesem Grund arbeitet Konica Minolta derzeit intensiv daran, das Angebot auch auf andere Drucker-Hersteller auszuweiten.

www.konicaminolta.at

Faxen mit Mehrwert

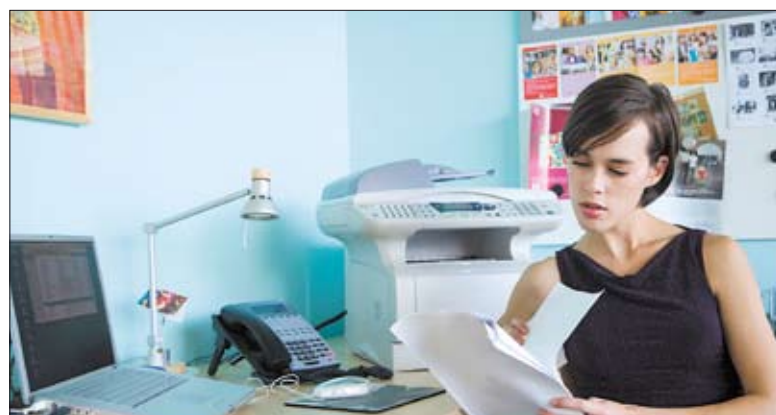
Mit internetbasierten Fax-Server-Lösungen wesentliche Kosteneinsparungen erzielen.

Sonja Gerstl

Faxanwendungen werden seit Jahrzehnten von Unternehmen genutzt und sind nach wie vor aufgrund der zahlreichen Vorteile, die sie Benutzern bieten, kaum aus den Büros wegzudenken. Unternehmen können durch die Verwendung von innovativen und patentierten IP-Fax-Server-Lösungen wesentliche Kosteneinsparungen erzielen.

Flexibler Allrounder

Laut einem Bericht des Marktforschers Gartner wird das Fax zwar in Zukunft nicht verschwinden, doch verpassen Anbieter, die die Änderungen in der Verwendungsweise des Fax und der betreffenden Technologie ignorieren, eine strategische Geschäftschance. Astrid Krupicka, Marketing-Direktorin für Österreich und Osteuropa bei Alcatel-Lucent für Enterprise Solutions: „In der heutigen dynamischen Geschäftswelt sind kontinuierliche Verbesserungen der Produktivität und Effizienz für Unternehmen notwendig, wenn diese wirtschaftlich han-



Moderne Technologien gewährleisten, dass sich Mitarbeiter uneingeschränkt dem Kerngeschäft widmen können. Foto: Photos.com

deln und Kosten einsparen wollen. Die hohe Kommunikationsgeschwindigkeit bei geringen Kosten ist entscheidend für die Verarbeitung von Verträgen, Rechnungen, Bestellungen und anderen rechtsverbindlichen und geschäftskritischen Dokumenten. Mit Sicherheit liegt hierin der grundlegende Geschäftswert des Fax. Es bietet bewährte und umfassende Vorteile, zu denen beispielsweise niedrige Kosten, die Übertragung rechtlich anerkannter Dokumente, Formatunabhängigkeit, ständige Erreichbarkeit

und globale Standardisierung sowie schnelle Übertragung und Sicherheit zählen.“

Nicht zuletzt auch aufgrund von Initiativen zur Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen und Unternehmensrichtlinien setzen Firmen zunehmend auf Fax-Server-basierte Lösungen statt auf unverwaltete Faxgeräte, zumal diese bessere Berichte und Nachverfolgungsmöglichkeiten bieten. Produktivitätssteigernde Unified Communications (UC)-Lösungen werden von Unternehmen auf der ganzen Welt implemen-

tiert und verändern deren Geschäftsabläufe, indem der Zugang zu Informationen und die Erreichbarkeit der Mitarbeiter zu jeder Zeit und von jedem Standort aus ebenso verbessert wird wie die Geschwindigkeit der gesamten Kommunikation.

Effizienzsteigerung

Krupicka: „Die Alcatel-Lucent Omni-Touch 8450 Fax-Server-Lösung ist eine innovative und patentierte IP-Fax-Server-Lösung, die für Unternehmen jeder Größe geeignet ist. Bei weniger als 500 Benutzern kann die Lösung direkt auf dem Omni-Touch Unified Communications-Server installiert werden, wodurch die Gesamtbetriebskosten weiter gesenkt werden.“ Die Vorteile des Omni-Touch Fax Servers gegenüber dem manuellen Faxen liegen darin, dass Mitarbeiter keine zeitaufwendigen Wege zu den Faxgeräten zurücklegen müssen, und natürlich vor allem in der Senkung der Telekommunikationskosten um bis zu 40 Prozent durch den Wegfall analoger Telefonanschlüsse.

www.alcatel-lucent.at

Special Innovation

Services für anspruchsvolle Märkte

Produkte und Dienstleistungen besser verkaufen durch qualitativ hochwertige Content-Management-Lösungen.

Sonja Gerstl

Der letzte Hype bei Informationstechnologien (IT) lautete „serviceorientierte Architektur“ – und er ist gerade vorbei.

Das ist gut so, denn Technologien im Post-Hype-Stadium haben einen hohen Reifegrad. Viele Firmen konnten bereits umfangreiche Erfahrungen in Planung und Roll-out machen. Serviceorientierte Architektur (SOA) verfolgt zwei Ziele: technisch den Zusammenschluss unterschiedlicher bestehender und neuer IT-Systeme über standardisierte Schnittstellen. Fachlich ruht der Fokus auf der Ablauforganisation eines Unternehmens: Durch die IT-Unterstützung von Vorgangsbearbeitung sollen Dienstleistungen mit vorhersagbarer, wiederholbarer Qualität angeboten werden.

Qualität entscheidet

Klingt bekannt? Kein Wunder, dasselbe fachliche Ziel verfolgte einst das „Business Process Management“. Prozesse wurden in Analysen erhoben,

ISO-konform dokumentiert, und man hoffte, dass sich die Mitarbeiter an die Vorgaben halten. Tatsächlich ist es aber häufig so, dass die Qualitätsmanagement-Handbücher in Schubladen verstauben, die Dokumenta-

tion wenig mit den dynamischen Realitäten des Betriebsalltags zu tun hat und Angestellte auf unterschiedlichen fachlichen Niveaus agieren. Das ist problematisch, denn Produkte und Dienstleistungen sind zuneh-

mend Commodities. Für Unternehmen bedeutet dies: Die einzige Möglichkeit, sich vom Wettbewerb zu unterscheiden, ist die von Kunden wahrgenommene Qualität der Services. Diese wird maßgeblich von den Fak-

toren Auskunftsbereitschaft, Standardisierung der Abläufe und Flexibilität bei Ausnahmen beeinflusst. Mit den DOXiS4-Enterprise-Content-Management-Lösungen des Software-Herstellers SER lassen sich diese drei Faktoren massiv verbessern.

Auskunftsbereitschaft bedeutet, dass das Front-Office einen vollständigen Überblick über alle Kundenaktivitäten haben muss. Dies wird durch die DOXiS4-flexible elektronische Akte ermöglicht. Ablaufstandardisierung führt dazu, dass alle Mitarbeiter die jeweiligen Vorgänge nach vorgegebenen Handlungsweisen abarbeiten. DOXiS4 Workflow ist die leistungsfähige Workflow-Engine für die Verwaltung. Flexibilität bei Ausnahmen zielt darauf ab, dass mündige Kunden sich nicht gerne standardisierten Verfahren unterwerfen. Das DOXiS4 Content Repository bietet sachverhaltbezogene Suchfunktionen, die alle Mitarbeiter am Unternehmenswissen teilhaben und profitieren lassen.

www.ser.at



Auskunftsbereitschaft, Standardisierung der Abläufe und die Flexibilität bei Ausnahmen beeinflussen die Qualität von Services gegenüber Kunden. Foto: SER

Lösungen aus dem Rechenzentrum

IT-Dienstleistungen und -Services für Firmen und den öffentlichen Bereich.

Sonja Gerstl

Der Rechenzentrumsbetreiber Raiffeisen Informatik richtet sich vorwiegend an Unternehmen, die eine gewisse kritische Größe erreicht haben und für den Betrieb ihrer Infrastruktur und Services professionelle informationstechnische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Zu seinen Kunden gehören Firmen aller Branchen, vor allem aus öffentlichem und Gesundheitsbereich, Telekommunikation, Handel, Industrie, Versicherungen und Finanzdienstleistungen.

Kostenbewusstsein

Der Grund für eine Auslagerung der Informationstechnologie (IT) liegt nicht nur in zunehmendem Kostenbewusstsein, sondern auch in der fortschreitenden Durchdringung der IT von allen Lebens- und Arbeits-

bereichen. IT ist zu einem Rückgrat der Wirtschaft geworden.

Diese Entwicklung hat in Verbindung mit der ebenfalls steigenden Anzahl von Nutzern und Datenvolumina dazu geführt, dass die IT eines Unternehmens zu einem immer komplexeren System geworden ist, das zu managen besonderes Know-how und Fachwissen erfordert. Immer mehr Unternehmen lagern Bereiche aus, die nicht zu ihrer Kernkompetenz zählen.

Ursula Freiseisen-Pfneiszl, Unternehmenssprecherin von Raiffeisen Informatik, erklärt: „Die Unternehmen benötigen vor allem IT-Services in Bezug auf spezifische Applikationssoftware-Lösungen. Lösungen, die ihren speziellen Ansprüchen gerecht werden. Da wir vorwiegend Rechenzentrumsdienstleistungen anbieten, haben wir im Direktvertrieb keine starke branchenspezifische



Moderne IT-Lösungen erfordern Know-how. Zahlreiche Firmen überlassen diese Arbeit via Outsourcing Profis. Foto: Photos.com

Ausprägung. Hierfür gibt es spezialisierte Unternehmen, die branchenbezogene Software-Lösungen anbieten. Hin-

ter diesen Systemhäusern, wie etwa unserem Tochterunternehmen Gemdat, das Gemeinde-Software zur Verfügung stellt,

bilden wir das starke Rechenzentrum. So können auch die Unternehmen von den Vorteilen eines hochverfügbaren, sicheren Rechenzentrums profitieren.“

Datensicherheit

Über die beiden Tochterunternehmen „A-Trust“ und „E-Rechnung“ bietet Raiffeisen Informatik Services für den öffentlichen Bereich. So etwa können mit der digitalen Signatur (A-Trust) Dokumente sicher übermittelt und zugestellt werden beziehungsweise wird damit auch die Bürgerkarte betrieben. Über das System „Duale Zustellung“ von E-Rechnung können Dokumente elektronisch und sicher an den jeweiligen Adressaten übermittelt werden. Das ist nicht nur ein einfaches Mail, sondern rechtssicher und nachvollziehbar.

www.raiffeiseninformatik.at

Special Innovation

Informationsfluss auf Knopfdruck

Moderne Kommunikationsnetze machen sich in Zeiten der Krise rasch bezahlt. Sie verkürzen Entscheidungsprozesse und reduzieren Reisekosten. Kapsch Business Com hat ein solches für Funder Max implementiert.

Sonja Gerstl

Funder Max, ein Unternehmen von Constantia Industries, ist österreichweit aktiv. Mit insgesamt fünf Werken – in denen über 1000 Mitarbeiter beschäftigt sind – gehört der Industriebetrieb zu den führenden Span- und Faserplatten-Herstellern des Landes. Schon aufgrund dieser Größe ist das Thema Kommunikation unternehmensintern von entscheidender Bedeutung.

Zusammen mit Kapsch Business Com hat Funder Max dazu einen technologisch innovativen Schritt gesetzt. Im Zuge eines umfangreichen Projekts wurde die bestehende Siemens-Hicom 350-Telefonanlage über einen SIP-Gateway/SIP-Trunk an einen Office Communications sowie einen Exchange Server von Microsoft angebunden. Parallel dazu wurden 150 Arbeitsplätze an den Werksstandorten St. Veit an der Glan, Wiener Neudorf und Neudörfel mit dem Office Communicator ausgestattet. Außerdem stehen nun drei Round-Table-Kameras für Videokonferenzen zur Verfügung, die die Conferencing-Funktionen des OCS 2007 nutzen.

Videokonferenzen

Gernot Weiß, IT-Netzwerkadministrator bei Funder Max, ist überzeugt, dass die neue Technologie unternehmensintern auf breite Akzeptanz stoßen wird: „Vor allem die Round-Table-Kameras werden die tägliche Arbeit revolutionieren. Anstelle langwieriger Terminplanung und zeitaufwendiger Reisen können Besprechungen zwischen den verschiedenen Standorten künftig flexibel durchgeführt werden. Das wird sich nicht nur auf die Reisekosten auswirken, sondern auch auf die Zeit, in der Entscheidungen getroffen werden.“

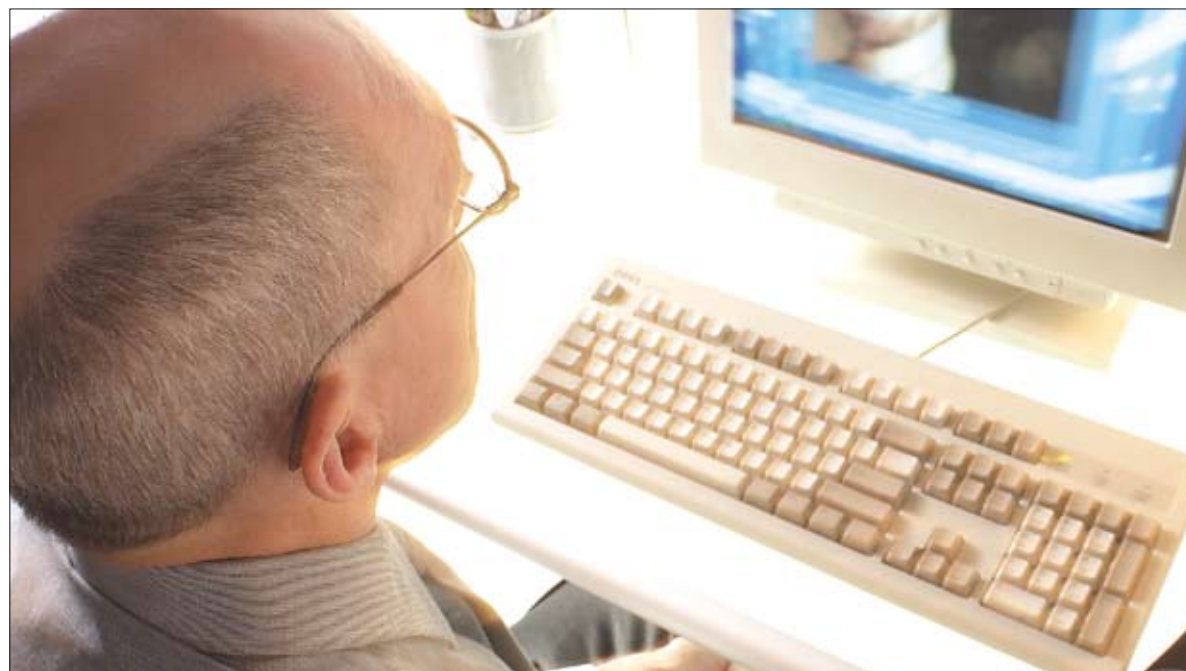
„Eine besondere Herausforderung bei der Konzeption des Systems war es, Funder Max

eine Lösung zu bieten, die sich nahtlos in die bestehende Telekom-Infrastruktur einfügt. Stärkstes Argument für unsere Kompetenz als Umsetzungspartner ist aber, dass der mit sechs Monaten bemessene Umsetzungszeitraum problemlos eingehalten werden konnte“, erklärt Christian Wenner, Leiter des Bereichs Communications bei Kapsch Business Com.

Plattform für die neuen Echtzeitkommunikationslösungen ist der Microsoft Office Communications Server 2007: Dieser basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP)-Standard. Damit erlaubt er dynamisches Voice-over-IP-Anrufmanagement auf Basis der Präsenz-

Informationen des Anwenders. Das System zeigt an, ob der Mitarbeiter gerade im Meeting, auf Geschäftsreise, im Urlaub oder am Arbeitsplatz ist und somit

Im dritten Wiener Gemeindebezirk liegt das neue Büro von Jumbo Touristik. Die viel gereisten Frauen und Männer sehen sich als Reiseprofis, die von sich sagen: „Wir kennen das, was wir verkaufen.“ „Servicequalität und Kontinuität sind bei uns das höchste Gebot. Bei der täglich hohen Anzahl von Anrufen geht es oftmals um sehr rasche Anfragen“, erklärt Kurt Diesenreither, IT-Verantwortlicher bei der Jumbo-Gruppe, die Entscheidung, den Standortwechsel für eine Modernisierung der Telefonanlage zu nutzen. „Ursprünglich planten wir, auf ein Voice-over-IP-System zu wechseln. In Gesprächen mit unserem Betreuer von Kapsch Business Com, Aastras Exklusiv-Vertriebspartner in Österreich, kamen wir aber zu dem Schluss, dass zusätzliche Investitionen in neue Netzwerkelemente mit erhöhten Wartungskosten nötig gewesen wären, um ent-



Gerade in Unternehmen mit mehreren Standorten ist es wichtig, dass entscheidende Informationen rasch und effizient ausgetauscht werden. Foto: Photos.com

sprechende Sprachqualität zu gewährleisten. Dies führte zu einer Entscheidung gegen Voice over IP.“

„Gute Verbindung“

Die Jumbo-Gruppe blieb bei Digitaltelefonie, da sie auf höchste Qualität und Ausfallsicherheit Wert legt. „Ein Ausfall der Telefonanlage würde uns viele Tausend Euro in der Stunde kosten“, ergänzt Diesenreither. Zusätzlich wurde Back Stage, eine CTI (Computer Telefonie Integration)-Anwendung, in die Aastra Business-Phone integriert. Back Stage verbindet Datenbanken mit der Telefonanlage.

„Dass es so schnell geht, hätte ich nie gedacht“, freut sich der Medien-Profi, wenn er heute mit einem Klick eine Nummer wählt. Was er aber für die größte Stärke von Back Stage hält, ist die einfache Bedienung, „denn unsere Mitarbeiter haben keine Zeit, sich darüber hinaus

auch, ob und wie er am besten zu erreichen ist. Zielgerichtete Kontaktaufnahme via Telefon, Handy, Instant Messaging (IM) oder E-Mail wird damit möglich.

Weitere Funktionen sind Audio-, Video-, und Webkonferenzen. Auch IM ist mit dieser Technologie möglich.

www.kapsch.net

Anschluss im Home Office

Neue Digitaltelefonie-Anlage ermöglicht Kommunikation mit allen Mitarbeitern.



Arbeiten von zu Hause aus: Mit der entsprechenden Kommunikationstechnologie ist das kein Problem. Foto: Photos.com

auch noch groß mit der Technik auseinanderzusetzen.“

Gerade bei kleinen und mittleren Betrieben mit einem hohen Frauenanteil ist das Thema „Arbeiten von zu Hause aus“ sehr aktuell. „Unsere Mitarbeiterinnen haben ein unglaubliches Wissen, auf das wir auch in der Karenz nicht verzichten möchten“, betont Diesenreither den Vorteil von Aastra Mobile Extension, der automatischen Anbindung von Mobiltelefonen an die Telefonanlage. [sog](http://www.kapsch.net)

www.kapsch.net

Informationen brauchen Kontrolle

Unternehmenskritische Daten und Dokumente gehören durch umfassende Maßnahmen geschützt.

Sonja Gerstl

Das Thema Informationssicherheit hat in den letzten Jahren in allen Branchen und Bereichen an Bedeutung gewonnen.

Die virtuelle Vernetzung und der stets wachsende Zugang zu neuen Informationsquellen prägen unser Kommunikations- und Informationsverhalten. Da an unsere Informationen Werte gebunden sind, die einen wesentlichen Faktor für den Erfolg und die Entwicklung eines Unternehmens darstellen, muss der Zugang zu unternehmenskritischen Informationen entsprechend kontrolliert und gesichert sein. Informationssicherheit nimmt einen immer wichtigeren Stellenwert ein.

Ursula Freiseisen-Pfneiszl, Unternehmenssprecherin von Raiffeisen Informatik: „Raiffeisen Informatik setzt sich zum Ziel, die Informationssicherheit des Unternehmens und seiner Kunden zu gewährleisten und zukunftsweisend auszubauen. Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit sind unverzicht-

bare Grundwerte unserer Services und Produkte.

Durch gezielten Einsatz von Wissen und Technologie schaffen wir Vorsprung für uns und unsere Kunden.“ Die Raiffeisen-Informatik-Informationssicher-

sicherheitsstrategie wird auf Basis umfangreicher Recherchen, Marktforschungsdaten sowie Weiterbildungsmaßnahmen und dem technologischen Fortschritt entsprechend kontinuierlich weiterentwickelt. Re-

gelmäßige Audits stellen sicher, ob umgesetzte Maßnahmen die Sicherheitsziele auch adäquat unterstützen. Dabei wird die Wirksamkeit wie auch die Wirtschaftlichkeit überprüft. „Die Diskussion über die Aus-

lagerung der Informationstechnologie wird immer mehr als strategische und wichtige Management-Entscheidung gesehen. Waren Outsourcing-Projekte bisher vorwiegend aus Kostengründen motiviert, geht der Trend nun dazu, IT-Prozesse aus Gründen technologischer Herausforderungen hinsichtlich Sicherheit, Innovation und Beherrschbarkeit an professionelle Partner zu übergeben“, so Freiseisen-Pfneiszl.

Es bedarf nämlich in der Tat eines profunden Wissens um Thema Security und Informationssicherheit, um apotenziellen Gefahren effektiv entgegenwirken zu können. Sich hausintern einen solchen Profi zu leisten, ist mitunter sehr kostspielig.

Hier kann Outsourcing die Lösung sein. Die Vergabe der Unternehmens-IT an einen professionellen IT-Dienstleister ermöglicht Firmen, stets die aktuellsten Sicherheitsvorkehrungen eingesetzt zu haben, ohne hier erheblichen Mehraufwand leisten zu müssen.

www.raiffeiseninformatik.at



Die Zusammenarbeit mit einem professionellen Rechenzentrum ermöglicht Unternehmen Zugang zu technischer Expertise, Prozessverbesserung und neuesten Technologien. Foto: Raiffeisen Informatik

Vor Diebstahl und Missbrauch schützen

Videüberwachung, Brandschutz und Bewegungsmelder sorgen für die physische Sicherheit von IT-Systemen.

Kaum ein Unternehmen kann mehr von sich behaupten, unabhängig von Informationstechnologie (IT) seinem Business nachzukommen. Fällt die IT aus, besteht meist keine Alternative mehr, die Geschäfte fortzuführen. IT hat sich zur kritischen Komponente, zum Rückgrat der Unternehmen entwickelt, das aus eben diesem Grund auch entsprechend zu schützen ist. Eine wichtige Rolle spielt dabei unter anderem die physische Sicherheit der IT-Systeme und der gespeicherten Daten. Denn schließlich nützt die beste IT-Infrastruktur nichts, wenn diese nicht entsprechend den Geschäftsanforderungen ausgelegt und abgesichert ist.

Umfassende Maßnahmen

„Nur Außenhaut- und Zutrittsschutz sind bei Weitem zu wenig! Bei Raiffeisen Informatik wird die physische Sicher-

heit gesamthaft betrachtet, und es werden bestehende Umfeldbedingungen mitberücksichtigt. Die physische Sicherheit ist für uns eine Selbstverständlichkeit und für unsere Kunden selbstverständlich auch ein wichtiges Entscheidungskriterium, wenn sie uns den Betrieb ihrer IT anvertrauen. Wir setzen umfassende Maßnahmen und treffen Vorkehrungen. Diese reichen von Videüberwachung, Bewegungsmeldern, Brandfrüherkennung, Brandschutz, Zutritts- und Zugriffsschutz, Datenspiegelung an mehreren Standorten, sichere Datenträgerentsorgung, Zutrittskontrollen bis hin zum Vier- oder Mehr-Augenprinzip in hochsensiblen Bereichen“, erläutert Michael Ausmann, Chief Security Officer von Raiffeisen Informatik, die umfassende Strategie.

Neben redundanter Energieversorgung, unterbrechungs-



Zum Schutz der Unternehmens-IT sind umfassende Sicherheitsvorkehrungen notwendig. Foto: Photos.com

freier Stromversorgung und Notstromaggregaten werden die einzelnen Gebäude des Un-

ternehmens basierend auf Sicherheitszonen- und Zutrittskonzepten darüber hinaus je

Zone mit unterschiedlichen Sicherheitsvorkehrungen abgesichert. Alle Vorkehrungen dienen dazu, die IT-Systeme und Daten der Kunden vor Verlust, Diebstahl und Missbrauch zu schützen.

Professionelle Arbeit

Ausmann bekräftigt: „Es erfordert einen sehr hohen Zeitaufwand und intensive Beschäftigung mit dem Thema Security und Informationssicherheit, um den stets wachsenden Herausforderungen und den neuen Angriffen sinnvoll und effektiv entgegenwirken zu können. Das ist eine echte Herausforderung für Sicherheitsexperten und muss daher von solchen gemacht werden. Raiffeisen Informatik verfügt über eine fast 40-jährige Erfahrung im Umgang mit hochsensiblen Daten und im sicheren IT-Betrieb.“ sog

www.raiffeiseninformatik.at

Special Innovation

Mehr Sicherheit für Server-Räume

Physische Infrastruktur-Security: Die IT eines Unternehmens muss nicht nur vor Hackern geschützt werden.

Sonja Gerstl

IT-Sicherheit ist ein heißes Thema. Dennoch beschränkt sich die Diskussion dabei meist auf virtuelle Bedrohungen wie Viren oder Hacker und die Ausfallsicherheit der Server-Systeme selbst. Was die Verfügbarkeit von IT-Infrastrukturen aber wesentlich massiver bedrohen kann als Software- oder Hardware-Probleme, sind Stromausfälle oder vor externen Einflüssen ungeschützte Server-Räume.

Denn bei einem Stromausfall sind Ausfallzeiten und unter Umständen Datenverlust unvermeidbar. Umso bedeutender für die Ausfallsicherheit von IT-Systemen ist deshalb die Frage nach der baulichen Infrastruktur, die einen unterbrechungsfreien Betrieb gewährleisten kann. Damit neben der IT-Infrastruktur auch die Umwelt geschützt wird, kommen bei Kapsch Business Com auch skalierbare Lösungen zum Einsatz, die mit dem Unternehmen wachsen. Jüngstes österrei-

chisches Referenzprojekt ist der Server-Raum der niederösterreichischen Firma Voith IT Solutions in St. Pölten. Dabei wurde auf etwa 90 Quadratmetern ein Server-Raum der Tier-Klassifikation II+ umgesetzt, die

eine jährliche Ausfallzeit von maximal eineinhalb Stunden pro Jahr garantiert.

Ein wesentlicher Aspekt, der bei der Planung eines Server-Raums berücksichtigt werden muss, ist der Standort. „Bei mo-

dernen Gebäuden befindet sich der Server-Raum normalerweise nicht im Keller, wo bei Überschwemmungen ein Wassereintritt drohen könnte, sondern eher in der Mitte des Gebäudes. So werden die Gefahren

von außerhalb des Gebäudes möglichst gering gehalten“, erklärt Michael Lamprecht, Leiter des Produktmanagements Infrastruktur bei Kapsch Business Com. Neben Aspekten wie Zutrittskontrolle, Videoüberwachung und Monitoring sowie den besonderen Anforderungen an die Klimatisierung muss die Frage der unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) bereits bei der Planung berücksichtigt werden. „Im Idealfall ist das physische Sicherheitssystem genau an die Anforderungen des Unternehmens angepasst. Wird etwa der Anspruch an die Ausfallsicherheit von 99,99 auf 99,67 Prozent (28,8 Stunden Downtime pro Jahr, Anm. d. Red.) gesenkt, fallen die Kosten erheblich“, so Lamprecht.

Damit auch die Gesamtkosten des Systems möglichst gering gehalten werden, setzt Kapsch vielfach auf modulare Lösungen. Diese Systeme können im laufenden Betrieb erweitert und für die nächste Ausbauphase gerüstet werden.

www.kapsch.net



Die IT von Unternehmen ist einer Reihe von Gefahren ausgesetzt. Um diese zu minimieren, sind zahlreiche Sicherheitsvorkehrungen zu treffen. Foto: Photos.com

Kundendaten vor Missbrauch schützen

Internationale Kreditkartengesellschaften erarbeiteten umfangreiches Sicherheitspaket für die Datenverarbeitung.

Online-Einkauf ist noch mehr Vertrauenssache als ein Einkauf in der realen Welt. Das gilt einerseits für die Abwicklung, da ja – im Gegensatz zu Einkäufen in der realen Welt – nicht Zug um Zug abgewickelt werden kann, sprich: Ware gegen Geld. Andererseits gilt das auch für die Kartendaten selbst. In Zeiten von „Hacking“ und „Phishing“ ist die Sensibilität der Konsumenten verständlich. Aber auch im Face-to-Face-Business muss es heißen: Obacht auf die Kartendaten!

Hohe Strafen

Im Fall eines Diebstahls von Kreditkartendaten drohen einem Handelsunternehmen unter anderem neben einem schädlichen Imageverlust auch empfindliche Schadenersatzforderungen durch Kreditkartenorganisationen und Acquirer, sollten diese dem Händler bezie-

ungsweise dessen Service Partner (Payment Service Provider für E-Commerce) nachweisen, dass Sicherheitsanforderungen in der Kreditkartenverarbeitung nicht eingehalten wurden.

Deshalb ist vorgesehen, dass alle, die Kartendaten speichern, technische sowie organisatorische Maßnahmen zum Schutz gegen den Verlust von höchst sensiblen Kartendaten vornehmen. Diese Maßnahmen werden im sogenannten „Payment Card Industry – Data Security Standard“ (PCI DSS) geregelt.

Um das Risiko von Datendiebstählen von vornherein zu minimieren, haben sich die großen internationalen Kreditkartengesellschaften auf diesen Sicherheitsstandard geeinigt, der für die sichere Speicherung und Verarbeitung der Kreditkartendaten sorgen soll. Diesem Standard unterliegen alle Institutionen, wo Daten – auf



Gerade beim Online-Einkauf ist es wichtig, dass sensible Kundendaten auch entsprechend geschützt sind. Foto: Photos.com

welche Art und Weise auch immer – verarbeitet und/oder gespeichert werden. PCI Data Security (PCI DSS) stuft Händler

in vier verschiedene Levels ein. Je nach Level sind unterschiedliche Schritte seitens des Unternehmens durchzuführen.

Jedes Vertragsunternehmen muss PCI DSS einhalten – Acquirer wie Paylife empfehlen generell, dass keine Kartendaten gespeichert werden, um höchstmögliche Sicherheit zu gewährleisten. Werden Daten gespeichert, muss sich der Händler regelmäßigen Sicherheitsüberprüfungen unterziehen. Wer die vorgegebenen Maßnahmen erfüllt und die vorgeschriebenen Vorkehrungen trifft, wird im Fall der Kompromittierung teilweise beziehungsweise vollständig von Strafen befreit.

Das gilt auch für alle Webshop-Betreiber, die Kartendaten in ihren Systemen speichern. Da das mit Aufwand verbunden ist, geht der Trend eindeutig dahin, dass Webshops Kreditkartendaten nicht mehr selbst speichern, sondern generell die Zahlung über PSP (Payment Service Provider) abwickeln. sog

www.paylife.at

Wenn Sicherheit Vorrang hat

Bei der Erstellung eines wirksamen Sicherheitskonzeptes zum Schutz von Betriebs-eigentum und Menschen helfen heute keine Einzellösungen mehr, vielmehr bedarf es eines in sich geschlossenen Gesamtpaketes.

Gerhard Scholz

Die Österreichische Staatsdruckerei ist eine Hochsicherheitszone. Hier werden hochsensible personalisierte Dokumente wie die neuen Sicherheitspässe, Personalausweise im Scheckkartenformat, Führerscheine und Zulassungen entwickelt und produziert. „Als Hochsicherheitsdienstleister müssen wir in allen Belangen beste Sicherheitsstandards vorweisen“, weiß Christian Spörer, Chief Security Officer des Hauses.

Deshalb wurde Telekom Austria als zentraler Ansprechpartner und Generalunternehmer für alle Sicherheitsthemen der Staatsdruckerei beauftragt. Die Sicherheitslösung von Telekom Austria garantiert eine lückenlose Überwachung bei der Abwicklung jedes Auftrags vom Andruck über die Produktion bis zur Lagerhaltung und Archivierung.

Komplettpaket

Im Rahmen ihrer Safety & Security Solutions bietet Telekom Austria ein umfangreiches Leistungsportfolio für die physische Unternehmenssicherheit. Im Fall der Staatsdruckerei wurde eine Komplettlösung für die Überwachung des gesamten Gebäudes ausgearbeitet. Sie umfasst unter anderem eine 24-Stunden-Videoüberwachung, ein komplexes Alarmanlagensystem und eine Zutritts-sicherung – alles in allem ein hochmodernes Sicherheitspaket, das auch Wartung, Service und Betreuung umfasst.

Das Hightech-Herzstück

Herzstück der Safety & Security Solutions von Telekom Austria ist das Security Command Center (SCC), die Hightech-Sicherheitszentrale im Wiener Arsenal. Sie ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr 24 Stunden lang besetzt. Dort laufen alle bei einem überwachten Objekt erhobenen Informationen zusammen. Wird ein Alarm

ausgelöst, geht dieser zuerst als „stiller Alarm“ im SCC ein. Dort entscheidet das professionelle Sicherheitsteam nach einem vordefinierten Interventionsplan, was zu tun ist: Alarm vor Ort auslösen, Inspektionskräfte auf den Weg schicken oder – im tatsächlichen Ernstfall – die Exekutive anfordern.

Wird auch eine Videoüberwachung eingesetzt, werden zusätzlich noch die Bilder der im Überwachungsbereich positionierten Kameras übertragen. Mit elektronisch steuerbaren Kameras kann das Sicherheitsteam im SCC das gesamte überwachte Objekt einsehen. Prophylaktisch kann vom SCC aus auch ein virtueller Rundgang gestartet werden, indem alle Kamera-



Im Security Command Center von Telekom Austria, das rund um die Uhr in ständiger Bereitschaft ist, werden alle Ereignisse in den überwachten Objekten beobachtet und erfasst. Foto: Telekom Austria

bilder der Reihe nach systematisch kontrolliert werden.

Auch die Doppler-Gruppe, mit rund 200 Tankstellen das größte private Tankstellennetz Österreichs, nutzt die Safety & Security Solutions von Telekom Austria. Da die Tankstellenshops

immer häufiger Ziel von Einbrüchen wurden, investierte das Unternehmen verstärkt in die Sicherheit vor Ort. Im Alarmfall wird nun vom SCC direkt die nächste Polizeidienststelle verständigt. Und selbst wenn die Strom- oder Datenleitung

gekappt werden sollte, haben Einbrecher keine Chance: Die Lösung von Telekom Austria ist mit einer integrierten Notstromversorgung und einer proaktiv überwachten Sicherheitsdatenleitung ausgerüstet.

business.telekom.at

Gerhard Seltenhammer: „Zuerst machen wir einen ausführlichen Security Check und erstellen dann punktgenau ein auf den Kunden abgestimmtes Sicherheitskonzept“, erklärt der Security-Leiter im Bereich Supply & Real Estate Management bei Telekom Austria.

Jedes Konzept ist einzigartig

economy: Was sind die entscheidenden Kriterien bei Safety & Security?

Gerhard Seltenhammer: Wenn es um das Thema Sicherheit geht, sind vor allem immer die persönliche Betreuung und das Vertrauen entscheidend. Genau diese zwei Punkte stehen im Rahmen der Safety & Security Solutions an erster Stelle. Es geht immerhin um die Sicherung von elementaren Unternehmenswerten und Personen.

Welche Leistungen bietet Telekom Austria im Rahmen von Safety & Security Solutions?

Wir errichten und warten die gesamte Infrastruktur vor Ort – wie etwa Alarmanlagen, Videoüberwachung, Zutrittssysteme und Steuerungssysteme für Haustechnik. Wir managen das Sicherheitsnetzwerk und überwachen Stabilität und Sicherheit rund um die Uhr.

Nach welchen Kriterien erarbeiten Sie die Sicherheitskonzepte?

Die Anforderungen an ein umfassendes Sicherheitskonzept sind so individuell wie die Personen und Unternehmen, die danach verlangen. Deshalb machen wir zuerst einen ausführlichen Security Check und erstellen dann punktgenau ein auf den jeweiligen Kunden abgestimmtes Sicherheitskonzept. Jede Anforderung wird von uns individuell bearbeitet und jedes Konzept einzigartig auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt.

Sie betonen auch immer wieder die besondere Qualifikation Ihrer Mitarbeiter.

Telekom Austria bietet mit der Planung, Konzeption und Installation ein hochmodernes Sicherheitspaket, das Wartung, Service und Betreuung um-

fasst. Sämtliche Service-Techniker von Telekom Austria, die die Sicherheitsanlagen betreuen, haben ein Schulungszertifikat vom Hersteller der Anlagen und werden entsprechend den Richtlinien des VSÖ (*Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs, Anm. der Red.*) eigens für die richtige Installation und Wartung solcher Anlagen ausgebildet.

Und wie sieht das auf der Hard- und Software-Seite aus?

Wir setzen hochwertige, modular aufgebaute Alarmanlagenkomponenten ein, die über hochverfügbare Sicherheitsleitungen mit dem permanent besetzten Security Command Center von Telekom Austria verbunden sind. Sämtliche Bestandteile der Alarmanlage sind optimal aufeinander abgestimmt, um teure Fehlalarme möglichst gering zu halten.

Diese Alarmanlagen unterstützen auch die Installation von High-End-Zutrittskontrollen. Und durch die Integration einer Videoüberwachung können wir den Objektzustand auch noch visualisieren. *gesch*

Zur Person



Gerhard Seltenhammer ist Security-Leiter im Bereich Supply & Real Estate Management bei Telekom Austria. Foto: Telekom Austria