

Noch nie war der Zugang zu moderner Technik so einfach wie heute. Cloud, Web 2.0 und Mobile Lifestyle sorgen für eine Demokratisierung von Innovation.

Innovation 2.0: Technik für die Massen

On Demand-Software ist derzeit der große Trend in der IT-Industrie. Für KMU liegen die Vorteile auf der Hand: Sie bekommen Zugang zu Hightech-Lösungen, die bisher nur Großbetrieben vorbehalten waren. Die Komplexität der IT verschwindet in fernen Rechenzentren. Statt großer Anfangsinvestitionen gibt es monatliche Nutzungsgebühren. Ein Desktop oder mobiles Endgerät sowie ein Internetzugang sind die einzigen technischen Voraussetzungen.

Ein Anwendungsszenario: Firma X lässt von einer Agentur eine Telefonkampagne durchführen, die neue Interessenten identifiziert. Die vereinbarten Kundentermine werden in der Unternehmensdatenbank abgelegt und automatisch dem zuständigen Verkäufer zugeordnet. Der sieht die nötigen Folgeaktionen und Termine sofort auf seinem mobilen Endgerät. Die „App“ auf dem iPhone nutzt er auch, um seine Kundentermine zu verwalten, neue Leads im Überblick zu behalten und Reisekosten abzurechnen. Auch neue Kundenaufträge können direkt über die App angelegt werden. Die neuen Informationen sind unmittelbar für alle Mitarbeiter verfügbar. Auch für den Chef von Firma X, der gerade auf Dienstreise ist und sich über



Tablets und Smartphones sind die Fenster zu innovativen IT-Lösungen für jedermann.

den Erfolg der Telefonkampagne informieren will. Mit dem iPad fragt er einen vorkonfigurierten Bericht ab und sieht, wie sich der Auftragsbestand durch die bereits absolvierten Kundenbesuche erhöht hat und welche Kosten im Vergleich dazu für die gesamte Kundenakquirierungskampagne angelaufen sind. Ist so ein Szenario ganz ohne hauseigene IT vorstellbar? Bei SAP hört man dazu ein klares ja. Vor kurzem ist der ERP-Marktführer mit „Business ByDesign“

in den österreichischen Markt gestartet. Die Geschäftssoftware aus der Cloud unterstützt alle wesentlichen Firmenprozesse. „Mit Business ByDesign hat man jederzeit und überall das gesamte Unternehmen in der Tasche“, erläutert Günther Patterer, Vertriebsdirektor für den Mittelstand bei SAP Österreich. „Alles, was man braucht, ist ein mobiles Endgerät wie iPhone oder iPad und eine Internetleitung. Der Rest kommt aus der SAP-Wolke.“

Mobile Geschäftsprozesse wie die eben beschriebenen erfordern leistungsstarke und verlässliche Endgeräte. Die A1 Telekom Austria setzt bei ihren Angeboten für Geschäftskunden strategisch auf BlackBerry, den Weltmarktführer bei Business-Smartphones. „Weil der kanadische Hersteller mit seinen Lösungen für geschäftliche Kommunikation in puncto IT-Integration und Sicherheit nach wie vor das Maß aller Dinge ist“, betont Alexander Sperl, Vorstand

und Central Commercial Officer von A1 Telekom Austria. Mit BIS (BlackBerry Internet Service) und BES (BlackBerry Enterprise Server) Express bietet A1 Telekom Austria auch für kleinere Firmen maßgeschneiderte Pakete für E-Mail-Kommunikation an. Während BIS vor allem Small Offices ohne eigene Serverinfrastruktur adressiert, richtet sich BES Express an KMU wie Architekturbüros, Anwaltskanzleien oder Agenturen. „BES ist eine hoch professionelle mobile Kommunikationslösung wie sie bislang nur Großunternehmen vorbehalten war. Verschiedene Tarifmodule und eine reichhaltige Auswahl an BlackBerry-Smartphones bieten optimale Gestaltungsmöglichkeiten für jeden nur denkbaren Bedarf“, ist Sperl überzeugt.

Kundenkontakt 2.0

Wie kaum ein IT-Trend zuvor wird der derzeitige Smartphone- und Tablet-Boom klar vom Konsumentenmarkt getrieben. In Kombination mit Web 2.0-Anwendungen wie Facebook, Twitter & Co. sind die mobilen Alleskönner gerade dabei, unsere privaten und beruflichen Kommunikationsgewohnheiten nachhaltig zu verändern. Für Firmen bedeutet das: Sie müssen sich auf neue Wege der Kundenpflege einstellen. Die Anzahl der Kunden, die ihre Anliegen per E-Mail, Fax, SMS oder Web-Chat kommuniziert, steigt stetig und auch soziale Netzwerke werden im Geschäftsleben immer wichtiger. Kapsch BusinessCom hat auf die neuen Herausforderungen reagiert und ein Portfolio neuer Lösungen für die Kundeninteraktion entwickelt, die – hochgradig automatisiert – gleicher-

maßen Anrufe, E-Mails, Faxnachrichten oder SMS verarbeiten und sogar Web-Chats organisieren können. Firmen können diese „Customer Interaction Solutions“ wahlweise auch als Service aus der Cloud beziehen (s. Kommentar). Nachrichten werden automatisch entsprechend den Kundenbedürfnissen und den Fähigkeiten der Servicemitarbeiter an den jeweils kompetentesten Mitarbeiter weitergeleitet. Der bekommt zeitgleich alle relevanten Informationen zum Kunden aus Kundendatenbank und kaufmännischen Firmenapplikationen auf den Bildschirm. Auch auf dem glatten Parkett sozialer Netzwerke können Firmen mit Hilfe der „Customer Interaction Solutions“ von Kapsch gute Figur machen, erklärt Christian Schober, Marketingleiter bei Kapsch BusinessCom: „Auch wenn eine Firma noch nicht auf Facebook und Twitter ist: Ihre Kunden sind schon da und nutzen diese sozialen Netzwerke intelligent und selbstbewusst, diskutieren Produkte und bewerten den Service. Unsere Lösungen helfen Firmen dabei, sich in sozialen Netzen ein Gesicht zu geben, in Interaktion mit den Kunden zu treten und eine Community aufzubauen.“

Verantwortung 2.0

Riesige, bisher ungenutzte „Datenfriedhöfe“ – das sind die Quellen, aus denen IBM seine Initiative für „Smarter Cities“ zu speisen gedenkt. „Rund eine Billion Sensoren in verschiedensten Systemen gibt es auf der Welt, die ununterbrochen massenhaft Daten einsammeln“, erklärt Michael Schramm, Business Development Executive

„Alles, was man braucht, ist das Internet und ein Endgerät. Der Rest kommt aus der Wolke..“

bei IBM Österreich. „Wir wollen sie vernetzen und mit cleverer Analyse aus diesen Informationen einen Wert generieren, der bisher ungenutzt geblieben ist.“ Ziel ist eine nachhaltige Verbesserung der Lebensbedingungen in Großstädten mittels neuer Technologien. Denn die rasant fortschreitende Urbanisierung der Weltbevölkerung bringt in allen Bereichen des täglichen Lebens – egal ob Gesundheit, öffentliche Verwaltung, Sicherheit, Energie oder Verkehr – unzählige Herausforderungen mit sich. Unter der Führung von IBM und dem Austrian Institute of Technology (AIT) wurde das EU-Forschungsprojekt „CARBOTRAF“ lanciert. Das Verkehrsmanagement-Projekt soll Staus und Stop&Go-Verkehr vermeiden helfen und damit Energieverbrauch und CO₂-Ausstoß reduzieren. Ziel ist ein System, das alle verfügbaren Daten zur Verkehrslage zusammenführt und Alternativen für einen verbesserten Verkehrsfluss berechnet. Graz und Glasgow haben bereits Absichtserklärungen für eine Pilotimplementierung unterschrieben. Über Projektdetails und die Smarter Cities-Initiative insgesamt können sich Interessierte noch bis Oktober im Rahmen einer Ausstellung im IBM-Haus in Wien informieren.

Business Technologie wird finanziert von:

economyaustria



Christian Schober, Kapsch

Die Frage lautet: Make or buy?!

Sollen Firmen ein Call Center erwerben oder als Service aus der Cloud beziehen? Die entscheidenden Fragen dabei: Welche Anforderungen gilt es zu erfüllen - speziell im Bereich der Sicherheit und Verfügbarkeit, aber auch in Funktionsumfang und Anpassbarkeit an die eigenen Geschäftsprozesse? Habe ich genug Ressourcen für einen Eigenbetrieb? Und last but not least: welche Investitionskosten nehme ich dafür in Kauf? Hohe Ansprüche an die Lösung, speziell wenn die Anforderungen sehr spezifisch sind, sprechen für einen Eigenbetrieb, beziehungsweise eine Private Cloud-Lösung. Eingeschränkte personelle Ressourcen und der Wunsch nach niedrigen Investitionskosten bei gleichzeitig hohen Anforderungen an die Verfügbarkeit sprechen für ein hochwertiges Cloud-Service.