

„End-to-end“ lautet die Zauberformel bei modernen IKT-Services. Kunden wollen schlüsselfertige Gesamtlösungen als Service ins Haus geliefert bekommen.

## Der Service-Gedanke wird „zu Ende“ gedacht.



Eine spannende Mobility-Fallstudie von T-Mobile und T-Systems: der digitale Autoschlüssel im Smartphone.

**D**ie Zeiten, in denen sich Kunden mit Systeminseln und punktuellen Services abspeisen ließen, neigen sich dem Ende zu. Gefragt sind gesamtheitliche IT-Lösungen, die komplette Geschäftsprozesse „End-to-end“ abdecken. Im Idealfall liefern Dienstleister gleich ganze Geschäftsmodelle als Service ins Haus.

Ein gutes Beispiel für den neuen „End-to-end“-Ansatz findet man im Zusammenhang mit dem Zukunftsthema E-Mobilität und umweltfreundliche Verkehrslösungen. T-Systems und T-Mobile

haben kürzlich ein Gemeinschaftsprojekt vorgestellt – eine marktreife Gesamtlösung für Autovermietungen, die als out-gesourcte Dienstleistung angeboten wird: Zentrales Element ist ein digitaler Autoschlüssel am Smartphone, der auf der Zukunftstechnologie „Near Field Communication“ (NFC) basiert und sich ideal für Autovermietungen oder Car-Sharing-Dienste (z. B. mit umweltfreundlichen E-Autos) eignet. Die App zeigt dem Kunden an, wo das nächste verfügbare Auto parkt, er bucht es per Fingertipp und bekommt einen digitalen Schlüssel auf das Gerät gesendet, der das Fahrzeug sperrt, solange er es reser-

viert hat. Einfach das Handy ans Türschloss halten, und los geht die Fahrt. Bezahlt wird gleich über eine „Mobile Wallet“, ein virtuelles Geldbörsel am Telefon, in dem übrigens gleich auch alle möglichen Kundenkarten digital gespeichert werden können. Derzeit läuft ein Pilotversuch mit BIPA: einfach das Handy an einen Empfänger bei der Kassa halten und Bonuspunkte oder Rabatte kassieren. NFC macht es möglich. Auch im Online-Zahlungsverkehr sind heute End-to-end-Lösungen gefragt, die nahtlos in bestehende Geschäftsprozesse integriert werden können. Eine besonders sichere Service-Vari-

ante für Banken und ihre Kunden hat die Payment Network AG mit dem Produkt „sofortbanking“ entwickelt: ein universell einsetzbares Online-Banking-ePayments-System (OBeP), das das Geld im Kreislauf der Banken belässt. sofortbanking bildet die Schnittstelle zwischen dem Konto des Käufers und dem Empfänger-Konto eines Internethändlers. Der Kunde wählt nach dem Online-Einkauf sofortbanking als Zahlungsoption, loggt sich über die Software von sofortbanking in sein Online-Banking ein und gibt abschließend die Überweisung mit einer TAN frei, ohne sich irgendwo registrieren zu müssen. Die

Überweisung wird umgehend abgesendet, und der Händler erhält – anders als bei einer herkömmlichen Überweisung – umgehend eine Bestätigung über den Geldeingang und kann seine Ware sofort versenden. So beschleunigt das System maßgeblich den Warenverkehr über das Internet.

### Mega-Trend „Cloud“

Das strategische Outsourcing von IT- und Kommunikationsservices ist zunehmend auch eng mit dem Begriff Cloud Computing verbunden. Standardisierte Geschäftsanwendungen und Infrastruktur können rasch und einfach direkt aus dem Internet, der Public Cloud, bezogen werden. Private-Cloud-Lösungen hingegen sichern Unternehmen dezidierte Services in einer geschützten Umgebung vertraglich zu, die auch – anders als in der Public Cloud – an spezifische Geschäftsanforderungen angepasst werden können. Der Sicherheitsgewinn ist ebenfalls ein maßgebliches Argument für die Private Cloud: Man weiß genau, wo die Unternehmensdaten verarbeitet und gespeichert werden. Kapsch BusinessCom hat für seine Kunden ein „Hybrid Cloud“-Modell entwickelt, das die Vorteile von Public- und Private-Cloud-Services vereinen soll. Dazu Thomas Putz, Portfolio-Entwickler für Applikationsservices bei Kapsch BusinessCom: „Vor dem Schritt in die Wolke steht immer eine genaue Bedarfs- und Prozessanalyse, um die ideale Mischung aus Private und Public Cloud zu definieren. Mit der so entstandenen Hybrid Cloud profitieren Unternehmen dann von mehr Flexibilität, hoher Sicherheit und den Skalen-

effekten dieser Form des Outsourcings, was bis zu 50 Prozent Einsparung in der IT bringen kann.“

Mit dem „earthDATAsafe“ im steirischen Kapfenberg kann Kapsch seinen Outsourcing-Kunden auch eines der sicheren Rechenzentren Europas bieten. Es befindet sich in einem Stollensystem, das 320 Meter in einen Berg reicht und somit optimal gegen elektromagnetische Störungen geschützt ist. Redundante Anbindungen an das Strom- und Datennetz sichern ausfallfreien Betrieb. Zudem verfügt der earthDATAsafe über die Möglichkeit, für zusätzliche Ausfallsicherheit zwei voneinander unabhängige Rechenzentren mit Clustersystemen und synchroner Datenspiegelung zu verbinden. Eine Anforderung, die dem Kapsch-Kunden PayLife sehr wichtig war. Der Karten- und Zahlungsdienstleister hat seine gesamte Infrastruktur für das Transaktionsrouting und die Bankomat-Terminalüberwachung im earthDATAsafe untergebracht. „Das Rechenzentrum ist wie für uns geschaffen“, sagt Harald Flatscher, Abteilungsleiter bei PayLife. Wir unterliegen allerstrengsten Compliance-Vorgaben des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Unsere Anforderungen an ein Rechenzentrum gehen daher weit über die herkömmlichen Standards hinaus.“

### Kompetenz als Service

Auch Firmen, die sichere und effiziente End-to-end-Prozesse im eigenen Haus aufbauen wollen, können heute auf erfahrene IKT-Dienstleister kaum mehr verzichten. Die Komplexität

## „Der Wissensarbeiter von morgen ist mobil und rund um die Uhr erreichbar, er arbeitet länderübergreifend.“

moderner Systeme und Workflows erfordert viel Know-how, das „inhouse“ nur mit großem Kosten- und Personalaufwand aufbauen kann. Daher sind Firmen gut beraten, sich gut beraten zu lassen. Raiffeisen Informatik hat vor vier Jahren ein „Identity und Access Management Competence Center“ gegründet, das die jahrelange Projekterfahrung des IT-Dienstleisters in diesem zukunftsträchtigen Bereich in ein umfassendes Beratungsportfolio ummünzt. Dieses Know-how haben sich auch die Casinos Austria bei der Implementierung eines sicheren Identitäts- und Zugriffsmanagements im Unternehmen zunutze gemacht. Die von Raiffeisen Informatik entworfene Lösungsarchitektur ist nahtlos in die individuellen Prozessanforderungen und die vorhandene IT-Umgebung der Casinos Austria eingebettet.

Dazu Wilfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik: „Die zentrale Administration von Zugriffsberechtigungen auf Unternehmensdaten ist ein enorm wichtiges Thema für jedes Unternehmen. Richtig eingesetzt bringt es nicht nur Kostenvorteile, weil es die Administrationsaufwände reduziert, sondern es erhöht darüber hinaus wesentlich die Datensicherheit.“

**Business Technologie wird finanziert von:**

**economyaustria**



Johannes Bischof, KONICA MINOLTA

### **Knowledge Worker der Zukunft**

Der Wissensarbeiter von morgen ist mobil und rund um die Uhr erreichbar; er arbeitet länder- und abteilungsübergreifend. Intelligente Dokumentenmanagement-Lösungen unterstützen ihn dabei: Zeit- und ortsunabhängiger Informationszugriff wird geschaffen, die reibungslose Zusammenarbeit im Team erleichtert. Denn multifunktionale Drucksysteme haben sich vom simplen Ausgabegerät zur digitalen Kommunikationszentrale entwickelt: Sie bieten flexible Scan-Schnittstellen, automatisieren Routinetätigkeiten und übernehmen Druckjobs vom Handy. Dabei sind sie webfähig und personalisierbar. Der Aspekt Kostenreduktion durch Energie sparende Lösungen, optimierte Prozesse und Outsourcing des Gerätemanagements ist dabei zentrales Thema für Unternehmen.