

monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

Enterprise Content Management

Enterprise Content Management (ECM) wird aktuell in vielen Unternehmen heiß diskutiert. Die Bearbeitung von Dokumenten soll beschleunigt und qualitativ verbessert werden. Diese MONITOR-Ausgabe informiert über aktuelle ECM-Trends und Strategien.

- ▣ Sonderteil: IKT in Wien
- ▣ E-Government: Österreichs Ministerien berichten
- ▣ Storage: Was bringt Fibre Channel over Ethernet?

Informationsmanagement im Fokus:
Mehr **TRANSPARENZ** durch die

360°
Sicht

... lesen Sie
mehr ab
Seite **14**

INFONIQA

Gerhard Raffling
GF Infoniqa Österreich

Hier sollte Ihr Name stehen. Fragen Sie uns nach einem Abo. Tel. 01 | 74095-466

BOHMANN
Verlagsgruppe

Wenn Firmen feiern

Ideen, Ideen, Ideen! Das Modul hat nicht nur passende Räume für jeden Event, sondern auch passende Ideen für Kulinarik und Rahmenprogramm.



meidlichen Problemchen nicht auffallen und alles reibungslos abläuft. Der Mehraufwand für diese individuelle Betreuung lohnt sich.

Fordern Sie jetzt die Info-Mappe für Firmenfeste an. www.hotelmodul.at oder Hotline (01) 47660-116

**** *Event hotel*
modul

www.hotelmodul.at
www.cateringmodul.at
Peter-Jordan-Str. 78, 1190 Wien

Passende Räume für die nächste Tagung oder die Firmenfeier sind schnell gefunden. Das Modul ist bestens damit ausgestattet. In allen Größen mit High tech, Ruhe und Tageslicht.

der Veranstaltung im Hintergrund dezent die Fäden, damit die unver-

Aber manchmal braucht man ein wenig mehr. **Eine neue Idee für das Rahmenprogramm, ein durchorganisiertes Fest, das für die Bedürfnisse genau passende Setting und Speisenangebot!**

Das Modul hat seine langjährige Erfahrung jetzt in einem Event Service Center gebündelt. Dort weiß man, wann ein Cocktailempfang und wann ein gesetztes Essen am Besten ist. Dort sitzen Leute mit neuen Ideen für Events. Auf Wunsch kann die gesamte Firmenfeier durchorganisiert und abgewickelt werden. Wir ziehen während

NEU. CATERING IM INTERNET

Mit www.cateringmodul.at wurde außerdem soeben **Österreichs größte Internetplattform für Partyservice** eröffnet. Hier finden man alles, was zum Catering gehört. Kalte Snacks, warme Snacks, Cocktailbuffets, festliche Buffets, Menüs, Salate, Getränke und auch Catering-Equipment, Dekoration und vieles mehr.



«Produktpräsentation, Jahrestag, Pressekonferenz, Jubiläum, Begrüßung, Verabschiedung, ...
Ich bin gerne für Sie da!»



Menü im Miniformat an Stehtischen – perfekt zur Förderung der Gruppenkommunikation

Event Service Hotline: (01) 47660 – 116



Dokumente richtig verwalten

Enterprise Content Management (ECM) wird aktuell in vielen Unternehmen heiß diskutiert. Neben den steigenden gesetzlichen Anforderungen bezüglich der Revisionsicherheit nutzen die Anbieter die aktuelle wirtschaftliche Situation auch dazu, auf Möglichkeiten der Kosteneinsparung hinzuweisen.

MONITOR-Autor und BARC-Analyst Martin Böhn hat bei der Beschäftigung mit dem ECM-Markt festgestellt, dass es derzeit vor allem auch darum geht, die Effizienz zu erhöhen, indem die Bearbeitung von Dokumenten beschleunigt und qualitativ verbessert wird. Informationen können mit modernen Lösungen schnell und strukturiert ausgetauscht werden, Zugriff und Suche werden durch klare Strukturen vereinfacht und Workflows erlauben eine Teilautomatisierung der Vorgangsbearbeitung.

Aber auch das Thema Web 2.0 hat den ECM-Markt verändert. Die etablierten Hersteller haben die technischen Weiterentwicklungen und die auf eine stärkere Beteiligung der Mitarbeiter und Partner ausgerichtete Philosophie analysiert und so die eigenen Lösungsangebote erweitert. Mit Wikis, Foren, Informationsabonnementdiensten, wie RSS und Wissensportalen, wurde das Prinzip der Verbreitung von Informationen im Vergleich zur Nutzung von beispielsweise E-Mails umgedreht. Nicht mehr die Erzeuger von Informationen, sondern die Interessenten bestimmen, welche Inhalte gelesen werden. Dieser „Self-Service-Gedanke“ hat große Auswirkungen auf die Planung und Realisierung von Informationsinfrastrukturen. Lesen Sie mehr dazu in unserem „Thema“ ab S. 9.

Sonderteil: IKT in Wien

Den Standort Wien in einem globalen Wirtschaftssystem als wichtigen Teilnehmer in der europäischen Spitzenklasse zu positionieren, dieses Ziel verfolgen die politisch Verantwortlichen in der Bundeshauptstadt. Von großer Bedeutung ist dabei der IKT-Sektor, der schon heute die Wirtschaft der Stadt entscheidend prägt. Daher hat MONITOR-Autor Christian Henner-Fehr für unseren mit freundlicher Unterstützung des PID Wien erstellten Sonderteil „IKT in Wien“ recherchiert und festgestellt, dass die Zahl der Betriebsansiedlungen internationaler

Unternehmen im letzten Jahr einen neuen Höchststand erreicht hat.

„Noch nie zuvor konnten WWFF und ABA so viele internationale Betriebe in Wien ansiedeln wie 2008. 119 Unternehmen waren es im Vorjahr, die bei der Ansiedlung in Wien unterstützt wurden. In Summe wurde damit ein Investitionsvolumen von 125 Mio. Euro am Standort ausgelöst und wurden mehr als 900 neue Arbeitsplätze geschaffen“, zeigt sich Vizebürgermeisterin, Finanz- und Wirtschaftsstadträtin Renate Brauner zufrieden. Lesen Sie mehr über IKT in Wien in unserem 16-seitigen Sonderteil im Mittelteil des MONITOR ab S. 21.

E-Government: „State of the Art“

Österreich hat im E-Government in Europa schon seit längerem eine führende Stellung. Für unseren Branchen-Schwerpunkt „Öffentlicher Sektor“ hat sich MONITOR-Autor Carl-Markus Piswanger daher diesmal an die österreichischen Bundesministerien gewandt, um einen aktuellen Überblick für Sie zusammenzustellen. Bereits sehr früh wurde das Thema hierzulande zur „Chefsache“ erklärt und die Strategieentwicklung im Bundeskanzleramt angesiedelt, wo sie auch heute noch zu finden ist. Der föderalen Struktur Österreichs entsprechend sind zudem alle Ebenen des Staates in strategischen und fachlichen Abstimmungsgremien integriert.

Obwohl viele technische Bausteine des E-Governments in Österreich bereits realisiert sind, werden weiter große Projekte umgesetzt. Diese sind oft angetrieben durch Technologiesprünge und neue Strategien (z. B. Shared Services). Ebenso wichtige Treiber sind europäische Vorgaben und Programme. Nicht zuletzt ist der Bereich vielfältig: Neben der elektronischen Verwaltung rollen sich gerade mit E-Health (elektronisches Gesundheitswesen) und E-Democracy (elektronische Demokratie) weitere verwandte Themenfelder aus. Bringen Sie



DI Rüdiger Maier, Chefredakteur

sich ab S. 37 auf den letzten Stand in Sachen E-Government.

Lernen mit IT

Aber auch an Österreichs Nachwuchs wird gedacht: In die Schulen haben Internet und PC längst Einzug gehalten. Eine Vielzahl von Projekten soll Schüler auf die Nutzung dieser Kommunikationsmittel optimal vorbereiten, erzählten mir Robert Kristöfl und Christian Dorninger von der IT-Lenkungsgruppe des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk). Als Leiter der Abteilung Informationstechnologie im bm:ukk laufen bei Kristöfl die Fäden der vielfältigen schulischen IT-Initiativen zusammen. „Wir haben hier 2001 mit dem eFit-Program begonnen und etwa 200 Initiativen ins Leben gerufen, die teils langfristig weitergeführt werden.“ 2007 startete dann das dreistufige IT-Umsetzungsprojekt „Futurelearning“, das in der nun laufenden zweiten Phase mit adaptierten Zielsetzungen weitergeführt wird. 200 Schulen sind derzeit in der Initiative aktiv, die sich ausweiten soll. Wie an den heimischen Schulen der Umgang mit der IT vermittelt wird, erfahren Sie ab S. 6.

Einen sonnigen und erholsamen Sommer wünscht Ihnen Ihr

Inhalt | Juli/August 2009

Wirtschaft

Lernen mit IT.....	6
REBOOT.....	8

Thema | Informationsmanagement

Aktuelle Trends im ECM-Markt.....	9
ECM-Systeme auf dem Prüfstand.....	12
Informationsmanagement im Fokus: Mehr Transparenz durch die 360-Grad-Sicht.....	14
Integration von MS SharePoint Server in CRM.....	15
Systeme für High Volume Output Management.....	17
Erfolg mit E-Business.....	19
ECM mit T-Systems.....	20

IKT in Wien

Der IKT-Sektor ist von entscheidender Bedeutung.....	22
Netzwerke und Initiativen.....	28
Förderungen für IKT-Unternehmen in Wien.....	30
Stärke- und Aktivitätsfelder.....	32
Cluster: Auf die richtige Mischung kommt es an.....	34

Branchenmonitor: Öffentlicher Sektor

E-Government: „State of the Art“.....	37
---------------------------------------	----

Strategien

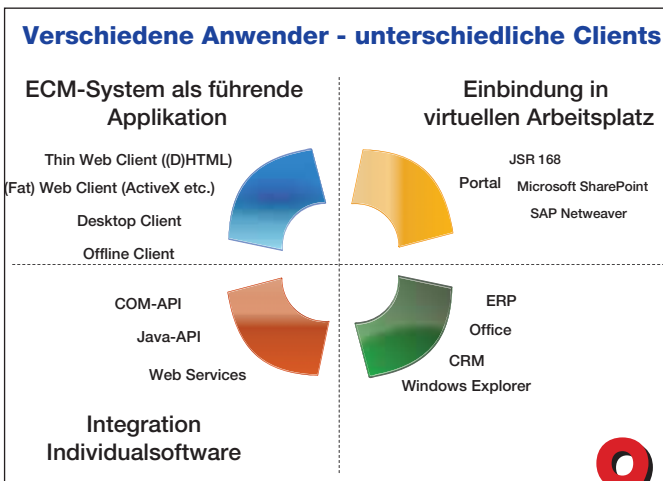
Neu-Definition: Interview mit Dr. Andreas Muther, SAP-Geschäftsführer.....	41
Serie: Komplexe Technologien bewerben und verkaufen.....	43
„Maßgeschneidert für den Anwender“: Interview mit Jan Sillemann, Director Microsoft Dynamics NAV.....	44
Gebrauchte Software: Chance in der Krise.....	46
Trivadis: 15 Jahre erfolgreich.....	48

Netz & Telekom

Fibre Channel over Ethernet: Symbiose für optimale Speichereffizienz.....	50
Punkten mit IT-Sicherheit.....	52
Case Study: Sicherheit per SMS.....	54

Aus der Redaktion

Editorial.....	3
Inserentenverzeichnis.....	53
Impressum.....	55



Aktuelle Trends im ECM-Markt



The essentials of imaging

KONICA MINOLTA

Ihre individuelle Druck- & Kopier-Lösung!

bizhub Typ

auswählen oder selbst konfigurieren: www.konicaminolta.at/bizhub

Jetzt 5% sparen

firmenmonitor.at

Ein Service der Wiener Zeitung



++ Kunden- und Lieferantenmonitoring: Geschäftsführerwechsel + Konkurse + Kapitalaufstockung + Insolvenzen + Firmenneugründung + Adressänderung +

Kommunikative wissen mehr!

firmenmonitor.at

Kostenlose Testaccounts und sämtliche Informationen unter www.firmenmonitor.at
oder unter der Service-Hotline (01) 206 99 – 600

+ E-Mail-Verständigung bei allen Änderungen + Tagesaktuell + Zuverlässig + Maßgeschneiderte Suchaufträge + nur 14 Euro* im Monat (* exkl. MwSt., Basis Fair Use)

Lernen mit IT

In Österreichs Schulen haben Internet und PC Einzug gehalten. Eine Vielzahl von Projekten soll Schüler auf die Nutzung dieser Kommunikationsmittel optimal vorbereiten, berichten im MONITOR-Interview Robert Kristöfl und Christian Dorninger von der IT-Lenkungsgruppe des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk).

Rüdiger Maier

„Es ist oft gar nicht einfach, mit den hohen Erwartungen und Ansprüchen der Jugendlichen im Bezug auf digitale Medien mithalten zu können. Wenn man einmal eine Antwort schuldig bleibt, dann wird das gleich negativ registriert“, berichtet Dorninger aus seinem schulischen Alltag. Die Lehrer an den im IT-Bereich aktiven Schulen unterstützten sich aber mit Rat und Tat und bei den regelmäßigen Treffen. „Dieses Lehrer-Netzwerk ist ganz zentral für die Verbreitung der IT-Nutzung an den Schulen und funktioniert ohne besonderen finanziellen Aufwand durch den Idealismus der beteiligten Lehrer, die sich auf fünf bis sechs jährlichen Treffen über ihre Erfahrungen austauschen können“, unterstreicht Dorninger den freiwilligen Charakter der Initiativen.

Als Leiter der Abteilung Informationstechnologie im bm:ukk laufen bei Robert Kristöfl die Fäden der vielfältigen schulischen IT-Initiativen zusammen. „Wir haben hier 2001 mit dem eFit-Program begonnen und etwa 200 Initiativen ins Leben gerufen, die teils langfristig weitergeführt werden.“ 2007 startete dann das dreistufige IT-Umsetzungsprojekt „Futurelearning“, das in der nun laufenden zweiten Phase mit adaptierten Zielsetzungen weitergeführt wird. 200 Schulen sind derzeit in der Initiative aktiv, die sich ausweiten soll: „Nun gilt es vermehrt, auch die bisher nicht aktiven Schulen in den Prozess einzubeziehen und ihnen die Wichtigkeit des Umgangs mit diesen Medien zu verdeutlichen“, weiß Kristöfl um die kommenden Herausforderungen.

Das Ressort ist mit diesem Ziel weiterhin aufgerufen, verstärkt Rahmenverträge und Public Private Partnerships mit der Wirt-

schaft abzuschließen, um die für die Umsetzung der Future-Learning-Strategie benötigte Hardware und Software über schulweite Rahmenverträge kostengünstig zur Verfügung stellen zu können. Stolz sei man jedenfalls darauf, im Verhältnis zu den Schülerzahlen bereits die meisten Notebook-Klassen in Europa vorweisen zu können. „Wir kämpfen in der derzeit so angespannten wirtschaftlichen Situation allerdings auch mit dem Ausfall von Sponsoren, die uns oft schon seit vielen Jahren unterstützt haben“, gibt Kristöfl einen Einblick in die Lage.

Als Leiter der Abteilung Informationstechnologie im Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) laufen bei **Robert Kristöfl** die Fäden der vielfältigen schulischen IT-Initiativen zusammen.



Gamebased Learning

Seit eineinhalb Jahren hat man den Bereich des „Gamebased Learning“ erschlossen, der auf internationalen Konferenzen wie auch bei den Schülern auf größtes Interesse stößt. „Wir wollen die Schüler natürlich nicht zu Computerspielern erziehen, sondern Lernspiele als pädagogische Plattformen nutzen“, erläutert Kristöfl.

Bei entsprechenden Projekten müssten die Schüler konkrete „Produkte“ entwickeln: „Wir setzen diese Lernspiele der-

zeit an zehn Schulen ein und wollen die Anzahl demnächst verdoppeln“, ergänzt Dorninger. Die Schüler müssen dabei Szenen beschreiben und können diese dann mit digitalen Figuren (Avatare) in kurze Digitalfilme umsetzen. „Wir erleben, dass die Schüler dadurch sehr motiviert an neue Lerninhalte herangehen und sich diese auch gut einprägen“, so Dorninger. Im Rahmen des EU-Projekts COLLAGE wurden mit Unterstützung mobiler IT-Technologie (u. a. Mobiltelefone, PDAs und GPS -Technologie) Möglichkeiten dieses Lernansatzes erprobt und evaluiert.

So erstellten beispielsweise je eine Schule aus Griechenland und aus Österreich ein Lernspiel mit mobilen Computeranwendungen. Die Schulen präsentieren dabei zwei archäologischen Orte: den Minoische Palast von Knossos und das antike Carnuntum. Informationen, Szenen und Fotos wurden gesammelt und für Quizfragen verwendet, die die Schüler dazu bringen, über das Gelände zu wandern, Wege zu erkunden, Rätsel zu lösen und sich mit den Gegebenheiten der Anlage vertraut zu machen. Das Spiel wurde auf die COLLAGE-Plattform geladen und steht damit allen zur Verfü-



Etwa 10 % der Schulen nutzen derzeit das vom bm:ukk zur Verfügung gestellte Open-Source-Software-Paket.

gung. Jede Schule kann teilnehmen, die Antworten, Anmerkungen und Texte werden auf der Plattform gespeichert und stehen für die Reflexion und Diskussion nach dem Spiel zur Verfügung

Fortbildung der Lehrer

„Ein Schwerpunkt von Futurelearning II ist auch die Umstellung der Lehrerfortbildung auf die neuen Inhalte. Hier bietet die Neuorganisation der Pädagogischen Hochschulen gute Möglichkeiten, die aber noch viel stärker genutzt werden müssen“, sieht Kristöfl Handlungsbedarf.

Die klassisch seminaristische Lehrerfortbildung habe in zweierlei Hinsicht einen Paradigmenwechsel erlebt: Die externen Seminare werden durch schulinterne Schulentwicklungsprogramme und Coachingphasen ersetzt und die Präsenzveranstaltungen weichen einem Blended-Learning-Konzept, das Elemente von Präsenz- und virtuellen Phasen (Online-Arbeit) vereint. Hier setzen die aktuellen Futurelearning-Methoden an. Lehrkräfte sollen in Zukunft auch die Möglichkeit haben, sich zusätzlich zum gewohnten Angebotsportfolio mit reinen Online-Seminaren fortzubilden: sowohl an der Pädagogischen Universität als auch im Rahmen von Bundesseminaren. Konzepte und Inhalte kommen - qualitätsgesichert, modular, systematisch abgestimmt, laufend aktualisiert - aus einem gemeinsamen Pool.

Lernplattformen

Mit dem zentralen Betrieb der Lernplattform edumoodle durch das bm:ukk und der Serviceleistung von eLISA-Austria steht allen Schulstandorten eine Moodle-Instanz kostenlos zur Verfügung. Es hat sich gezeigt, dass derartige Angebote von den Schulstandorten in hohem Maße nachgefragt werden. In Vorarlberg und im Burgenland gibt es ähnliche Erfolge mit den Lernplattformen ILIAS und dotLRN. In Summe sind in Österreich 1.200 Schulstandorte für Angebote zentraler Lernplattformen gebucht. „Der große Erfolg motiviert uns auch in diesem Bereich zur Weiterarbeit, soweit es die finanziellen Rahmenbedingungen erlauben“, erläutert Kristöfl. Mit der Aufnahme von Erweiterungen, wie einem E-Portfolio-Modul oder Prüfungserstellungs- und Auswertungssystemen, ist eine selbständige Arbeit mit diesen Lernplattformen gut möglich.

Ziel der E-Contentinitiative wiederum ist es, laut dem E-Content-Masterplan (bm:ukk, 2007) bis Ende 2010 rund die Hälfte der Arbeiten in allen Gegenständen (und Lernfeldern) mit E-Learning-Materialien zu begleiten. Das Ministerium beteiligt sich dazu etwa an thematischen Content-Projekten wie COSMOS, dessen Grundidee darin besteht, wissenschaftliche Unterlagen (Bildungsszenarien, Unterrichtsgestaltung, kollaborative Projekte mit artverwandten

Christian Dorninger, Geschäftsführer der IT-Lenkungsgruppe des bm:ukk, weiß um die teils hohen Erwartungen der Schüler im Hinblick auf die IT-Kompetenz der Lehrer.



Inhalten) für die Bereiche Astronomie und Physik leicht über ein Projektportal zugänglich zu machen.

Im Rahmen einer eigenen Open-Source-Initiative wird versucht, das „Zwei-IT-Welten-Postulat“ umzusetzen: Jeder Schüler soll im Rahmen des Unterrichts beide EDV-Welten kennenlernen. Gute Beispiele sind der „desk-top4education“ des Steirischen Open Source Teams oder die Exabis-Moodle-E-Portfolio-Erweiterung zur Nutzung der Plattform Moodle für die Anlage von personenbezogenen Leistungsmappen, die auch auf einen USB-Stick exportiert werden können. „In Zusammenarbeit mit der Firma Novell/SUSE, SUN und freien Gruppen soll die Nutzung von Open-Source-Produkten ausgebaut werden“, schließt Kristöfl.

www.bmukk.gv.at

Kleines Budget?

Der neue **IGEL one**. Einfach. Günstig.

- ✓ Speziell für den Einsatz in kleinen Unternehmen und Institutionen konzipierter Thin Client
- ✓ Geringe Größe und zeitgemäßes Design
- ✓ Günstiger Preis und hohe Energieeffizienz
- ✓ Unterstützt eine von fünf Server Based Computing-Lösungen (Citrix® XenApp, Microsoft® Terminal Services, NoMachine NX, Cendio® ThinLinc oder Ericom PowerTerm® WebConnect)
- ✓ Jetzt die neuen Thin Clients kostenlos testen: www.igel.com/de/monitor



149,-
nur
Netto-Endkundenpreis in Euro

IGEL 1

Distributor:
A&N
www.adn.at
info@adn.at

IGEL
TECHNOLOGY

REBOOT

Die Online-Welt wurde also Anfang Juni mit der neuen Suchmaschine „Bing“ von Microsoft beglückt. Und siehe da, sie ist gar nicht so schlecht ausgefallen. Dies wohl auch deshalb, weil sie ziemlich an Google angelehnt ist.

Conrad Gruber

Zu Google aufzuschließen ist auch für einen Weltkonzern wie Microsoft nicht allzu einfach. Trotzdem versuchen es die Programmierer aus Seattle, mit der neuen Suchmaschine „Bing“ dem Marktführer das Leben schwer zu machen.

Seit Anfang Juni kann man nun selbst beurteilen, ob dieses Projekt gelungen ist. Der erste Eindruck von „Bing“: Es ist deutlich verspielter als die karge, zweckorientierte Einstiegsseite von Google, weil ein großes Hintergrundbild eingefügt wird, jeden Tag ein anderes. Man fragt sich unmittelbar: Wozu? Es verlängert die Ladezeiten und ist ein Gimmick ohne jede Funktion. Aber irgendwie will sich Bing mit Bildern und Farben offenbar von Google abgrenzen, ohne dabei gleich ein Portal vom Schlage eines Yahoo anbieten zu müssen. Ein goldener Mittelweg also.

Ansonsten sind die Suchfunktionen für Web, News und dergleichen stark an Google orientiert, was auffällt, ist ein direkter Button zur Videosuche. Weiters wird ein Suchranking namens xRank angeboten, das darstellt, wonach im Web derzeit am meisten gesucht wird. Auch eine eigene Shopping-Suchfunktion gibt es. Desgleichen arbeitet Microsoft an erweiterten Funktionen und Zusatzprogrammen wie

etwa Bing Maps 3D, das Google Earth Paroli bieten will. Angenehm fällt die explorer-artige Ergebnisseite für die Suche auf, etwas, mit dem man als Windows-Nutzer gut umgehen kann. In einer Spalte links werden etwa bei der Bildsuche die Ergebnisse angezeigt, rechts in einem größeren Ergebnisfeld die dazugehörigen Homepages. Auch die Größe und Auflösung der Bilder kann mit einem einfachen Symbolmenü verändert werden. Sowas ist durchaus praktisch.

Bleibt die Beurteilung der Suchqualität: Die ist in der derzeit in Österreich verfügbaren Bing-Betaversion allerdings nicht so überzeugend. Eine Bing-Suche nach News zu den Stichwörtern „Suchmaschine Bing“ brachte ganze 76 Ergebnisse, noch dazu ungegliedert. Bei Google ergab die zeitgleiche News-Suche nach denselben Stichwörtern ganze 886 Ergebnisse, die thematisch und zeitlich geordnet waren. Daran muss Microsoft also noch arbeiten.

Fazit: Der ganz große Wurf ist Bing nicht geworden. Allerdings ist es für Leute, die mit Microsoft-Produkten glücklich sind, eine recht praktische Consumer-Lösung für die schnelle Suche zwischendurch. Für Profisuchen wird man sich nach wie vor Google anvertrauen, das wird auch die 80 Mio. Dollar schwere Werbekampagne, mit der Microsoft Bing weltweit bekannt machen will, nicht so schnell ändern. Aber immerhin: Laut aktuellen Daten hat Bing vom Start weg einen Marktanteil von rund 16 % erreicht, das ist mehr als Yahoo (10,2 %) und deutlich mehr als das hauseigene Produkt MS Live Search (der Bing-Vorgänger), der nie mehr als 7 % erreicht hat. Bis zu Google ist es aber noch ein weiter Weg: Der Marktführer hält bei 71,5 %.

Phion AG: Geschäftsjahr 2008/09

Die Umsatzerlöse des Tiroler Security-Spezialisten phion AG erreichten im Geschäftsjahr 2008/09 mit rund 11,8 Mio. Euro einen neuen Rekordwert.

Die Ertragskennzahlen waren dagegen von den - geplanten - hohen Kosten für die Erschließung neuer Märkte in Europa und in der Region Middle East sowie Aufwendungen für Akquisition und Integration des Schweizer Web-Application-Security-Unternehmens Visonys stark geprägt.

Sowohl EBITDA mit -1,16 Mio. Euro (Vorjahr -0,80 Mio.), als auch EBIT mit -2,62 Mio. Euro (Vorjahr: -1,64 Mio.) lagen daher deutlich unter den Vorjahreswerten. Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) beläuft sich auf -2,43 Mio. Euro. Der operative Cash Flow des Unternehmens lag dagegen im Geschäftsjahr 2008/09 mit 1,5 Mio. Euro klar im Plus. Die stabile Bilanzstruktur wird, so das Unternehmen, durch das sehr niedrige Niveau bei den Finanzverbindlichkeiten (diese betragen im langfristigen Bereich nur mehr rund 343.000 Euro) unterstrichen.

Karriere

Jens Leuchters wurde zum Geschäftsführer der Interoute Austria GmbH ernannt. Gleichzeitig wird die Umfirmierung der i 21-future communication GmbH in die Interoute Austria GmbH bekannt gegeben. Er war bisher schon als Regional Manager für Interoute in Österreich zuständig.



Stefan Menz, 48, steigt als Gesellschafter bei dem jungen Netzwerk- und Security-Spezialisten Open Networks GmbH ein. Als Gründer von Open Systems und Mitbegründer des Internetproviders EUnet gehört er zu den Internetpionieren Österreichs.



Reto Gennoni übernimmt die Aufgabe des Chief Solutions Officers und wird Mitglied der Geschäftsleitung beim IT-Lösungsanbieter Trivadis. Er trägt damit die Gesamtverantwortung für alle Produkte und das gesamte Lösungsportfolio in der DACH-Region.



Wolfgang Hornung, 50, ist neuer Head of Business Solutions Consulting Services bei S&T DACH. Hornung war seit 2007 als Business Line Manager für den Bereich Manufacturing innerhalb der S&T Business Solutions in denselben Ländern verantwortlich.



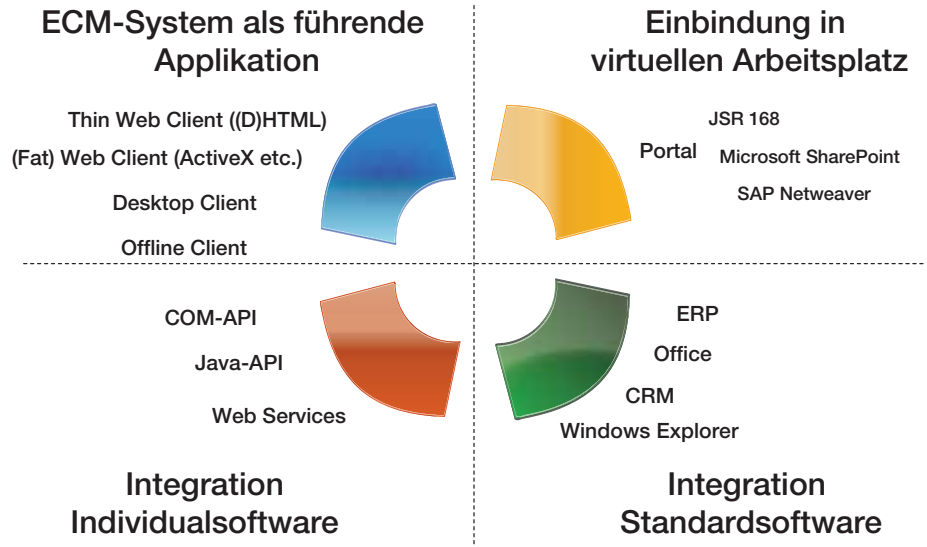
Wolfgang Pastner, 41, übernimmt die neue Funktion des Generalsekretärs der Telekom Austria Group. Als Generalsekretär der Holding ist er für die Koordination im Konzernvorstand sowie in Richtung Aufsichtsrat zuständig.



Aktuelle Trends im ECM-Markt

Enterprise Content Management (ECM) wird aktuell in vielen Unternehmen heiß diskutiert. Durch das Engagement von Microsoft im ECM-Markt, technische Weiterentwicklungen, gewachsene Kundenanforderungen und nicht zuletzt die allgemeine Verunsicherung durch die aktuelle Wirtschaftslage waren die Hersteller gezwungen, zu handeln. Nicht nur die Systeme selbst, auch die Herangehensweisen an den Markt haben sich verändert.

Martin Böhn



Unterschiedliche Arbeitsweisen - unterschiedliche Clients (Bild: BARC)

Neben der traditionellen Ansprache der Führungskräfte und Fachverantwortlichen hinsichtlich der revisionssicheren Aufbewahrung von geschäftskritischen Dokumenten wird von den Herstellern von ECM-Systemen zunehmend ein anderer Ansatz verfolgt.

Viele haben sich die Diskussion über die Finanzkrise zunutze gemacht und stark auf die Kosteneinsparungspotenziale durch eine Prozessunterstützung abgezielt.

Die Effizienz soll verbessert werden, indem die Bearbeitung von Dokumenten beschleunigt und qualitativ verbessert wird. Informationen können schnell und strukturiert ausgetauscht werden, Zugriff und Suche werden durch klare Strukturen vereinfacht, und Workflows erlauben eine Teilautomatisierung der Vorgangsbearbeitung. Gleichzeitig wird eine Steigerung der Effektivität angestrebt, indem nicht wertschöpfende Tätigkeiten vermieden werden.

Typische einzusparende Arbeitsschritte im Vergleich zur herkömmlichen Bearbeitung sind Nachfragen nach aktuellen Informationen, Doppelarbeiten aufgrund fehlerhafter oder nicht gefundener Dokumente sowie umständliche mehrfache Ablage von Dokumenten (eigene Festplatte, Gruppenverzeichnis, Papieraktenordner etc.).

ECM und Enterprise 2.0

Das Thema Web 2.0 hat auch den ECM-Markt verändert - aber sicher nicht revolutioniert. Die etablierten Hersteller haben die technischen Weiterentwicklungen und die auf eine stärkere Beteiligung der Mitarbeiter und Partner ausgerichtete Philosophie analysiert und so die eigenen Lösungsangebote erweitert.

Web 2.0 hat die Informationserstellung und -verteilung verändert. Mit Wikis, Foren, Informationsabonnementdiensten wie RSS und Wissensportalen wurde das Prinzip der Verbreitung von Informationen im Vergleich zur Nutzung von beispielsweise E-Mails umgedreht. Nicht mehr die Erzeuger von Informationen, sondern die Interessenten bestimmen, welche Inhalte gelesen werden. Dieser „Self-Service-Gedanke“ hat große Auswirkungen auf die Planung und Realisierung von Informationsinfrastrukturen. Gleichzeitig wird durch Wikis oder Blogs die Eintrittsbarriere bei der Erstellung von Inhalten - insbesondere gemeinsam mit anderen durch intensive Diskussion und Weiterentwicklung - gesenkt. Vor einer Übernahme der Informationen in die betriebliche Wissensbasis ist allerdings ein Prüf- und Freigabeprozess zu durchlaufen, um Relevanz und Qualität der Inhalte zu sichern. Zudem entfernt sich der

Martin Böhn ist Senior Analyst beim Business Application Research Center (BARC) und verantwortet dort den ECM-Bereich.



Informationsaustausch von der reinen Textform, indem zunehmend Telefon- und Videokonferenzen genutzt werden.

Da die Anwender nun Informationen anders wahrnehmen und nutzen, mussten die ECM-Hersteller auf diese Entwicklungen reagieren. Zum einen waren entsprechende Funktionen bereitzustellen oder Schnittstellen zu den jeweiligen Drittprodukten zu entwickeln. Zum anderen mussten neue Informationsformate abgelegt, klassifiziert und verwaltet werden. Neben klassischen Textdokumenten und Bildern kommen neue Informationsträger wie Videos, Sprachnotizen/Gesprächsmitschnitte und Chats.

Unterstützung der Zusammenarbeit

In den vergangenen zwei Jahren haben die Anbieter von ECM-Systemen verstärkt

Funktionen zur Unterstützung der Zusammenarbeit (Collaboration) entwickelt und beworben. Insbesondere Microsofts Initiativen rund um den Microsoft Office SharePoint Server (MOSS) als Plattform für die unternehmensinterne und -übergreifende Zusammenarbeit haben zu einer starken Reaktion etablierter ECM-Hersteller geführt. Dabei wurde eine Kopplung der Systeme auf unterschiedlichen Ebenen realisiert. In einem ersten Schritt wurde eine Archivierung der in MOSS gehaltenen Inhalte vorgenommen (1), darauf aufbauend entwickelten ECM-Hersteller Funktionen um Informationen aus anderen Anwendungen in MOSS bereitzustellen (2).

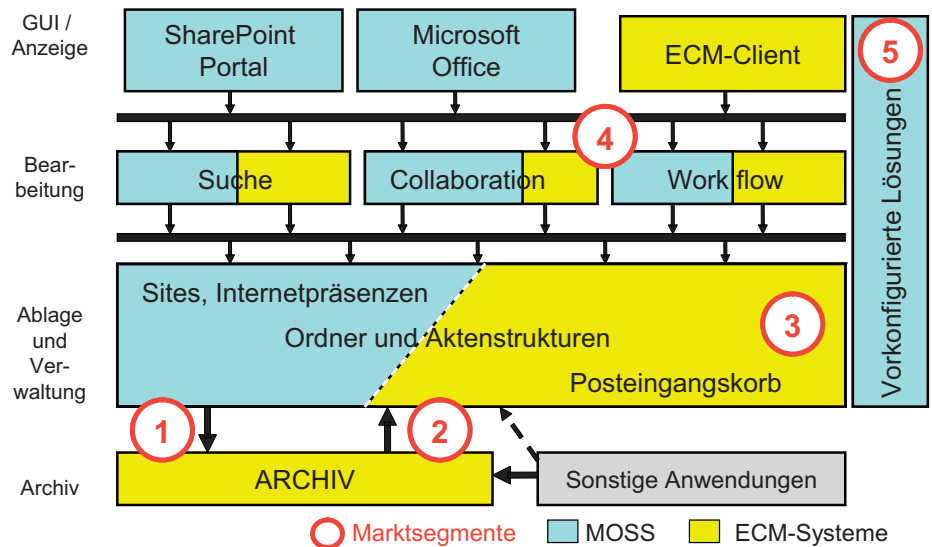
Aktueller Entwicklungsschwerpunkt ist die tiefere Kopplung der Systemwelten, um so Funktionen und Prozesse zu vernetzen. Verschiedene ECM-Anbieter verfügen über Integrationslösungen, welche ECM-Funktionen wie Posteingang, Workflow oder mächtiges Dokumentenmanagement in MOSS einbinden können (3). Teilweise erweitern die ECM-Hersteller umgekehrt ihre Lösungen um MOSS-Funktionen (4), indem die Office-Integrationen oder die Suche genutzt werden. Es findet ein wechselseitiger Austausch von Dokumenten und Metadaten statt, durch den auch Aktionen oder Prozesse im jeweils anderen System angestoßen werden können. Auch im Bereich der Projektunterstützung wurden Funktionen von MOSS in verschiedene ECM-Systeme eingebunden, um so Lücken im Portfolio des jeweiligen Anbieters zu schließen.

Zudem ist ein neues Marktsegment entstanden, da viele Unternehmen nun (standardisierte) Dienstleistungen oder Ergänzungsmodule für die MOSS-Plattform anbieten. Durch Microsofts umfangreiches Marketing wurden die Themen Collaboration und ECM stark diskutiert, immer mehr Unternehmen denken über konkrete Projekte nach.

Clients nach Anforderung

Um die Bedürfnisse der verschiedenen Anwendergruppen besser abbilden zu können, bieten ECM-Hersteller verstärkt unterschiedliche Clients an. Diese unterscheiden sich nicht nur in der technischen Basis (am Arbeitsplatz zu installierende Desktop-Applikation oder Web Client im Browser), sondern insbesondere durch die bereitgestellten

Neue Marktsegmente durch Microsoft Office SharePoint Server (MOSS)



Zusammenspiel von MOSS und ECM-Systemen: Kopplungsformen und Marktsegmente (Bild: BARC)

ten Funktionen. ECM-Clients für Anwender mit vielen dokumentenbezogenen Aufgaben sind weiterhin als führendes System mit eigener Oberfläche und vielen Funktionen konzipiert.

Für sporadische Nutzer oder Mitarbeiter mit wenig dokumentenbezogenen Aufgaben bietet sich ein anderes Vorgehen an. Die Funktionalität wird in bestehende Fachanwendungen wie beispielsweise Office- oder ERP-Systeme sowie den Windows Explorer integriert. Alternativ können auch Portale als virtuelle Arbeitsplätze genutzt werden. Ziel ist es, jedem Anwender nur die wirklich von ihm benötigten Funktionen und Informationen bereitzustellen und so die Effektivität und Effizienz der Vorgangsbearbeitung zu verbessern. Alle Nutzer arbeiten weiterhin auf einer gemeinsamen Informationsbasis mit zentralem Rechte- und Prozessmanagement.

Mit der Tendenz zur Umsetzung Serviceorientierter Architekturen werden die Möglichkeiten zur Zusammenführung von Systemen und damit auch Anwendergruppen noch ausgebaut. Funktionen der Systeme werden in Web-Services gekapselt und stehen für den Aufbau dynamischer, prozessorientierter Architekturen zur Verfügung. Insbesondere die Integration in bestehende proprietäre Anwendungen wurde damit vereinfacht, da nun eine Alternative zur

klassischen Programmierschnittstelle bereitsteht.

Fazit: Vom Dokumentenverwalter zum Wissensarbeiter

Anwender von ECM-Systemen wollen immer mehr Aufgabenbereiche unterstützt wissen. Neben die klassischen Einsatzbereiche wie strukturierte Ablage, Suche und Workflow treten neue Formen der Nutzung von Informationen. Die unterschiedlichen Arbeitsweisen spiegeln sich auch in der Ausgestaltung der Benutzeroberflächen wider, ECM wird so zur Informationsplattform des Unternehmens, auf die flexibel zugegriffen werden kann.

Die ECM-Hersteller stehen vor der Herausforderung, die eigentlich auf strukturierte Ablage und Bearbeitung (Workflows) ausgelegten Systeme so zu erweitern, dass moderne Formen der schwach strukturierten Inhaltserzeugung und Zusammenarbeit unterstützt werden können. Nicht nur die Technologie, sondern auch die Philosophie der Nutzung und Verwaltung von Informationen ist dabei anzupassen. Dies zeigt sich auch in den vielen Zukäufen der letzten Monate, in denen insbesondere große, internationale Hersteller ihr eigenes Produktportfolio mit Klassifikations- und Web-Produkten ergänzt haben.

Statt Dateien Informationen sichern!

Andreas Zeitler, Symantec Vice President EMEA, referierte in Wien über einen neuen informationszentrierten Security-Ansatz.

Dominik Troger

Folgt man den Ausführungen von Andreas Zeitler, dann hat das bisherige Security-Konzept ausgedient, weil es nicht mehr funktioniert. „Einer sich immer rascher verändernden externen Bedrohungssituation stehen lückenhaft umgesetzte Security-Konzepte in den Unternehmen gegenüber.“ Die Folge davon: Es wird immer schwieriger organisatorische oder technische Schwachstellen und Bedrohungen zu identifizieren.

Während sich auf der einen Seite eine kriminelle Schattenwirtschaft etabliert hat, die auch den Security-Anbietern mit immer kürzeren Innovationszyklen der Schadsoftware zu schaffen macht, haben Unternehmen und Organisationen auch interne Probleme. Datenverlust und wirtschaftlicher Schaden drohen nicht nur durch Malware, sondern auch durch verlorene USB-Sticks oder durch gekündigte Mitarbeiter, die noch schnell ein paar Kundendaten „mitgehen lassen“. Für Zeitler gibt es aus diesem Dilemma nur einen Ausweg: „Sicherheit muss operationalisiert werden.“

Information steht im Zentrum

Ausgangspunkt für den neuen Ansatz ist dabei die Wertigkeit der vorhandenen Informationen. „Wir wollen Kunden helfen, ihre kritischen Informationen zu schützen“, so Zeitler. „Deshalb müssen Security, Storage und Systemmanagement zentral verwaltet werden.“

Mit einem informationszentrierten Ansatz kann man auch

die Infrastrukturthematik zuerst einmal abkoppeln. Die Vorgehensweise wird dann nicht technologisch, sondern vom möglichen Risiko eines unerwünschten Informationsverlustes geprägt und passt sich dem jeweiligen, compliancebezogenen Informationsworkflow an.



Wichtig ist es dann, wie Zeitler ausführt, noch eine reaktionsschnelle Steuermöglichkeit einzuplanen. So können bei ausgegebenen Malware-Warnungen kritische Dateien beispielsweise außerhalb der Backup-Zyklen gesichert werden. Außerdem müssten Backup- und Restore-Verfahrensweisen so ausgelegt sein, dass sie nicht zu viel Zeit und Ressourcen benötigen.

Steigendes Datenvolumen als Herausforderung

Nur mit einem operationalen Ansatz könne man zudem den aktuellen Trends gerecht werden, die schon beim steigenden Datenvolumen in immer unbeherrschbarere Dimensionen



Symantec Security Operations Center (Bild: Symantec)

zeigten. Vor allem das exponentielle Wachstum bei unstrukturierten Daten sei eine große Herausforderung und tendiere zur Kostenexplosion. Das Ziel müsse es sein, nicht das nächste Hardwareupgrade anzupeilen, sondern die Datenmenge selbst in den Griff zu bekommen.

Hier könne man mit neuen Technologien ansetzen wie Deduplizierung oder den Ersatz von Bandlaufwerken durch disk-

basierte Systeme. Außerdem sei es überlegenswert, weniger wichtige Informationen auszulagern, damit sie die eigene Infrastruktur nicht belasten und verteuern.

Symantec selbst sieht Zeitler in diesem Anforderungsumfeld bestens positioniert, weil man langjährige Erfahrung bei Infrastruktur-, Sicherheits- und Speichersoftware besitze.

www.symantec.at

„... wenn Sie Fragen zu einem Produkt haben, wählen Sie 33 ... wenn Sie Fragen zu Ihrer Rechnung haben, wählen Sie 54 ... wenn Sie sonstige Fragen haben, wählen Sie 86 ... und wenn Sie Ihren Kunden so etwas nicht zumuten wollen, wählen Sie die Mehrwertleistungen der Deutschen Telekom Value Added Services Austria.“

Verbinden Sie Ihre Kunden einfach und schnell mit dem richtigen Ansprechpartner. Mit den Managed Services der Deutschen Telekom Value Added Services Austria.

Infos unter www.valueaddedservices.at

Gemeinsam mehr erleben.



ECM-Systeme auf dem Prüfstand

Von der Wirtschaftlichkeitsanalyse über Anwendungsbeispiele bis zum Jahres-Check.

Christian Dlapka

Mails, Bestellungen, Lieferscheine, Rechnungen oder Kundenakte - zahlreiche Dokumente und Informationen werden tagtäglich in den Unternehmen empfangen oder erstellt, weitergesendet oder genehmigt. Informationen auf Papier bzw. in elektronischer Form zusammenzuführen, also zu erfassen, zu suchen, zu bearbeiten und zu archivieren, heißt - vereinfacht gesagt - Enterprise Content Management.

ECM beeinflusst damit maßgeblich die Arbeitsabläufe in den Unternehmen und gleichzeitig die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit dieser Abläufe. Auch wenn es nicht so einfach zu bewerten ist, um wie viel die Effektivität eines ERP-Systems durch die automatische Datenauslesung steigt - eine Tatsache manifestiert sich immer mehr: ECM ist ein grundlegendes Werkzeug in den Unternehmen geworden, um deren Geschäftstätigkeit abzuwickeln.

Dennoch werden ECM-Projekte in Zeiten knapper Budgets immer wieder nach hinten geriebt. Warum? Zum einen unterliegen Unternehmen heute einem starken Kostendruck: Bei Investitionen geht es - simpel gesagt - um die Vorhersagbarkeit, ob die eingesetzten Geldmittel gewinnbringend investiert werden oder nicht. Zum anderen lässt sich die Beschaffung eines ECM-Systems nicht so einfach auf die Ergebnisse eines Unternehmens umrechnen, wie es zum Beispiel bei einer Produktionsanlage der Fall ist.

Für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung von ECM-Systemen sind neue Methoden erforderlich, die vor allem den qualitativen Nutzen bewerten. Pentadoc hat dazu ein eigenes Werkzeug entwickelt: ECM/effect bringt mit einer ECM-spezifischen Wirtschaftlichkeitsbetrachtung folgende Vorteile:

- fundierte Entscheidungsgrundlage,
- vollständige Projektbewertung indem qualitative, quantitative und Risiko-Faktoren miteinbezogen werden,



Beispiele für quantitative und qualitative Nutzenpotenziale eines ECM-Systems (Bild: Pentadoc)

- Transparenz in der Zusammenarbeit von IT, Fachabteilungen und Controlling,
- Möglichkeit zum Abgleich der Plandaten mit dem Ergebnis.

Anwendungsbeispiele

Beispiele für neue Services, die mit Hilfe von ECM-Funktionen geschaffen werden können:

Prozess-Optimierung

Die Herausforderung in der Prozess-Optimierung liegt darin, bedarfsorientiert jene Prozesse zu finden, die angepasst werden sollen. Und das sind für jedes Unternehmen unterschiedliche Themenbereiche, wie Kundenakte, Projektakte, Vertragsmanagement, und viele andere.

Prozess-Optimierung bringt Verbesserungen, indem Verbindungen zwischen Abteilungen und Informationen geschaffen werden:

- mehr Kundenservice durch rasche und kompetente Reaktion,
- eigene Ressourcen werden effizienter eingesetzt,

- Teilautomatisierung von einfachen wiederkehrenden Aufgaben,

E-Mail-Archiv

Der Wissenstransfer vor allem in globalen Teams wird immer schwieriger. Die Mitarbeiter suchen ihren Ausweg oft im Mailsystem, indem die Groupwarelösung zur Projektablage missbraucht wird. In der Folge sind Mailserver überlastet, eine einheitliche und vor allem gesicherte Ablage fehlt. Informationen sind nicht mehr auffindbar bzw. nicht für den Mitarbeiter zugreifbar.

E-Mail-Archivierung bringt kurzfristig messbare Verbesserungen:

- E-Mails und dazugehörige Dokumente werden leicht wiedergefunden,
- Mailsysteme werden entlastet,
- steuerrelevante Dokumente werden revisionssicher aufbewahrt (Compliance),
- logische teilautomatisierte Zuordnung in die Unternehmensablage.

Digitaler Posteingang

Digitaler Posteingang bedeutet weitaus mehr, als die Post künftig nicht in Papierform, sondern elektronisch zu erhalten. Es geht vielmehr darum, Workflows zu gene-

Christian Dlapka ist Geschäftsführer und langjähriger Senior-Berater der Pentadoc Gesellschaft m.b.H., Beratung für Enterprise Content Management.



Auf dem Prüfstand Check der bestehenden ECM-Lösung

Die Beispiele zeigen deutlich: Eine ECM-Lösung ist kein abgeschlossenes System, sondern ECM verbindet Anwendungen, Datenbanken, Abteilungen, Projektteams und eben Menschen.

Ähnlich wie Anlagen oder Maschinen regelmäßig gewartet und getunt werden, so ist das auch für die ECM-Lösung empfehlenswert. Pentadoc bietet hier gezielte, bedarfsorientierte Beratungspakete wie PENTAimprove. Ein solcher regelmäßiger Check der umgesetzten Lösung durch unabhängige ECM-Spezialisten gibt Antworten auf Fragen wie:

rieren und Medienbrüche zu vermeiden, um Prozesse durchgängig im ganzen Unternehmen zu ermöglichen.

Der digitale Posteingang bringt Verbesserungen, indem Medienbrüche ausgeschaltet werden:

- Beschleunigung der Bearbeitungszeit von Poststücken, Akten, Rechnungen etc.,
- durchgängige Prozesse vom Eingang über die Bearbeitung bis zur Archivierung,
- verbesserte Auskunftsfähigkeit und Nachvollziehbarkeit.

- Welche neuen bzw. bestehenden Prozesse können optimiert werden?
- Gibt es neue Ideen, Lösungen oder Entwicklungen auf dem Markt die meinem Unternehmen weitere Einsparungen bringen können?

- Bietet meine ECM-Lösung (Archiv/DMS/Workflow) noch die adäquaten Funktionalitäten, die wir im Unternehmen benötigen? - „Improve your business.“

- Ist die Anforderung der Fachabteilung wirtschaftlich gerechtfertigt?

- Wie kann ich meine Investitionen schützen?

- Welche neuen Services kann ich für bestehende Systeme mit Hilfe von ECM-Funktionen schaffen?

Die Rückbesinnung auf alte Tugenden wie die Betrachtung der Lösungen und umgesetzten Projekte ist sehr positiv zu bewerten und bringt Gewissheit für das Management. Sind die betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen gesichert, müssen in Zeiten von Kostendruck ECM-Projekte nicht dem Sparsstift zum Opfer fallen, mit der gar zu simplen Begründung, dass überall gespart werden muss.

www.pentadoc.com



VMware vSphere™ 4

The best platform for building cloud infrastructures

For more information go to: www.vmware.com



Informationsmanagement im Fokus: Mehr Transparenz durch die 360-Grad-Sicht

Die Datenmenge in Unternehmen steigt jährlich um etwa 40 % (1). Gleichzeitig beansprucht das Suchen, Austauschen und Analysieren von Informationen rund ein Drittel der Arbeitszeit - Tendenz stark steigend.

Der österreichische IT-Dienstleistungsspezialist Infoniqa bietet durchgängige und praxisorientierte Lösungen für Unternehmensbereiche wie Einkauf, Auftragsabwicklung oder Vertrieb. Die Out-of-the-Box-Lösungen machen es möglich, Daten schneller und strukturierter als bisher abzulegen und aufzufinden. Wichtige abteilungsspezifische Prozesse werden unterstützt und fördern das effiziente Arbeiten im Team. Ein völlig neu entwickeltes, integriertes Informationssystem erhöht durch die 360-Grad-Sicht auf alle relevanten Informationen die Transparenz im Unternehmen - benutzerspezifisch und auf den Punkt gebracht.

Der Erfolg eines Unternehmens hängt zunehmend vom effizienten Informationsmanagement ab. In enger Zusammenarbeit mit Microsoft und mit Experten namhafter österreichischer Unternehmen hat der IT-Dienstleistungsspezialist Infoniqa einen praxisorientierten Lösungsansatz entwickelt, der die Informationen aus den wesentlichen Unternehmensbereichen wie Einkauf, Auftragsbearbeitung und Verkauf rasch und übersichtlich verfügbar macht. Die Prozess-



Skyline des neuen Wiener Infoniqa-Standorts (Bild: Infoniqa)

kosten sinken, während Kunden, Mitarbeiter und Partner von der raschen und transparenten Abwicklung profitieren. Als Basis dient dabei der Microsoft Office SharePoint Server 2007 in Kombination mit dem voll integrierten Kendox InfoShare Archiv.

Lösungen aus der Praxis

Infoniqa entwickelt seine Lösungen nach den Anforderungen der Kunden. Davon profitiert auch der oberösterreichische Möbelhersteller Team 7 www.team7.at: Hier kommt

„Mit der Einbindung des SharePoint Servers haben wir unser Microsoft CRM um ein komplettes Dokumentenmanagement erweitert.“ - Ing. Mag. **Gerhard Raffling**, Geschäftsführer von Infoniqa Österreich



ein Infoniqa-Auftragsportal auf Basis des Microsoft Office SharePoint Servers zum Einsatz, das Team 7 den einfachen und schnellen Zugriff auf die Firmendaten der Auftragsabwicklung ermöglicht. Das Serverportal stellt unterschiedlichste Informationen aus dem ERP-System, dem File Server, dem Archiv und Outlook bereit - etwa Dokumente, Skizzen oder auch E-Mails.

„Dadurch können wir alle auftragsbezogenen Informationen schneller auffinden und so unseren Kundenservice verbessern.“

(1) Quelle: Microsoft, „White Paper Enterprise Search 2007“ Studie

Über Infoniqa

Infoniqa Österreich ist seit über 20 Jahren am Markt vertreten. Als hoch spezialisiertes Microsoft-Dienstleistungsunternehmen mit 45 Mitarbeitern betreut Infoniqa namhafte Unternehmen in den Bereichen Information Worker, Infrastructure- und Security Solutions, Office-Communication-Anwendungen sowie Individualentwicklung.

Die umfassenden Kompetenzen werden durch IBM-Infrastruktur-Lösungen, die eigene Kendox-Archiv- und -Workflowlösung abgerundet. Maßgeschneiderte Konzeption,

hochwertige Beratung und professionelles Projektmanagement bilden die Basis für das Serviceangebot.

Infoniqa Österreich ist Teil der Infoniqa-Gruppe, die mit 240 Mitarbeitern an 13 Standorten in Mitteleuropa tätig ist.

Kontakt:

Infoniqa Österreich
Ing. Mag. Gerhard Raffling
Skyline - Heiligenstädter Straße 31 - 1190 Wien
Tel.: +43 (0)1 3670000
gerhard.raffling@infoniqa.at - www.infoniqa.at

Zusätzlich lassen sich unsere Prozesskosten senken. Bei der Umsetzung des Auftragsinformationsportals haben die Infoniqa-Spezialisten hohe Kompetenz und Expertise bewiesen“, berichtet Andreas Wilhelm, Leiter Customer Service und Projektleiter Auftragsportal bei Team 7.

Professionelle Unterstützung im Einkauf

Mit dem Einkaufsportaal von Infoniqa kann die Abteilung alle einkaufsrelevanten Daten überblicken. Die Lösung unterstützt den gesamten Einkaufsprozess durch Templates für Ausschreibungen und Verträge, beinhaltet ein Lieferantenbewerberportal und liefert integrierte Performanceanalysen sowie umfassende Auswertungsmöglichkeiten. Zudem werden Tätigkeiten im Prozess an den Lieferanten oder Geschäftspartner ausgelagert, wodurch die Effizienz in der täglichen Arbeit maßgeblich erhöht wird.

CRM und SharePoint - die Drehscheibe im Unternehmen

Mit dem Infoniqa-Kundeninformationssystem ist nun auch möglich, aus dem CRM

„Mit der neuen Infoniqa-Lösung können wir auftragsbezogene Informationen schneller auffinden und unseren Kundenservice verbessern.“ -
Andreas Wilhelm,
Leiter Customer Service und Projektleiter bei Team 7



System auf alle Daten im Unternehmensnetzwerk zuzugreifen. Dank des integrierten Moduls kann man Dokumente direkt aus der CRM-Oberfläche heraus öffnen, bearbeiten und versioniert ablegen. Zudem können Dokumente gezielt gesucht, sortiert, gekennzeichnet oder mit Outlook synchronisiert werden. Auf Basis des Windows Records Management Centers wird eine gesetzeskonforme Archivierung aller Dokumente ermöglicht.

„Mit der Einbindung des SharePoint Servers haben wir unser Microsoft CRM um ein komplettes Dokumentenmanagement erweitert und mit unserer Archivlö-

sung Kendox Infoshare zu einem praxisorientierten Gesamtsystem komplettiert. Damit ist ein durchgängiger Workflow gewährleistet. Gleichzeitig werden Prozesskosten deutlich gesenkt, die Zusammenarbeit - auch länderübergreifend - wird maßgeblich erleichtert und gefördert“, beschreibt Gerhard Raffling, Geschäftsführer der Infoniqa Informationstechnik GmbH, den Lösungsansatz.

Management-Informationssystem verschafft Durchblick

Das Infoniqa Management Cockpit ermöglicht eine umfassende Sicht auf die unternehmens- bzw. bereichskritischen Informationen. Geschäftsprozesse lassen sich einfach überwachen und grafisch darstellen - beispielsweise in einer Balanced Score Card. So können die wichtigsten Key Performance Indicators - wie Cash Flow, Deckungsbeitrag oder EBIT - in wenigen Schritten analysiert werden. Mit dem Microsoft Office SharePoint Server als Basis lassen sich zudem Detailinformationen oder auch Dokumente aus anderen Systemen aus dem Cockpit heraus darstellen.

Integration von Microsoft Office SharePoint Server in CRM

Neue Lösung für kundenbezogenes Informationsmanagement.

Andreas Rathmayr

Bisher konnte man in vielen CRM-Systemen nur eingeschränkt auf Daten aus dem Unternehmensnetzwerk zugreifen. Nun hat die Infoniqa Informationstechnik GmbH das Microsoft-CRM-4.0-System um die Dokumentenmanagement-Features des Informationsportals Microsoft Office SharePoint Server 2007 erweitert und mit der eigenen Archivlösung Kendox Infoshare zu einem integrierten Gesamtsystem komplettiert. Mit dieser Lösung lassen sich alle relevanten Informationen zu Kunden, aber auch aus dem Unternehmensnetzwerk zusammenführen, verknüpfen und transparent machen. Die Integration bietet strategische Vorteile, weil ein durchgängiger Workflow gewährleistet und Prozesskosten deutlich gesenkt werden können.

Schwierige Informationssuche im CRM

Kundenmanagementsysteme wie das CRM 4.0 von Microsoft liefern alle relevanten Kundendaten. Sie können aber nur bedingt kundenbezogene Dokumente aus Marketing, Vertrieb oder Service verwalten oder bearbeiten, wenn die Anbindung an geeignete Informationssysteme fehlt. Auch die gezielte Suche nach Dokumenten über Metadaten ist im CRM 4.0 nur eingeschränkt möglich.

In der Praxis verursacht das eine oft zeitaufwändige und damit kostenintensive Recherche nach den gewünschten Informationen. Will man beispielsweise zu einem Kunden etwa alle Aufträge des vergangenen Jahres finden, kann dieser Suchvorgang nicht direkt im CRM durchgeführt werden. Denn das systematische Ablegen oder Archivieren von Dokumenten im Kundenmanagementsystem ist nicht vorgesehen. Informationsportale hingegen, wie der Microsoft Office SharePoint Server, bieten eine Fülle

„Mit der Integration von MS Sharepoint und unserer Archivlösung bieten wir dem Kunden eine End-to-End-Lösung, vom Scannen der Eingangsdokumente bis zur revisions-sicheren Archivierung.“ **Andreas Rathmayr**,
Abteilungsleiter
Microsoft Information Worker bei der Infoniqa Informationstechnik GmbH



von Möglichkeiten zum Management und zur Verwaltung von kundenspezifischen Dokumenten.

Auf der SharePoint-Plattform können nicht nur Dokumente nach vielfältigen Kriterien gesucht, sondern auch sortiert, gekennzeichnet, geschützt, abgelegt oder mit Outlook synchronisiert werden. Wird ein Kunde oder eine Verkaufschance inaktiv gesetzt oder ist ein gewisser Zeitraum seit der

letzten Verwendung eines Dokuments verstrichen, so erfolgt die automatisierte Archivierung der Daten.

CRM und Informationsportal verbinden

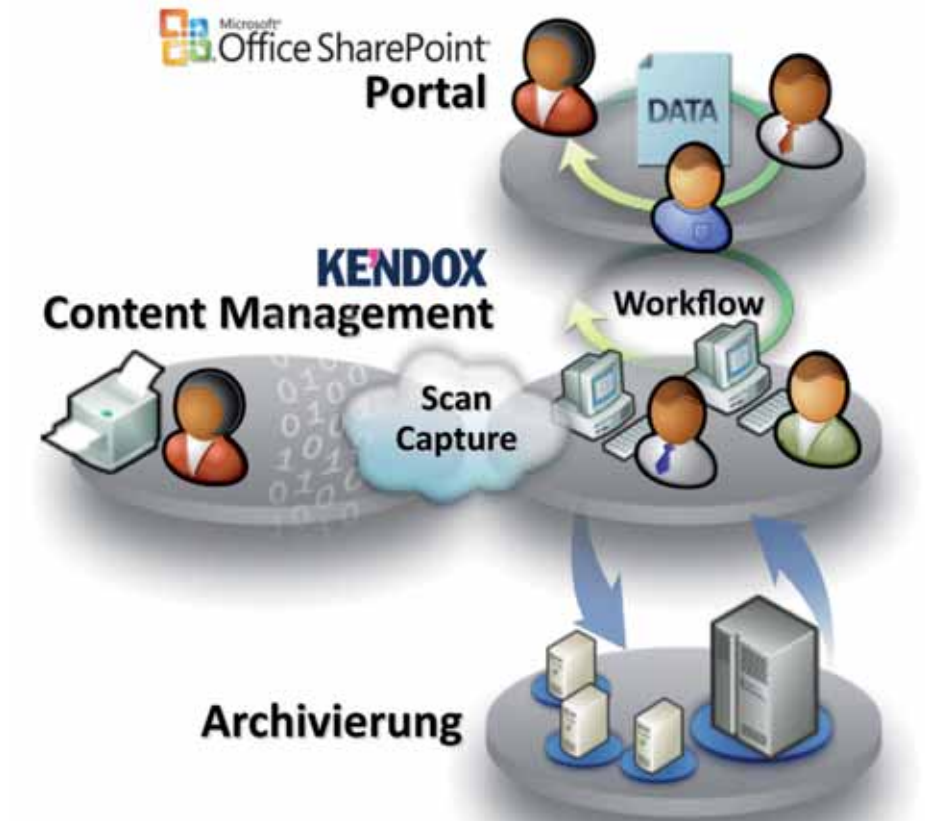
Bisher fehlte allerdings eine funktionale Verbindung beider Systeme. Als Spezialist für die Integration von verschiedenen Applikationen auf unterschiedlichen Plattformen hat Infoniqa nun eine Schnittstelle entwickelt, die die Welten von Microsoft SharePoint Server und Microsoft CRM 4.0 zusammenführt und sogar noch um eine Archivlösung erweitert.

Ziel ist es, kundenbezogene Geschäftsprozesse aus dem Customer Relationship Management, wie etwa Angebote, Rechnungen, Projektbeschreibungen oder E-Mails, mit der Portallösung SharePoint und dem Archiv zu verbinden. Damit sind eine deutliche Erweiterung der Funktionalitäten und eine Steigerung der Effizienz in der täglichen Arbeit mit Microsoft CRM 4.0 gelungen.

Über einen einfachen Karteireiter in der Navigation des CRMs wird nun der Zugriff auf die neu integrierten Funktionen möglich. Direkt in seiner gewohnten CRM-Arbeitsumgebung kann der Anwender nicht nur Dokumente zum Kunden ablegen und wiederfinden, sondern auch sortieren oder mit Schlagworten kennzeichnen. Schriftstücke können nach unterschiedlichen Merkmalen, z. B. pro Kunde (etwa Verträge, Protokolle etc.) beziehungsweise pro Verkaufschance (Angebote, Kalkulationen, Auftragsbestätigungen ...) gruppiert und verwaltet werden.

Damit erhält der User die Möglichkeit, eine gezielte, quasi „erweiterte Suche“ in den, zu einem Kunden abgelegten Dokumenten durchzuführen. Verschiedene Suchparameter, wie zum Beispiel Kunde, Type oder Datum, können dabei kombiniert werden.

Die Features des Microsoft Sharepoint Servers erleichtern die tägliche Arbeit nun auch im CRM - insbesondere dann, wenn mehrere Mitarbeiter im Unternehmen an einem Dokument arbeiten. Zudem wird die Ordnerstruktur beim ersten Upload eines Dokuments auf Ebene des Kunden oder der Verkaufschance automatisch erstellt. Ebenso erlaubt die Nutzung von unternehmensspezifischen Vorlagen direkt aus dem CRM heraus ein einfaches und lückenloses Arbeiten aus einer Applikation.



Mit der einheitlichen Plattform aus CRM, Informationsportal und Archivlösung lassen sich alle relevanten Informationen zu Kunden, aber auch aus dem Unternehmen zusammenführen, verknüpfen und transparent machen. (Bild: Infoniqa)

SharePoint, Office und CRM

Die Integration des SharePoint Portals in das Customer Relationship Management ermöglicht es darüber hinaus, relevante Microsoft-Office-Anwendungen im CRM-System zu nutzen - zum Beispiel ein umfassendes Dokumentenmanagement. So erhält der User eine Benachrichtigung, wenn erstellte Dokumente geändert werden. Dadurch ist jederzeit der aktuelle Status eines Dokuments ersichtlich.

Ebenso lässt sich die Historie eines Kunden im CRM einfach und rasch nachverfolgen. Mit einfachen Einstellungen lassen sich unterschiedliche Dokumenten-Workflows erstellen. Damit können Abläufe, wie beispielsweise die Genehmigung eines Vertrags, automatisiert werden. Mit diesen Funktionen lassen sich Freigabe- oder ähnliche Prozesse deutlich beschleunigen und vereinfachen. Die Integration von SharePoint

ermöglicht auch, dass Dokumente aus dem Archiv zum Kunden „offline“ am Laptop mitgenommen werden können.

Zur revisionssicheren Ablage der Dokumente wurde die Archivlösung InfoShare von Kendox in das CRM-System und SharePoint integriert. Da InfoShare auf Basis von .Net entwickelt wurde, fügt es sich völlig medienbruchfrei in das Microsoft-Portfolio ein.

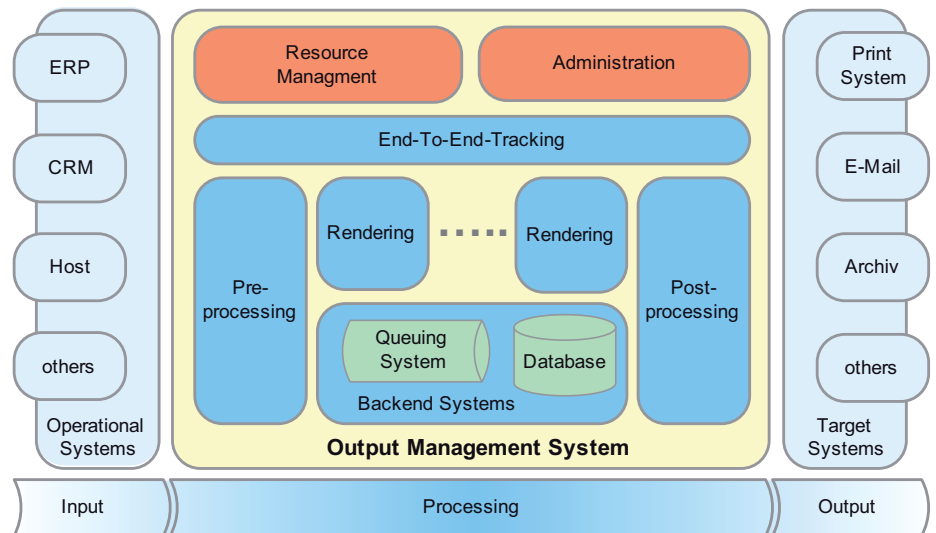
Mit der Integration der Archivlösung wird es einfach, Inhalte aus SharePoint manuell oder automatisiert in einem Langzeitarchiv abzulegen. Ebenso können archivierte Daten aus SAP oder Lotus Notes über das CRM-System eingesehen werden. Ein von Kendox entwickelter Web-Client auf Basis der Microsoft-Silverlight-Technologie ermöglicht dem Benutzer einen einfachen und komfortablen Zugriff auf die Daten.

www.infoniqa.at

Systeme für High Volume Output Management

Unternehmen stellen an ihre Systeme zur Geschäftskommunikation hohe Ansprüche: Informationen sollen aus jedem System und jeder Applikation übernommen und in einer auf den Adressaten zugeschnittenen Form durch einen beliebigen Kanal weitergegeben werden können. High-Volume-Output-Management-Systeme sind eine neue Generation von Lösungen, die auf diese Anforderungen zugeschnitten sind.

Patrik Büschi, Daniel Liebhart



Architektur eines Output Management Systems

Unternehmen produzieren täglich unzählige Dokumente und kommunizieren sie in verschiedensten Formaten über diverse Kanäle (Drucksachen, Korrespondenz, E-Mail, Fax, Telefone, direkte Kontakte) mit ihren Kunden, Lieferanten und anderen Empfängern. Diese Kommunikation wird unter dem Begriff Business Communication zusammengefasst.

Business Communication trägt dazu bei, den Informationsaustausch innerhalb des Unternehmens und in der Kundenkommunikation zu optimieren und die Komplexität der hierfür erforderlichen IT-Infrastruktur zu verringern. So ist sichergestellt, dass Unternehmen Informationen aus unterschiedlichsten Systemen integrieren und dem Empfänger im gewünschten Format und über einen beliebigen Kanal schnell zukommen lassen können.

Die Trends im Bereich Business Communication sind die Digitalisierung von Dokumenten und die Personalisierung der Kommunikation bei gleichzeitig sinkenden Transaktionskosten und einer Print-Industrie, die immer flexibler wird. Die Digitalisierung von Dokumenten bedeutet nichts anderes als die Rationalisierung der Verarbeitung der Milliarden von Geschäftsdokumenten, wie beispielsweise Rechnungen, Kundeninformationen oder Werbefbriefe, die jedes Jahr von Unternehmen versendet werden, durch moderne Informationstechnologie.

Die Personalisierung erlaubt die individuelle auf den Kunden oder die Kundengruppe zugeschnittene Kommunikation, wie beispielsweise die Integration von Marketinginformationen in Geschäftsdokumente, auch Transactional Promotion genannt. Die Senkung der Transaktionskosten wird mit intelligenter Steuerung, Integration der verschiedenen im Unternehmen eingesetzten Systeme und der Automatisierung der Geschäftsprozesse erreicht.

Gleichzeitig stellt die Print-Industrie immer flexiblere Infrastrukturen bereit, die durch standardisierte Produktion erhebliche Kosteneinsparungen bei gleichzeitiger Individualisierung erlauben. Allerdings setzen diese Infrastrukturen den Einsatz von Standards für die Hochleistungsdrucker und Verpackungsstraßen und damit eine neue Art der Anreicherungen der zu liefernden Druckdaten voraus.

Output-Management-Systeme

Die Trends im Bereich Business Communication setzen eine neue Art von zentralen Infrastrukturen voraus, das unternehmensweite Output-Management-System. Dieses System bildet die Wertschöpfungskette von der Anlieferung der Daten aus den betrieblichen Informationssystemen bis hin zum Massenversand ab. Ein Output-Management-System verfügt immer über drei

zentrale Verarbeitungsschritte: Preprocessing, Processing und Postprocessing.

Das Preprocessing übernimmt die Daten von den Kernsystemen eines Unternehmens. Die gelieferten Daten werden gegebenenfalls aufbereitet und geprüft. Das Processing stellt das Herzstück eines Output-Management-Systems dar. Meist erzeugen mehrere Rendering Nodes aus den Daten die druckbaren Dokumente. Die vom Rendering gelieferten druckbaren Dokumente werden zusammengestellt, zu einem sogenannten Printstream aufbereitet und an den Drucker gesendet. Moderne Output-Management-Systeme werden als unternehmensweite Querschnittsfunktion realisiert, die von allen Kernsystemen genutzt werden können.

Mit der Entwicklung moderner Informationssysteme in Richtung SOA (Service Oriented Architecture) wird die Einbindung solcher Querschnittsfunktionen zunehmend einfacher. Dies bedeutet jedoch, dass ein Output Management-System mit standardisierten Komponenten mittels standardisierter Schnittstellen über standardisierte Protokolle Daten austauschen.

Die Architektur eines Output-Management-Systems

Die Umsetzung eines Output-Management-Systems als unternehmensweite

Querschnittsfunktion mittels Standardprodukten kann nur dann rationell erfolgen, wenn der grundlegende Aufbau durch eine einfache Architektur mit einer klaren Arbeitsteilung zwischen einzelnen logischen Komponenten erfolgt.

Die einzelnen Komponenten des Output-Management-Systems sind das Resource Management, die Administration, das End-to-End-Tracking, das Preprocessing, das Rendering, das Postprocessing und die Backend-Systeme. Die Verarbeitung der Rohdaten zu druckbaren Dokumenten wird mit den Komponenten Preprocessing, Rendering und Postprocessing realisiert.

Die wichtigsten Bestandteile sind das Preprocessing, das Rendering und das Postprocessing. Die Preprocessing-Komponente hat die Aufgabe, die Daten - meist ein Menge, bestehend aus mehrerer Rohdokumenten - aus den Liefersystemen entgegenzunehmen und so zu verarbeiten, dass einzelne Dokumente an das Rendering weitergegeben werden können. Dies geschieht in mehreren Schritten: Zunächst wird eine Datenliste ins OMS übernommen und dann in einzelne Rohdokumente aufgespaltet.

Anschließend werden die einzelnen Dokumente mit zusätzlichen Informationen (z. B. Empfängeradresse) angereichert und in die kanonische Struktur transformiert, die das Rendering erwartet. Diese Struktur wird gespeichert. Die Rendering-Komponenten haben nur eine wesentliche Aufgabe: Aus jedem Dokument im Rohformat wird ein Dokument in einem druckfähigen Format generiert. Zu diesem Zweck wird meist eine Vielzahl parallel arbeitender Rendering-Komponenten eingesetzt. Je-

Der Ablauf des OMS-Prozesses

1. Die Liefersysteme (Operational Systems) stellen die Eingangsdaten oder auch Rohdaten (Raw Document Set) als Anlieferungseinheit zur Verarbeitung bereit. Die Anlieferung kann über verschiedene Wege, oft auch über eine EAI (Enterprise Application Integration)- oder EII (Enterprise Information Integration)-Infrastruktur erfolgen.
2. Die Preprocessing Engine übernimmt die Eingangsdaten. Sie werden gegebenenfalls mit weiteren Informationen aus anderen Systemen angereichert und in einzelne Dokumente für das nachfolgende Rendering aufgeteilt.
3. Die einzelnen Dokumente werden auf Vollständigkeit hin geprüft (Validate).
4. Der Renderer übernimmt die einzelnen Rohdokumente und erstellt daraus einzelne druckbare Dokumente.
5. Die einzelnen druckbaren Dokumente werden entsprechend den Vorgaben, die sich aus der Anlieferungseinheit ergeben, zusammengefügt und in ihrer Reihenfolge sortiert (Filter & Sort).
6. Die sortierten Anlieferungseinheiten werden zu Druckaufträgen zusammengestellt und durch Beilagendefinitionen und Verpackungssteuerungs-Informationen ergänzt (Merge).
7. Die Druckaufträge werden auf den Drucker und dessen Raster-Image-Prozessor (RIP) sowie auf die Post-Press-Prozesse abgestimmt (Delivery).
8. Der RIP erzeugt aus dem Druckauftrag, respektive aus den darin enthaltenen einzelnen Seiten, eine Abfolge von Bitmaps als Druckvorlage.
9. Der Drucker druckt die einzelnen Seiten (Digital Printing).
10. Die ausgedruckten Seiten werden geschnitten, gefalzt, zusammengestellt, verpackt und frankiert und stehen zum Versand bereit (Post Press).

de einzelne lädt das Rohformat eines einzelnen Dokuments und überführt es in ein seitenorientiertes Layout-Format. Anschließend wird es gespeichert. Das Postprocessing in einer einfachen Ausprägung hat die Aufgabe, die gerenderten Dokumente zu filtern und sortiert als Datei abzulegen, damit sie anschließend als Vorbereitung für den Druck zu einem Dokumentenstrom zusammengesetzt werden können.

Dieser Dokumentenstrom wird zusammen mit weiteren Informationen als Druckauftrag an die Empfangssysteme (Target Systems) weitergegeben. Das Postprocessing in einer erweiterten Ausprägung erlaubt die Automatisierung von Druckaufträgen, die der Printsystem-Ansteuer-

ung, der Beilagendefinition, der Versandoptimierung und anderer Print- oder Post-Press-Aufgabenstellungen. Während das Preprocessing und das Rendering automatisierte Prozesse sind, werden die einzelnen Subprozesse des erweiterten Postprocessings vom Betreiber des Output-Management-Systems manuell gesteuert und überwacht.

Patrik Büschi ist Solution Manager Business Communication bei der Trivadis AG in Zürich.

Daniel Liebhart ist Dozent für Informatik an der Hochschule für Technik in Zürich und Solution Manager der Trivadis AG. Er ist Autor des Buches „SOA goes real“ und Koautor verschiedener Fachbücher.

**72 % der Leser nutzen Anzeigen
in beruflichen Fachmedien auch privat.**

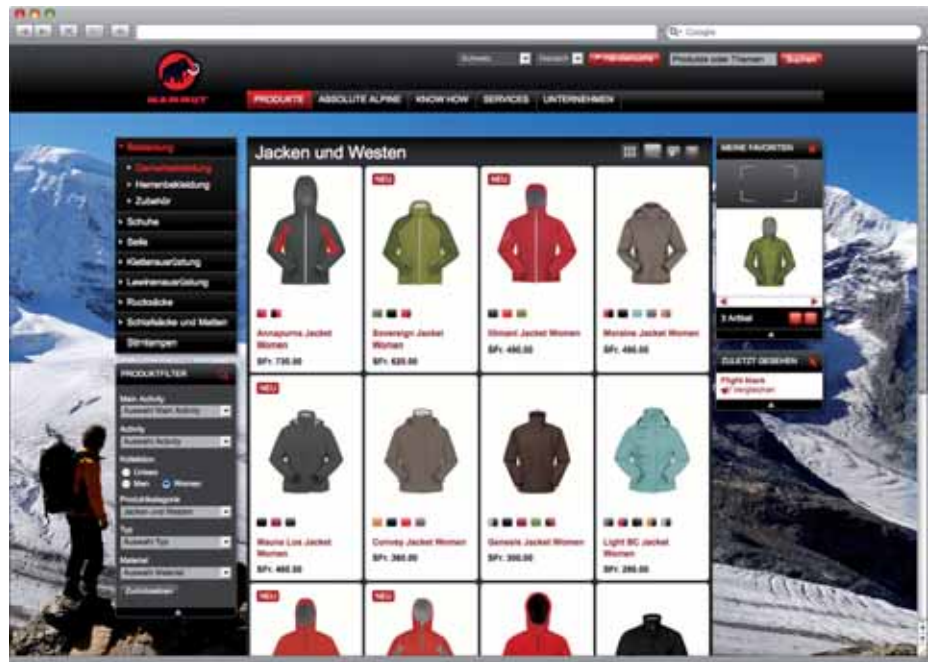
(Leserbefragung 2008/09)



Erfolg mit E-Business

Das 1996 als Spin-off der schweizerischen Universität Bern gegründete Unternehmen Unic hat sich ganz auf E-Business und Enterprise Content Management (ECM) spezialisiert. Im Vorjahr wurden im Zuge der Internationalisierung Büros in Wien und Amsterdam eröffnet. MONITOR sprach mit dem CEO Stephan Müller-Kniestedt am Rande der IT-Messe Orbit in Zürich über die Pläne des Unternehmens.

Rüdiger Maier



Bei der diesjährigen Verleihung der „Best of Swiss Web Awards“ durften Unic und die Mammut Sports Group gleich zwei der begehrten Preise in Empfang nehmen.

„Wir sind auf der Orbit der einzige Anbieter mit diesem Portfolio und haben heuer unseren Auftritt ganz von Lösungsbotschaften befreit. Wir wollen uns ganz darauf konzentrieren, den Kunden zuzuhören“, umreißt Müller-Kniestedt den neuen Ansatz im Kundenkontakt. Die Kunden kämen heute mit einem ganz konkreten Bedürfnis zu einem Anbieter, und suchen nach einer pas-

senden Lösung. Ein spezielles Produkt sei da zunächst nicht gefragt, sondern eine Problemlösung: „Für eine Kaufentscheidung muss das Preis-Leistungsverhältnis stimmen. Bei der Auswahl der einzelnen Produkte vertraut der Kunde auf unsere Expertise“, so der CEO. Das vom Unternehmen angebotene E-Commerce-Portfolio wurde kürzlich vom Analystenhaus Forrester wieder gut bewertet. Gleichzeitig freut man sich über eine Gold- und eine Silbermedaille beim heurigen „Best of Swiss Web“-Wettbewerb: „Solche Auszeichnungen für von uns umgesetzte Lösungen sind im Kundenkontakt sehr wichtig!“

Langfristige Kundenbindungen

Das Unternehmen setzt bei seinen Aktivitäten auf Kontinuität und nachhaltiges Wachstum. Das drückt sich auch im Leitsatz aus: „Wir übernehmen Verantwortung für Projekte zur Gestaltung und Umsetzung von effizienten internetbasierten Lösungen.“ Die Belegschaft besitzt die Mehrheit des Unternehmens, das über 140 hoch qualifizierte Mitarbeiter beschäftigt. „Im Vorjahr eröffneten wir Büros in Amsterdam



2008 wurden in Amsterdam und Wien Niederlassungen eröffnet. In Wien wird Geschäftsführer Dr. **Robert Rippel** (links) seit kurzem vom Schweizer Experten **Peter Zwysig** (rechts) unterstützt.

und Wien, weil wir in beiden Märkten entsprechende Potenziale sehen“, erläutert der CEO.

Um die Geschäfte in Wien noch zu verbessern, unterstützt den österreichischen Geschäftsführer Dr. Robert Rippel seit kurzem mit Peter Zwysig ein Schweizer Experte. „Für unser Geschäft ist ein lokales Management mit entsprechenden Beziehungen sehr wichtig. Wenn sich dann auch die in der Schweiz gesammelte Expertise da-

Best of Swiss Web 2009

Bei der diesjährigen Verleihung der „Best of Swiss Web Awards“, dem wichtigsten Schweizer Award für Internet- und Mobile-Projekte, durften Unic und die Mammut Sports Group gleich zwei der begehrten Preise in Empfang nehmen: Gold in der Kategorie „Online Marketing“ und Silber in der Kategorie „Online & Mobile Campaigns“. Im letztgenannten Bereich überzeugte die Jury vor allem, dass die Kampagne beispielhaft zeige, wie das Web 2.0 dazu verwendet werden kann, die Aufmerksamkeit des Zielpublikums innerhalb kürzester Zeit zu erreichen.

Unic-CEO **Stephan Müller-Kniestedt** steht zum Unternehmensleiterspruch: „Wir übernehmen Verantwortung für Projekte zur Gestaltung und Umsetzung von effizienten internetbasierten Lösungen.“



zu gesellt, sehen wir beste Chancen für eine erfolgreiche Marktbearbeitung!“ Lokale E-Commerce-Anbieter hätten hierzulande oft bis zu 50 Mitarbeiter und ein breites, wenig fokussiertes Angebot. Gleichzeitig wachse aber gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten der Wille, auch den Online-Vertriebsweg durch ausgezeichnete Spezialisten betreuen zu lassen. „Die im Online-Kanal schlummernden Potenziale sind riesig, aber sie sind nur durch ein klares Kon-

zept, gute Lösungen und viel Erfahrung auch auszuschöpfen“, weiß Müller-Kniestedt aus Erfahrung. Auch das Online-Geschäft müsse wie das traditionelle Geschäft professionell geführt werden: Von der Befüllung der „Online-Regale“ über die Preisgestaltung bis hin zur Logistik. „Während in anderen Online-Projekten oft viele Anbieter nebeneinander her arbeiten, treten wir als Generalunternehmer auf und verknüpfen alles Wissen von der Beratung bis zum Betrieb.“ Selbst ein Hosting-Angebot mit garantierendem Service Level wird offeriert.

Zertifizierte Prozesse

Als Zielgruppe visiert der E-Commerce-Spezialist mittlere und größere Unternehmen quer durch alle Branchen an. „Wenn der Online-Kanal für ein Unternehmen strategisch wird, dann wird unser Angebot besonders interessant“, erläutert der CEO. Als Nachweis der hohen Service-Qualität ha-

ben sich alle Standorte der ISO-9001-Zertifizierung unterzogen. „Ab Juni erfüllen wir den 2008er-Standard und haben unsere internen Prozesse an die neuesten Vorgaben angeglichen.“ Noch sei eine ISO-Zertifizierung in diesem Bereich neu, aber in etwa zehn Jahren werde sie auch hier Standard sein. „Wir wollen damit unseren Kunden signalisieren, dass wir die laufende Weiterentwicklung vom Gründungsstadium hin zu einem reifen Dienstleister aktiv betreiben.“ Letztlich werde es durch die so erreichte Standardisierung der Prozesse auch leichter, sich dem europäischen und internationalen Wettbewerb zu stellen: „Prozesse - wie übrigens auch IT-Prozesse - in Unternehmen gleichen sich heute über Ländergrenzen hinaus an. Daher wird es auch für Dienstleister immer wichtiger, eine klare Prozessbeschreibung zu haben und diese bei allen Kunden zum Einsatz bringen zu können“, so Müller-Kniestedt abschließend. www.unic.com

ECM mit T-Systems

T-Systems betreut Enterprise-Content-Management-Lösungen von der Idee bis zur Umsetzung aus einer Hand. Ein Beispiel ist die Anwendung bei der GIS Gebühren Info Service GmbH.

Rund 200 Beschäftigte der GIS Gebühren Info Service GmbH nutzen das neue Intranet des Unternehmens. T-Systems realisierte in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden den neuen Auftritt im firmeninternen Netz.

Das Intranet der GIS ist ein tägliches Arbeitsmittel der Mitarbeiter, insbesondere des Kundendienstes. Deshalb analysierte T-Systems gemeinsam mit den verantwortlichen Personen das Intranet auf seine Struktur und Inhalte, um es bestmöglich an die Anforderungen der Nutzer anzupassen. Das Ergebnis: Das neue Intranet der GIS ist intuitiv bedienbar, flexibler und leicht zu warten.

„Laut Studien stecken bis zu 80 % des Unternehmens-Know-hows in Dokumenten, und die Anzahl der unternehmensweit vorhandenen Dokumente, die professionell gemanagt werden müssen, steigt. Unterneh-

men suchen deshalb verstärkt nach einem Dienstleister, der in der Lage ist, den gesamten Dokumentenhaushalt des Unternehmens zu managen“, erklärt Georg Obermeier, Vorsitzender der Geschäftsführung von T-Systems in Österreich den Hintergrund des Projektes.

Über das neue Intranet rufen Mitarbeiter beispielsweise Besprechungsprotokolle auf der Seite ab, anstatt sie per E-Mail zu verschicken, oder verwalten Schulungs- und Event-Termine online. Über das Intranetportal können auch Aktionen des Bereichs Direct Marketing eingesehen werden. Das heißt, die Mitarbeiter erhalten eine aktuelle Information über laufende Mailing-Aktionen. Darüber hinaus baut die GIS auch eine Wissensplattform auf. Alle Geschäftsprozesse und Arbeitsverfahren werden im Lauf der Zeit darin abgebildet.

Das neue Design des Intranets wurde an die Corporate Identity der GIS angepasst. Die Lösung basiert auf Microsoft Office SharePoint Server 2007, der unter anderem die Funktionen für die Teamzusammenarbeit und auch die Volltext-Suche von Informationen zur Verfügung stellt.

T-Systems betreut Enterprise-Content-Management-Lösungen von der Idee bis zur



T-Systems erneuert das Intranet der GIS Gebühren Info Service GmbH (Bild: GIS Gebühren Info Service GmbH)

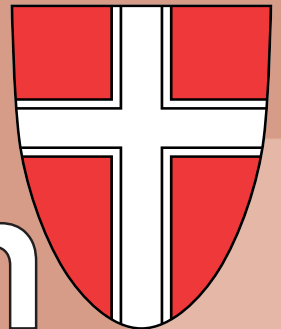
Umsetzung aus einer Hand: Ein Expertenteam aus erfahrenen und zertifizierten Consultants, Projektmanagern, Software-Architekten und Entwicklern setzt die Anforderungen der Kunden passend zur IT-Strategie mit der geeigneten Architektur und Technologie um. Angeboten wird auch das Outsourcing von Lösungen, vom Betrieb über die Übernahme von Digitalisierungs-Prozessen bis hin zum Management des Print-Output.

www.t-systems.at

monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

IKT in Wien



- ▣ **IKT-Wirtschaft:** Große Bedeutung für Wien
- ▣ **Wien:** Einer der größten IKT-Standorte in Europa
- ▣ **Service:** Netzwerke und Initiativen

Der IKT-Sektor ist von entscheidender Bedeutung für den Wirtschaftsstandort Wien

Den Standort Wien in einem globalen Wirtschaftssystem als Player in der europäischen Spitzenklasse zu positionieren, dieses Ziel verfolgen die politisch Verantwortlichen in der Bundeshauptstadt. Von großer Bedeutung ist dabei der IKT-Sektor, der schon heute die Wirtschaft der Stadt entscheidend prägt.

Christian Henner-Fehr

Auf ausländische Touristen übt Wien eine große Anziehungskraft aus, was sich in beachtlichen Besucher- und Nächtigungszahlen niederschlägt. Anziehungskraft übt die Stadt aber auch auf ausländische Unternehmen aus, denn die Zahl der Betriebsansiedlungen internationaler Unternehmen hat im letzten Jahr einen neuen Höchststand erreicht.

„Noch nie zuvor konnten WWFF und ABA so viele internationale Betriebe in Wien ansiedeln wie 2008. 119 Unternehmen waren es im Vorjahr, die bei der Ansiedlung in Wien unterstützt wurden. In Summe wurde damit ein Investitionsvolumen von 125 Mio. Euro am Standort ausgelöst und mehr als 900 neue Arbeitsplätze geschaffen“, zeigt sich Vizebürgermeisterin und Finanz- und Wirtschaftsstadträtin Renate Brauner zufrieden.

Bestätigt sei dabei auch der Status Wiens als Drehscheibe für internationale Konzernzentralen, so Brauner weiter. Von den 19 im Jahr 2008 in Österreich angesiedelten Headquarters hätten sich 15 für den Standort Wien entschieden. Zentrales Motiv in diesem Zusammenhang sind die in Wien stark ausgeprägte Osteuropa-Kompetenz und die engen Beziehungen zu den Märkten Mittel- und Südosteuropas.

„In den letzten Jahren erkennen und nutzen aber auch zunehmend Unternehmen aus Osteuropa Wien als Brückenkopf für den Eintritt in die etablierten EU-Märkte“, so ABA-Geschäftsführer Rene Siegl. Das ist aus der Ansiedlungsstatistik der letzten drei



(Bild: PID-Wien)

bis fünf Jahre deutlich abzulesen. So stieg die Zahl der Betriebsansiedlungen aus der CEE-Region von 19 im Jahr 2007 auf 29 im letzten Jahr. Besonders attraktiv ist die Stadt für russische Unternehmen, von denen neun sich 2008 für den Standort Wien entschieden haben.

Die günstige geografische Lage und eine Vielzahl internationaler Unternehmen, die sich in Wien niedergelassen haben, stellen ein wertvolles Kapital dar, um den Wirtschaftsstandort Wien noch attraktiver zu machen.

„Wien wird ein vernetzter, wissens- und technologiebasierter Wirtschaftsstandort sein, der an der europäischen Spitze steht“, wirft Renate Brauner als zuständige Stadträtin einen Blick in die Zukunft (siehe dazu „Vier Fragen an Renate Brauner“ auf Seite 29). Aber die Konkurrenz ist groß.

IKT-Branche als wichtiger Wirtschaftsfaktor

Den Kampf um die Spitzenpositionen haben die Regionen und Metropolen bereits aufgenommen. Für sie geht es vor allem darum, innovationsorientierte Konzepte und

Standortstrategien zu entwickeln, mit denen sie die Konkurrenz abhängen können. Eine besondere Rolle spielen dabei Hochtechnologiebranchen wie die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

Ihnen kommt im Hinblick auf die Entwicklung des Standorts und die Schaffung zukunftsorientierter Arbeitsplätze eine entscheidende Bedeutung zu. Wie wichtig der IKT-Sektor für Wien ist, zeigt die 2008 von KMU-Forschung Austria und Fraunhofer Institut veröffentlichte Studie „IKT-Standort Wien im Vergleich“. 5.300 IKT-Unternehmen mit insgesamt 64.000 Beschäftigten erwirtschaften einen Umsatz von knapp 20 Mrd. Euro. Oder anders ausgedrückt: 8 % der Wiener Unternehmen sind im IKT-Sektor tätig, ihr Anteil an der Beschäftigung liegt bei 10 %. Ebenso hoch ist der Anteil am gesamten Umsatz der Wirtschaft, der Anteil an der Bruttowertschöpfung beträgt sogar 15 %.

Dominiert wird der Sektor vor allem von Klein- und Ein-Personen-Unternehmen (EPUs). 2001 hatten 89 % der Unternehmen maximal neun Mitarbeiter, bei 56 % handelte es sich um EPUs, womit die IKT-Branche den branchenübergreifenden

Durchschnittswert von 38 % in Wien weit überbietet. Entsprechend gering ist auch die Zahl der „großen“ Unternehmen. Nur 3 % beschäftigen mehr als 50 Mitarbeiter. Es sind also die vielen EPU, die den IKT-Sektor und damit die Wirtschaft in Wien stützen.

Die IKT-Dienstleister dominieren

Ihr Angebot besteht in der Regel aus Dienstleistungen (unter anderem Wartung von EDV-Anlagen und Rechnerinstallationen), wie überhaupt 97 % der IKT-Unternehmen als Dienstleister zu bezeichnen sind. Die restlichen 3 % im Herstellungsbereich zeichnen sich nicht nur durch in der Regel höhere Mitarbeiterzahlen aus, sondern tragen auch überproportional zum wirtschaftlichen Erfolg der Branche bei. Ihnen lassen sich 22 % der Umsätze und 23 % der Bruttowertschöpfung zuschreiben.

Und noch ein interessantes Detail zeigt die Studie „IKT-Standort Wien im Vergleich“ auf: Während von den 666 österreichischen IKT-Unternehmen des Herstellungsbereichs rund 24 % aus Wien kommen, haben von 13.769 österreichischen IKT-Dienstleistern 37 % ihren Sitz in Wien. Ein noch deutlicheres Bild ergibt sich bei den Umsätzen: Während Wiens IKT-Hersteller für rund 53 % der österreichischen Umsätze verantwortlich sind, liegt der Anteil bei den Dienstleistern bei über 76 %. Es sind also vor allem die IKT-Dienstleister, die den Sektor in Wien bestimmen. Ihre Innovationsleistung bestünde, so hält die Studie fest, vor allem in der Adaption bestehender Produkte beziehungsweise in inkrementellen Verbesserungen. „Gegenüber derartigen ‚IKT-Handwerksbetrieben‘ sind IKT-Unternehmen, die in speziellen Technologiefeldern aktiv sind und/oder radikale Innovation vorantreiben augenscheinlich in einer deutlichen Minderheit“, so ein Fazit der Studie.

Mit Förderungen und Beratungsleistungen die Innovationskraft der Unternehmen stärken

Um die Innovationskraft der Unternehmen zu stärken, wurden in den letzten Jahren gezielt Förder- und Beratungsprogramme entwickelt. Das zentrale wirtschaftspolitische Instrument der Stadt Wien ist dabei der 1982 gegründete Wiener Wirtschaftsförderungsfonds (WWFF). Seine Ziele sind die Stärkung der Wiener Unternehmen und deren



Tech Gate Vienna (Bild: Tech Gate Vienna)

Innovationskraft sowie die nachhaltige Modernisierung des Wirtschaftsstandortes, um seine internationale Wettbewerbsfähigkeit auszubauen.

Seit seiner Gründung hat der WWFF rund 1.200 Betriebe in Wien angesiedelt, 18.000 Unternehmen mit 500 Mio. Euro monetär gefördert und rund 100.000 Unternehmen betreut. Mit grenzüberschreitenden Initiativen innerhalb der Vienna Region und der Centropo-Region forciert der WWFF auch den Ausbau Wiens zum mitteleuropäischen Wirtschaftszentrum und zur Drehscheibe zwischen Ost und West.

Das Leistungsangebot erstreckt sich von der professionellen Beratung über die zielgerichtete Vergabe monetärer Förderungen, die Bereitstellung und Erschließung von geeigneten Grundstücken bis hin zum weltweiten Standortmarketing für Wien. Hinzu kommen die Errichtung und der Betrieb von Technologie- und Gründerzentren wie dem Business & Research Center Höchstädtplatz oder dem TECHbase Vienna. Dazu kommt noch die Organisation von Netzwerken und Kooperationen in Österreich und der EU.

Mit dem Zentrum für Innovation und Technologie (ZIT) gründete die Stadt im Jahr 2000 eine eigene Technologieagentur. Die Tochtergesellschaft des WWFF ist für die Förderung betrieblicher Forschung und Innovation in Wien verantwortlich. Um diesen technologiepolitischen Auftrag der Stadt

bestmöglich und effizient erfüllen zu können, wurde mit ZIT 08plus ein Programm entwickelt, das sowohl die wirtschaftlichen Besonderheiten Wiens wie auch die spezifischen Bedürfnisse forschender und innovierender Unternehmen berücksichtigt. Gefördert werden Forschungs- und Entwicklungsprojekte, Innovationsvorhaben und Kooperationsprojekte.

Die Knallgrau New Media Solutions GmbH erhielt zum Beispiel eine Förderung für ihre MeManage-Webapplikation. Das Programmpaket sei wie eine Kiste mit Legosteinen, heißt es in der Projektbeschreibung. Die einzelnen Module helfen, Infos effizient zu verarbeiten, organisieren, durchsuchbar, publizierbar und teilbar zu machen. Denn Knallgrau hat sich zum Ziel gesetzt, Software zu entwickeln, die sich nicht nur an technischen Möglichkeiten, sondern an der Person orientiert, und „der Mensch denkt nun mal nicht hierarchisch und ordnerbasiert, sondern eher netzwerkartig und assoziativ“, so Geschäftsführer Dieter Rappold.

An dem Paket MeManage wurde zwei Jahre lang in verschiedenen zusammengesetzten Teams von vier bis zehn Leuten gearbeitet. Für den Erfolg des Projekts waren die Mitarbeiter entscheidend, denn jeder bringt andere Perspektiven oder Zugänge zu einem Thema ein. Eines der Module von MeManage - tagthe.net - wird täglich von den Mitarbeitern selbst im firmeneigenen

Intranet verwendet. Tagging bedeutet, Inhalte im Internet mit einem Schlagwort zu versehen. Wer eine Webseite, die auch Kollegen interessieren könnte, findet, startet tagthe.net. Die Software durchsucht das Dokument und hilft, Relevantes herauszufiltern. Dann macht sie automatisch Vorschläge für Tags - virtuelle Anhänger mit Schlagwörtern - und zeigt bereits verwendete an. Das elektronische Fundstück wird, mit Kommentar und Tags versehen, im gemeinsamen Wissenspool abgelegt. Wer das nächste Mal zu einem bestimmten Thema Dokumente sucht, sieht einfach im automatisch angelegten Index der Quellen nach.

Der Erfolg solcher Projekte hängt aber ganz stark von der Akzeptanz bei den jeweiligen Zielgruppen ab. Wer es nicht gewohnt ist, seine Informationen mit anderen zu teilen, der wird sich mit einer solchen Anwendung schwer tun. Was im eigenen Unternehmen noch funktioniert, kann bei den Kunden bereits auf breite Ablehnung stoßen. Die Akzeptanz neuer Ideen und Technologien in der Öffentlichkeit ist daher eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg von Innovationen. Dem trägt das ZIT mit einer eigenen Förderschiene Rechnung, in der Unternehmen finanzielle Unterstützung für Kommunikationsvorhaben beantragen können.

Die Creative Industries als Zukunftsmarkt

Der technologische Fortschritt und das Innovationspotenzial sind ohne Kreativität nicht möglich. Im Rahmen der von der Stadt initiierten Wiener Technologieoffensive genießen daher auch die Creative Industries einen hohen Stellenwert. Für diesen Zukunftsmarkt wurde mit der „departure wirtschaft, kunst und kultur GmbH“ eine eigenständige Wirtschaftsförderungs- und Servicestelle geschaffen. Als Wirtschaftsförderinrichtung unterstützt departure Unternehmen, hauptsächlich aus den Bereichen Mode, Multimedia, Musik und Produkt- bzw. Industriedesign. Departure vergibt keine Kunst- und Kultursubventionen, sondern bietet seine Leistungen und Förderungen kreativ tätigen Menschen an, die ihre Ideen und Entwicklungen im Rahmen klassischer wirtschaftlicher Tätigkeit nutzen und etablieren wollen, mit dem Ziel, auf kreativen Ideen und Innovation basierende Produkte und Dienstleistungen erfolgreich am Markt anzubieten. Gefördert werden Pro-

jekte, welche die Entwicklung von innovativen Produkten, Verfahren oder Dienstleistungen mit künstlerisch-kreativer Ausrichtung, deren Vermarktung oder die Entwicklung innovativer Verwertungsstrategien für künstlerisch-kreative Produkte, Verfahren oder Dienstleistungen forcieren.

So hat beispielsweise die Konvergenz verschiedener Medienräume und digitaler Technologien zu neuen Kulturformaten geführt, an deren Entwicklung Wiener Kreative und Unternehmen maßgeblich beteiligt sind. Viele Wiener Agenturen und Firmen haben inzwischen international anerkannte Medientechnologien entwickelt und Wien dazu verholfen, zu einer Hauptstadt der visuellen Musik zu werden. Verwurzelt in den Pionierleistungen des Expanded Cinema sowie von Video-, Medien- und Netzkunst entstanden in den letzten Jahren spannende Mischformen.

Welche Bedeutung der Bereich für Wien hat, zeigen die Zahlen. Von 80.000 Wiener Unternehmen arbeiten 18.000 im Bereich der Creative Industries. Mehr als 107.000 Menschen - mehr als 15 % aller in Wien Beschäftigten - sind in diesem Bereich tätig.

Die Beschäftigung in Wien nahm in den Jahren 1995 bis 2003 um 0,2 % pro Jahr, gesamt um 1,8 % zu. Der Beschäftigungszuwachs in den Creative Industries betrug im gleichen Zeitraum knapp 2 % pro Jahr, und gesamt plus 17 %. Die Creative Industries sind damit ein wichtiger Jobmotor für Wien, und sie verleihen der Stadt ein kreatives Image.

Die Grenzen zwischen den Creative Industries und der IKT-Branche lassen sich dabei gar nicht so einfach ziehen.

Die Vienna Symphonic Library GmbH (VSL) etwa gehört zu den Pionieren der Creative Industries. Das stark forschungsorientierte Unternehmen entwickelt und produziert Musiksoftware und Sample Libraries und wird immer wieder mit Preisen ausgezeichnet, so unter anderem in San Francisco mit dem Technical Excellence & Creativity Award 2006 für „herausragende technische Leistungen“. An diesem Beispiel zeigt sich, wie schnell die Grenzen verschwimmen, was aber kein Nachteil sein muss, denn je heterogener ein Bereich ist, desto größer ist sein Innovationspotenzial.

Auch im Bereich der verschiedenen Förderprogramme verschwimmen die Grenzen manchmal. In der IKT-Studie ist von einem „breiten und weitreichenden, aber frag-

mentierten Förderangebot“ die Rede. Kritisiert wird seitens der Unternehmen, dass das Antragsprozedere und die Förderabwicklung sehr aufwändig seien. So erstaunt es nicht, dass vor allem kleinere Unternehmen lieber auf Förderungen verzichten.

Cluster und Netzwerke für die IKT-Unternehmen

Nicht nur Förderprogramme sollen das Innovationspotenzial der Unternehmen stärken, auch auf Vernetzung und Clusterbildung setzen die politisch Verantwortlichen. Vor allem Cluster stellen ein wichtiges Instrument dar, um die Innovations- und die Wirtschaftskraft einer Region durch gezielte Zusammenarbeit zu stärken (siehe dazu „Cluster: auf die richtige Mischung kommt es an, S. 34“). Auch die Studie „IKT-Standort Wien im Vergleich“ geht auf diesen Ansatz ein. Dort halten die Autoren fest, dass IKT in seiner Gänze in sehr vielen Bereichen der Wirtschaft und der Wissenschaft zu finden sei und sich ohne feinere Differenzierung in Subsektoren kaum für eine sinnvolle Clusterstrategie eigne.

Eine Einschätzung, die auch Franz Zuckriegl, Grazer Unternehmensberater und Clusterexperte, teilt, der den IKT-Sektor „als eine typische Querschnittsmaterie bezeichnet, die selten in typischen Clustern organisiert ist, weil es eben das Wesen von Clustern ist, thematisch fokussierter gefasst zu sein“. Dies deckt sich mit der Beobachtung der IKT-Studie, dass Clusterpolitik im Bereich IKT in Europa rar sei.

Trotzdem ist Zuckriegl aber davon überzeugt, „dass viele - vor allem innovativere - IKT-Unternehmen Cluster-Mitglieder sein werden, allerdings in verschiedenen Clustern. Beispiel: Ein Software-Entwicklungsunternehmen hat sich auf Logistik-Software für die Pharma- und Automobilindustrie spezialisiert und wird deshalb Mitglied sowohl im Life-Science- als auch im Automobil-Cluster sein“.

Angesichts der Struktur der IKT-Branche in Wien stellt sich daher die Frage, ob ein Cluster nicht scheitern würde, denn die Autoren der IKT-Studie halten fest: „In den meisten einzelnen Subsektoren fehlt die kritische Masse an Akteuren mit überregionalem Renommee sowie das notwendige Potenzial an herausragenden Innovationen, woraus sich Cluster entwickeln könnten.“ Ein IKT-Cluster würde also in ihren Augen

gar nicht so viel Sinn machen. Allerdings schlagen sie vor, einzelne Clusterelemente zu übernehmen und verweisen auf VITE (Vienna IT Enterprises), das sich als Netzwerk für Unternehmen aus der IKT-Branche etabliert hat. Hier hat die Stadt mit dem WWFF als Träger des Netzwerks vorausschauend agiert und eine Struktur geschaffen, die mehrere Ziele verfolgt. Vorrangig ist dabei, das Bewusstsein zur Notwendigkeit für Kooperationen zu stärken, die vorhandenen Kompetenzen der Mitglieder zu vernetzen, um damit neue und innovative Projekte zu initiieren (zu VITE und anderen Netzwerken siehe den Beitrag „IKT-Standort Wien: Netzwerke und Initiativen“, S. 28).

Dafür sollen zwischen Unternehmen, Forschungs-, Entwicklungs- und Bildungseinrichtungen leistungsfähige Kooperationen hergestellt werden, die die eigene Wettbewerbsfähigkeit erhöhen, aber auch den IT-Standort Wien aufwerten. Für solche Kooperationen gibt es nicht nur Unterstützung durch VITE, sondern auch finanzielle Anreize. Mit „Koop pro Wien 2009“ führt der WWFF in diesem Jahr eine Förderaktion durch, bei der die Mitglieder der Technologiecluster Automotive Cluster Vienna Region (ACVR), Vienna IT Enterprises (VITE) und Kunststoff-Cluster (KC) einen Förderantrag stellen können. Eine erste Ausschreibung, für die 500.000 Euro zur Verfügung standen, endete im Juni. Eine zweite Ausschreibung ist noch für dieses Jahr geplant. Die maximale Fördersumme pro Vorhaben beträgt 50.000 Euro.

Zurück zu VITE, das seinen Sitz aus standortpolitischen Gründen am Höchstädtplatz hat, wo sich auch das Business & Research Center befindet. Das ehemals industriell geprägte Gebiet ist strukturell besonders schwach entwickelt, weshalb es gemeinsam mit weiten Teilen des 2. und 20. Bezirks zum „Ziel-2-Gebiet“ erklärt wurde, in dem die Stadt Wien gemeinsam mit der Europäischen Union besondere Unterstützungen anbieten konnte. Mit Hilfe des Technologie- und Gründerzentrums sollen innovative IT-Unternehmen angesiedelt und mit maßgeschneiderten Beratungs- und Serviceinitiativen zum Impulsgeber für den Höchstädtplatz, den Bezirk und die ganze Wiener Wirtschaft werden.

Direkt daneben befindet sich das Technikum Wien. Mit derzeit über 2.000 Absolventen und mehr als 2.500 Studierenden so-

wie elf Bachelor- und 16 Masterstudiengängen ist die FH Technikum Wien der größte Fachhochschul-Anbieter für technische Studien in Österreich. Studienangebote gibt es unter anderem in den Bereichen Informatik, Mechatronik/Robotik, Informatik, Informations- und Kommunikationssysteme und intelligente Transportsysteme. Für die Studierenden ist es ein großer Vorteil, dass enge Kontakte zur Wirtschaft bestehen. Für

einigen Jahren INiTS seine Unterstützung an. INiTS ist das Wiener Zentrum des AplusB-Programms, durch das mehr wissens- und technologiebasierte Unternehmen gegründet werden sollen. Ziele von INiTS als universitäres Gründerzentrum sind es, einen dauerhaften Anstieg der Zahl akademischer Spin-offs in Wien zu erreichen und die Qualität sowie Erfolgswahrscheinlichkeit dieser Gründungen zu stei-



Dieses Jahr ist der Baubeginn des Vienna Life Science Centers „WHITE SPACE“ vorgesehen. Das Gebäude auf dem Areal in der Muthgasse bietet flexible und individuell gestaltbare Nutzungseinheiten auf modernstem Niveau und in bester Lage. Insgesamt stehen rund 25.000 m² an vermietbaren Flächen zur Verfügung. (Bild: Wien Holding)

Industrie und Gewerbe, mit denen die FH in der Lehre eng zusammenarbeitet, wird anwendungsorientierte Forschung und Entwicklung durchgeführt. Ob es darum geht, Test oder Diagnosemöglichkeiten für die verteilten Kommunikationssysteme in Automobilen zu entwickeln oder Roboter dazu zu bringen, Fußball zu spielen: Durch die Zusammenarbeit mit den Firmen im Rahmen der Forschungs- und Entwicklungsprojekte schaffen viele Studenten den direkten Sprung in das Berufsleben.

Wo Unternehmensgründer Unterstützung bekommen

Für viele Absolventen ist natürlich auch die Selbständigkeit ein Thema. Hier bietet seit

gern. Darüber hinaus soll das Potenzial an Unternehmensgründungen im akademischen Bereich erweitert und der Technologietransfer durch unternehmerische Verwertung von Forschungsergebnissen gezielt unterstützt werden.

Wer in den INiTS-Inkubator aufgenommen werden möchte, muss schon sehr genaue Vorstellungen von seinem Geschäft haben. Ist das Aufnahmeprozedere einmal geschafft, geht die Arbeit eigentlich erst richtig los. Das Unternehmen muss gegründet, das Team aufgestellt werden. 24 Projekte aus dem IKT-Bereich wurden vom INiTS-Team bis jetzt betreut, fünf bekommen aktuell Unterstützung.

Zu den „Ehemaligen“ gehört auch negPOINT. Seine E-Sourcing-Lösungen unter-

stützen in jedem Prozessschritt die strategische Beschaffung mit der passenden Software und ermöglichen es, Optimierungspotenziale bestmöglich auszuschöpfen. Es können nicht nur kosten- und zeitsparende Online-Ausschreibungen sowie rückläufige Auktionen zur Auftragserteilung eingesetzt, sondern auch interaktive Verhandlungen gewinnbringend und effizient online abgewickelt werden.

Dass der Bedarf nach solchen Lösungen groß ist, beweisen die Auszeichnungen, die das Wiener Unternehmen in diesem Jahr erhielt. Im Rahmen der CeBIT kam das Team um Ibrahim Imam beim Innovationspreis-IT 2009 unter die Top 3 und erhielt gleichzeitig auch den European Seal of E-Excellence in Silber, die erste und einzige europäische Auszeichnung für Innovationen und E-Marketing digitaler Produkte und Dienstleistungen.

Und vor kurzem gab Red Herring bekannt, dass negPOINT einer der Gewinner des „Red Herring 100 Europe“-Preises ist, eine Auszeichnung, die jährlich an die führenden 100 Privatunternehmen im Technologiebereich verliehen wird und dem Unternehmen auch internationale Aufmerksamkeit verschafft hat.

In einem ganz anderen Bereich ist die Smart Information Systems GmbH (siehe dazu: „Smart Information Systems: Suchmaschinen sind dumm“, S. 35) erfolgreich. Sie entwickelt digitale Berater, die in den Webauftritt von E-Commerce-Anbietern eingebunden werden können. Die Lösung basiert auf Semantic-Web-Technologien, die nach Ansicht der Experten die uns heute bekannten Suchmaschinen ablösen und uns in der Nutzung des Internets völlig neue Dimensionen eröffnen werden.

Unternehmen wie negPOINT oder Smart Information Systems sind für den IKT-Standort Wien von großer Bedeutung, weil sie mit ihren innovativen Ansätzen anderen Gründern als Vorbild dienen. Und die braucht der Standort Wien, denn die IKT-Studie zeigt zwar eine sehr dynamische Entwicklung der Gründungszahlen. Im Vergleich bleibt Wien aber hinter anderen europäischen Standorten wie beispielsweise München zurück.

Allgemein zeichnet sich der IKT-Sektor aber durch eine hohe Gründungsdynamik aus. Das Beispiel YouTube zeige, so die Studienautoren, dass IKT-Start-ups überproportional häufig extrem hohe Wachstums-

raten erzielen und sich innerhalb weniger Monate bzw. Jahre zu hochkapitalisierten börsennotierten Unternehmen entwickeln könnten.

IKT-Unternehmen finanzieren sich größtenteils über die Hausbank

Diese hoch kapitalisierten wachstumsorientierten IKT-Start-ups fehlen dem Standort Wien. Der IP-Telefonie-Anbieter Jajah, 2005 in Wien gegründet, gehört zu den wenigen Unternehmen, die es geschafft haben und dank internationaler Investoren zum Global Player aufgestiegen sind. Die Investments haben auch dazu geführt, dass das Unternehmen heute seinen Firmensitz nicht mehr in Wien hat.

Nun kann man natürlich einwenden, dass der Markt für Venture Capital beziehungsweise Private Equity in Österreich noch sehr schwach entwickelt ist. Dementsprechend spielt diese Form der Unternehmensfinanzierung auch nur eine untergeordnete Rolle bei den IKT-Unternehmen in Wien. Diese sind, so die IKT-Studie, in der Regel fremdfinanziert. 80 % von ihnen nutzen den Überziehungsrahmen der Hausbank, 35 % haben zusätzlich noch einen Kredit aufgenommen.

Gründe, warum keine institutionellen Investoren ins Boot geholt werden, gibt es viele. Da ist zum einen die Tatsache, dass IKT-Dienstleister erstens in der Regel keinen hohen Finanzierungsbedarf haben und zweitens nicht über das entsprechende Wachstumspotenzial verfügen, um für Investoren interessant zu sein.

Häufig ist es auch eine Vertrauensfrage, ob man institutionelle Anleger anspricht. Johannes Völlenklee, Mitgründer der Internetplattform Zooners (siehe dazu den Beitrag „Zooners: Die multimediale Visitenkarte“, S. 36) nennt genau diesen Punkt, warum er einer solchen Zusammenarbeit kritisch gegenüber steht. Er beziehungsweise das Unternehmen könnten einen privaten Investor finden, dem man vertraue, so Völlenklee. Wobei das Prinzip ja eigentlich das gleiche ist.

Und noch ein Argument gibt es: Vor allem im Bereich der Softwareentwicklung haben sich die Rahmenbedingungen in den letzten Jahren geändert. Der Entwicklungsprozess ist nicht mehr auf einen Punkt hin ausgerichtet, an dessen Ende das perfekte Produkt steht, sondern die Beta-Version ist

salonfähig geworden. Vor allem im Bereich der Online-Applikationen hat sich dieser Ansatz durchgesetzt. Er korreliert mit den Grundsätzen des agilen Projektmanagements, das ebenfalls auf die inkrementelle Entwicklung setzt. Das bedeutet häufig, dass auch der Finanzierungsbedarf nicht so hoch ist, denn eine Alpha- oder Beta-Version ist relativ schnell entwickelt, und auf dieser Basis lässt sich zu einem sehr frühen Zeitpunkt herausfinden, ob Kundeninteresse besteht oder nicht.

Forschung wird in Wien groß geschrieben

Im Vorfeld von Unternehmensgründungen entsteht oft ein großer Forschungsaufwand, zum Beispiel im Bereich des Semantic Webs. Wien verfügt über die notwendige Forschungsinfrastruktur, die sich aus einer Vielzahl universitärer und außeruniversitärer Forschungseinrichtungen, aber auch den entsprechenden Fördereinrichtungen zusammensetzt. An erster Stelle ist natürlich die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) zu nennen, die zentrale Institution auf Bundesebene. Die Förderungseinrichtung für Wissenschaft und Forschung der Stadt Wien ist der Wiener Wissenschafts-, Forschungs- und Technologiefonds (WWTF). Rund 7 Mio. Euro stehen dem privat-gemeinnützig organisierten Fonds zur Verfügung, um den Forschungsstandort Wien als Stadt der Wissenschaft und Innovation zu stärken.

Im Zentrum seiner Strategie steht dabei der Anspruch, herausragende Kompetenzen in der Grundlagenforschung dort zu schärfen, wo sie sich in sichtbaren Größenordnungen organisieren, mit einer mittelfristigen Aussicht auf Anwendungen verknüpft sind und damit die Bereicherung des Innovationspotenzials in der Region Wien versprechen. Die diesjährigen thematischen Schwerpunkte sind Life Sciences, Mathematik und Art(s) & Sciences.

Hightech jenseits der Donau

In Anspruch genommen werden die Fördergelder des WWTF von einer Reihe von Forschungseinrichtungen, die ihren Sitz im Tech Gate Vienna haben. Der Wissenschafts- und Technologiepark wurde zusammen von der Stadt Wien und vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) initiiert. Hauptgesellschafter des

Parks ist die Wiener Städtische Versicherung, die sich Rahmen eines PPP-Modells an dem Projekt beteiligt. Vernetzt durch räumliche und thematische Nähe kooperieren hier Forschung und Entwicklung, Wissenschaft und Wirtschaft, Jungunternehmen und Konzerne. Zu den Mietern gehören Forschungseinrichtungen wie das Austrian Institute of Technology (AIT) und das Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung Forschungs GmbH (VRVis), aber

Die Vienna Region ist die Drehscheibe zwischen Ost und West und liegt als Mittelpunkt Zentraleuropas an der Nahtstelle zu den Wachstumsmärkten Mittel- und Osteuropas. Der Wirtschaftsraum bietet ideale Voraussetzungen für grenzüberschreitende Business-Kooperationen und profitiert von den engen wirtschaftlichen Beziehungen mit den benachbarten Grenzregionen in Ungarn, Tschechien und der Slowakei. Mit diesen zusammenarbeiten ist die

schichte mit vielen Regionen im ehemaligen Ostblock eng verbunden. Diesen Vorsprung hat sich Wien bewahren können. Österreich, und damit auch die Stadt Wien, gehören zu den Gewinnern der Osterweiterung der Europäischen Union. Österreichische Unternehmen haben durch ihre Investitionen zum wirtschaftlichen Aufschwung im mittel- und osteuropäischen Raum beigetragen. In Ländern wie Kroatien, Slowenien und Rumänien machen österreichische Investitionen den Löwenanteil aus.

Viele Unternehmen betreiben ihr Osteuropageschäft weiterhin von Wien aus. Siemens, Kapsch, Hewlett-Packard und IBM etwa lenken von hier aus ihre Geschäfte in Mittel- und Osteuropa. So hat der Siemens-Konzern seine Mautkompetenzen in Wien gebündelt und betreibt das weltweite Mautgeschäft für den Konzern von dort aus. Siemens Electronic Tolling verfügt über eine satellitenbasierte Mautlösung, die mittlerweile fertig entwickelt und in die Slowakei verkauft werden konnte. Der Großteil der Technologie wurde dabei in Wien entwickelt, Siemens Electronic Tolling verfügt über etwa 30 Patente in den Bereichen Mauttechnologie und Mautprozesse.

Aber die Wirtschafts- und Finanzkrise macht auch vor der CEE-Region und dem Standort Wien nicht halt. Während Siemens mit seiner Softwareschmiede PSE früher ein wichtiges Wachstumselement der IKT-Branche in Wien war, steht heute die Kündigung von mehr als 600 Mitarbeitern im Raum. Zählt man die 220 Mitarbeiter dazu, die Ende Juni das Unternehmen nach Annahme eines Sozialplans verlassen haben, dann ergibt sich daraus ein Arbeitsplatzverlust von mehr als 800 Stellen.

Jobabbau bei den großen Unternehmen und fehlende Wachstumsperspektiven bei den kleinen im Dienstleistungsbereich tätigen Firmen, die Zukunft sieht derzeit gar nicht so rosig aus. Aber eine Krise kann immer auch eine Chance sein. Wien verfügt über eine Vielzahl hervorragender Bildungseinrichtungen, die Stadt ist Standort von exzellenten Forschungseinrichtungen und bringt immer wieder junge Unternehmen hervor, die nicht nur auf den österreichischen Markt, sondern auch auf die internationalen Märkte drängen. Das Potenzial ist also vorhanden, um die Vorhersage von Vizebürgermeisterin Brauner wahr werden zu lassen.



Business & Research Center (Bild: Ludwig Rusch)

auch Kompetenzzentren wie das E-Commerce Competence Center (EC3) oder das Virtual Reality Center.

Dass Wirtschaft und Forschung nicht an den Stadtgrenzen Halt machen, haben die politisch Verantwortlichen schon vor einiger Zeit erkannt. Immer häufiger beschränken sich Förderprogramme nicht mehr auf die Stadt, sondern sind auch für Unternehmen aus der Region offen. Dazu beigetragen haben die politischen Veränderungen in den letzten Jahren. Durch den Fall des Eisernen Vorhangs und die Entwicklung der Europäischen Union zu einem der größten Wirtschaftsräume haben die Regionen eine ganz neue Bedeutung bekommen. Grenzen verlieren an Bedeutung, neue Wirtschaftsräume entstehen. Der Zusammenschluss Niederösterreichs, des Burgenlands und der Stadt Wien zur Vienna Region trägt dieser Entwicklung Rechnung.

Grundidee von Centrope - Europa Region Mitte, in der mehr als 6,5 Mio. Menschen leben. Centrope ist eine Wachstumsregion, die enorme Potenziale birgt. Die in den ehemaligen Transformationsländern gelegenen Partnerregionen haben in der Vergangenheit hohe Wachstumsraten erzielt, sind nun aber wie alle mittel- und osteuropäischen Länder von der Wirtschafts- und Finanzkrise betroffen.

Wien profitiert von der Ansiedelung internationaler Konzerne

So sehr Wien von der Zusammenarbeit in der Vienna Region und mit den Nachbarregionen in der Wachstumsregion Centrope profitiert, so muss festgehalten werden, dass sich Wien seine Brückenkopffunktion bereits vor der Ostöffnung erarbeitet hat. Schließlich ist die Stadt aufgrund ihrer Ge-

IKT-Standort Wien: Netzwerke und Initiativen

Wien beherbergt verschiedene Initiativen, die mit ihrer Arbeit die Kooperation und Vernetzung innerhalb der heimischen IKT-Branche fördern und unterstützen. Darüber hinaus betreiben sie auch Standortmarketing und knüpfen Verbindungen ins meist europäische Ausland.

vienna IT enterprises

Vienna IT Enterprises

Als Netzwerk für IT-Unternehmen, Forschungs-, Entwicklungs- und Bildungseinrichtungen, wurde Vienna IT Enterprises (VITE) im Jahr 2004 vom Wiener Wirtschaftsförderungsfonds gegründet.

Vorrangiges Ziel ist es, das Bewusstsein zur Notwendigkeit für Kooperationen zu stärken, die vorhandenen Kompetenzen der Mitglieder zu vernetzen, um damit neue und innovative Projekte zu initiieren. Vienna IT Enterprises stellt umfangreiche Serviceleistungen zur Verfügung und soll die Plattform und Basis zur Umsetzung von Ideen, Initiativen und Projekte direkt aus der Wirtschaft darstellen. Hauptaktivitäten sind die Bereiche Internationalisierung, Marketing, Kooperationen, Vertriebsunterstützung und Weiterbildung.

Mitglieder von Vienna IT Enterprises können Unternehmen, Forschungs-, Entwicklungs- und Bildungseinrichtungen aus dem Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnologien sowie relevante Dienstleistungsunternehmen sein.

Um erfolgreich an nationalen und internationalen Ausschreibungen und Förderungen teilnehmen zu können, bietet der VITE Project Angel KMUs aus dem IT-Sektor aktive und konkrete Unterstützung an. Ziel ist es, die Unternehmen so zu begleiten, dass sie sich ganz auf ihre inhaltlichen und strategischen Themen konzentrieren können. Die Unterstützung erfolgt dabei in vier Schritten:

- Es wird ein genaues Profil des einzelnen Unternehmens, seiner Kernprodukte und Strategie erstellt.



- Der Project Angel sucht mit Hilfe der Call-and-Tender-Datenbank nach passenden Ausschreibungen.
- In einem Matching-Prozess unterstützt der Project Angel die VITE-Mitglieder dabei, die passenden Partner für die identifizierten Ausschreibungen und Calls zu finden.
- Bei Bedarf kann der Kontakt zu benötigten Dienstleistungen unterstützt werden. www.vite.at



Content Industries

In der Marktnische zwischen IKT und Kreativwirtschaft positioniert sich das Technologiennetzwerk Content Industries. Der Fokus liegt dabei auf der Entwicklung innovativer Content-Anwendungen und ihrer Internationalisierung. Wien fungiert dabei als Feasibility-Standort und wird, so die Grundidee, zur Vienna Content City.

Die Anbieter von Inhalten und Anwendungen digitaler Medien stellen noch eine sehr junge Branche dar. Ihre Entstehung ist eng verbunden mit dem Aufschwung der Internet- und Mobilkommunikationstechnologie. Aus der Symbiose technologischer Innovation und der Erweiterung klassischer Trägermedien sind völlig neue Kommunikationskanäle entstanden.

www.contentindustries.at



www.creativespace.at

Die Plattform www.creativespace.at ist ein Projekt der Wirtschaftskammer Wien mit dem Ziel, die Vernetzung zwischen klassischen Wirtschaftsunternehmen und den Creative Industries zu fördern. Zudem soll das Bewusstsein für die Bedeutung von Kreativität als Wirtschaftsfaktor gestärkt werden. Durch die Vernetzung mit weiteren Aktivitäten der Wirtschaftskammer Wien soll so die Kreativszene Wiens und damit der gesamte Wirtschaftsstandort nachhaltig gefördert werden.

www.creativespace.at



Austriapro

Als B2B-Standardisierungsplattform innerhalb der Wirtschaftskammer Österreich forciert Austriapro den Einsatz allgemein anerkannter offener Standards für den Datenaustausch zwischen Unternehmen und nimmt aktiv an nationaler wie internationaler B2B-Standardisierung teil. Die Aktivitäten gehen aber über den Standort Wien hinaus.

www.austriapro.at

Wien ist einer der größten IKT-Standorte in Europa

Vier Fragen an Renate Brauner, Wiener Finanz- und Wirtschaftsstadträtin, Vizebürgermeisterin und Landeshauptmann-Stellvertreterin

MONITOR: Die Stadt Wien hat sich in den letzten Jahren als IKT-Standort in Europa etablieren und dabei auch von den Veränderungen in Mittel- und Osteuropa profitieren können. Ist es vor allem die geografische Lage, die die Entwicklung des IKT-Sektors in Wien begünstigt hat, oder gibt es auch andere Gründe dafür?

Brauner: Selbstverständlich ist die geografische Lage ein Standortfaktor. Doch gerade für den Bereich der IKT sind die guten Ausbildungsstätten, die qualifizierten Arbeitskräfte und die hohe Lebensqualität in Wien wesentliche Vorteile. Zusätzlich schätzen die Unternehmen an Wien das vorhandene Fachwissen über den Zentral- und osteuropäischen Wirtschaftsraum.

MONITOR: Was kann die Politik tun, damit Wien sich weiterhin auf europäischer Ebene behaupten kann, vor allem gegen nahe Konkurrenten wie Budapest oder Bratislava?

Brauner: Wien ist bereits heute einer der größten IKT-Standorte in Europa nach London und München. Darauf bin ich stolz. Deshalb unternimmt die Stadt auch alles, um das Erreichte zu halten und noch besser zu werden. Dazu gehört der Ausbau der IKT-Infrastruktur z. B. im Breitbandbereich, die Stärkung der Ausbildungssituation und die Förderung von F & E-Projekten. Mit Vienna IT Enterprises (VITE) hat Wien eine Schnittstelle und einen Cluster für IKT Unternehmen, der durch Information, Beratung und Kooperationsprojekte einen wesentlichen Mehrwert für die Wiener IKT-Unternehmen bringt. Zudem arbeiten wir in der Stadt gerade an einer neuen Initiative für innovativen Content im IKT-Bereich. Denn was nützt der Ausbau von Breitbandtechnologie, wenn nicht zugleich die Nachfrage durch attraktive Inhalte stimuliert wird.

MONITOR: Der IKT-Sektor wird in Wien von vielen kleinen Unternehmen geprägt, große Leitbetriebe wie sie andere europäische Großstädte kennen, fehlen. Ist das ein Nachteil für den Standort Wien oder angesichts der Wirtschaftskrise eher als Vorteil zu sehen?

Brauner: Die Vielfalt des IKT-Standortes Wien ist ein wesentlicher Standortvorteil. Sie finden in Wien alle relevanten Player des IKT Sektors und auch eine ganze Reihe von hochtechnologischen und kompetenten KMUs, die in ihrem Segment oft Marktführer sind. Schauen Sie sich z. B. die Spieleentwickler in Wien an. Gerade in Zeiten der Wirtschaftskrise ein wichtiger Faktor, da der Standort



„Die Vielfalt des IKT-Standortes Wien ist ein wesentlicher Standortvorteil.“
Renate Brauner, Wiener Finanz- und Wirtschaftsstadträtin, Vizebürgermeisterin und Landeshauptmann-Stellvertreterin
(Foto: Copyright Inge Prader)

nicht nur von einem Großbetrieb abhängig ist. Zudem agieren viele der kleineren und mittleren IKT-Unternehmen grenzüberschreitend - eine zusätzliche Standortabsicherung. Und viele der IKT-Betriebe sind in ihrem Bereich sehr wohl Leitbetriebe.

MONITOR: Was zeichnet den IKT-Standort Wien des Jahres 2020 aus, und was muss getan werden, um diese Ziele zu erreichen?

Brauner: Wien wird dann ein vernetzter, wissens- und technologiebasierter Wirtschaftsstandort sein, der an der europäischen Spitze steht. Der Austausch zwischen Wirtschaft, klassischer Industrie, Creative Industries und Forschung wird eine Selbstverständlichkeit sein und keiner Förderung mehr bedürfen. Der Umgang mit IKT-Technologien und neuen Medien wird für alle Wienerinnen und Wiener einfach und ebenso selbstverständlich sein. So etwas wie „Digital Gap“ wird es in Wien nicht mehr geben.

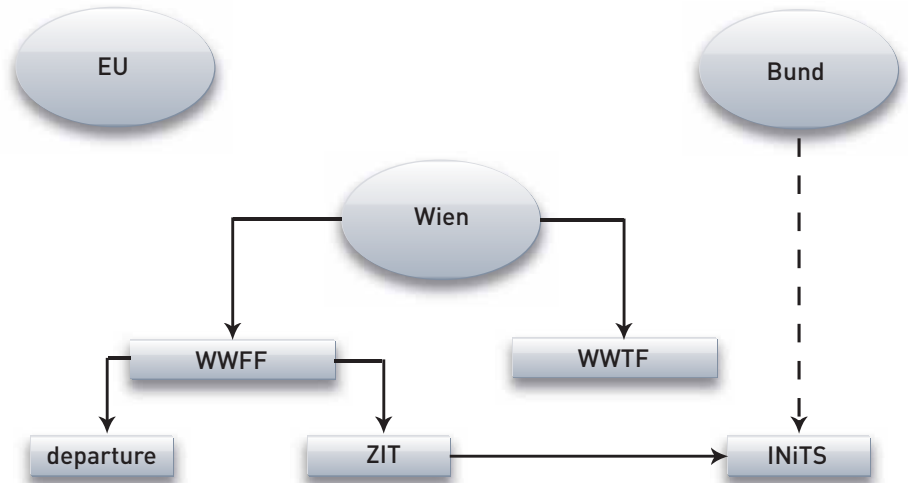
MONITOR: Vielen Dank für das Gespräch.

Förderungen für IKT-Unternehmen in Wien

IKT-Unternehmen können in Wien auf ein umfangreiches Förderangebot zurückgreifen.

Neben der internationalen bzw. EU-Ebene und den Programmen auf Bundesebene hat auch die Stadt Wien in den vergangenen Jahren eine Förderstruktur mit den verschiedensten Instrumentarien entwickelt. Ob es um die Ansiedlung eines Unternehmens geht oder einzelne Forschungsprojekte: Für fast jede Gelegenheit bieten die Wiener Förderstellen das passende Programm.

Nicht immer richten sich diese speziell an die IKT-Branche, wie etwa der 2007 vom Wiener Wissenschafts-, Forschungs- und Technologiefonds eingerichtete IKT-Schwerpunkt. Häufig weisen die Calls oder Programme nur einen Bezug zum IKT-Sektor auf oder sind so offen gehalten, dass sie grundsätzlich für alle Unternehmen gelten, etwa im Bereich der Internationalisierung. Auf der Landesebene gibt es folgende Förderstellen:



netäre Wirtschaftsförderung und Finanzierung. Darüber hinaus unterstützt der WWFF aber auch die Internationalisierung von Wiener KMUs. Aus Mitteln des Wiener Konjunkturpakets wird das Budget dieses Jahr auf 2 Mio. Euro aufgestockt. Um internationale Vertriebsmöglichkeiten von Wiener KMUs weiter zu verbessern, liegt ein Schwerpunkt auf der Förderung des Internetvertriebs mittels moderner E-Commerce- und Web-2.0-Anwendungen.

Speziell für den IKT-Sektor ist der WWFF außerdem noch als Träger von VITE (Vienna IT Enterprises) von Bedeutung. www.wdff.gv.at

fassen direkte finanzielle Unterstützungen für Unternehmen, die Bereitstellung technologiespezifischer Infrastruktur sowie flankierende Maßnahmen in allen Phasen des Innovationsprozesses.

Da die reine Projekt- oder Unternehmensfinanzierung im Rahmen der Technologie- und Innovationsförderung heute nicht mehr ausreichend ist, hat das ZIT ein umfassendes Förderprogramm entwickelt, das sowohl die wirtschaftlichen Besonderheiten Wiens wie auch die spezifischen Bedürfnisse forschender und innovierender Unternehmen berücksichtigt. Im Rahmen von Calls versucht das ZIT, thematische Schwerpunkte zu setzen, die sich teils direkt an die IKT-Branche wenden. www.zit.co.at



Wiener Wirtschaftsförderungsfonds

Der Wiener Wirtschaftsförderungsfonds (WWFF) ist das zentrale wirtschaftspolitische Instrument der Stadt Wien. Er unterstützt Betriebe und Gründer am Standort Wien und jene, die sich in Wien ansiedeln oder investieren wollen, in unternehmerischen Fragen. Die Aktivitäten und Maßnahmen des WWFF zielen dabei nicht nur auf die Modernisierung des Wirtschaftsstandortes und die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, sondern auch auf die Belebung des Arbeitsmarktes ab. Schwerpunkte sind die Bereiche Information und Beratung, Immobilien- und Standortentwicklung sowie mo-



Die Technologieagentur der Stadt Wien.

Zentrum für Innovation und Technologie

Auf der Wiener Landesebene ist die im Jahr 2000 gegründete Technologieagentur ZIT (Zentrum für Innovation und Technologie) der zentrale Akteur in der IKT-Förderung. Aufgabe ist es, ein optimales Umfeld für Technologieunternehmen zu schaffen und damit die Wiener Wirtschaft im globalen Wettbewerb zu stärken. Wesentlich ist dabei die Schaffung von Rahmenbedingungen, die den Erfolg der Unternehmen erst ermöglichen. Die Aktivitäten des ZIT um-



INiTS

Seit 2002 unterstützt, fördert und berät das universitäre Gründerservice INiTS als Wiener Ableger des AplusB-Programms Akademiker auf dem Weg zum eigenen Unternehmen. Ziel von INiTS ist es, einen dauerhaften Anstieg der Zahl akademischer Spin-offs in Wien zu erreichen und deren Qualität und Erfolgswahrscheinlichkeit zu

steigern. Zielgruppe des Gründerservice INiTS sind alle Wiener akademischen Einrichtungen. Die Themenschwerpunkte von INiTS liegen in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologien und Life Science, wobei auch weitere Themenbereiche angesprochen werden. INiTS wird vom ZIT gemeinsam mit der Universität Wien und der TU Wien im Rahmen des erwähnten AplusB-Programms betrieben.

Unternehmensgründer aus dem IKT-Bereich haben die Möglichkeit, sich über einen Zeitraum von 18 Monaten von INiTS-Inkubator betreuen zu lassen, was finanzielle Unterstützung mit einschließt.

www.inits.at



Departure

Departure wurde im Herbst 2003 als Österreichs erste eigenständige Wirtschaftsförderungs- und Servicestelle für Unternehmen der Creative Industries gegründet und gilt inzwischen europaweit als erfolgreiches Modell der Innovationsförderung auf Wettbewerbsbasis. Seit dem Start des Förderprogramms wurden 205 Unternehmen mit

rund 14,4 Mio. Euro gefördert und mehr als 1.048 hoch qualifizierte Arbeitsplätze geschaffen oder gesichert. Diese Fördersumme löste ein privates Investitionsvolumen von rund 57 Mio. Euro aus.

Departure als Unternehmensförderer ist eine Tochtergesellschaft des Wiener Wirtschaftsförderungsfonds und Teil des Wirtschaftsressorts der Stadt Wien. Inhaltliches Ziel der Aktivitäten ist die Integration von kulturellem Schaffen in das Wirtschaftsgeschehen Wiens und Österreichs, indem die Zahl nachhaltiger Unternehmensgründungen in den Creative-Industries-Bereichen Mode, Musik, Audiovision, Multimedia, Design, Verlagswesen, Kunstmarkt und Architektur erhöht und kleineren und mittleren Unternehmen durch gezielte Fördermaßnahmen Wachstum und Expansion ermöglicht wird.

www.departure.at



Wiener Wissenschafts-, Forschungs- und Technologiefonds

Wiener Wissenschafts- und Technologiefonds

Der Wiener Wissenschafts- und Technologiefonds (WWTF) ist eine privat-gemein-

nützige Fördereinrichtung für Wissenschaft und Forschung, die seit 2002 existiert. Sie fördert exzellente wissenschaftliche Forschung (universitäre und außeruniversitäre Forschungseinrichtungen sowie einzelne Forscher) in Wien und verfolgt damit das Ziel, den Forschungsstandort Wien zu stärken.

Damit leistet der WWTF einen Beitrag zur Schaffung und zum Ausbau kritischer Größen am Forschungsstandort Wien, zur Verwirklichung mittelfristiger Nutzen- und Verwertungspotenziale, sowie zur Verstärkung der Ankerfunktion der Forschungseinrichtungen für forschungsintensive Unternehmen.

Der WWTF legt für seine Fördertätigkeit Schwerpunkte in Form von thematischen Programmen fest, die jeweils mehrere Jahre Gültigkeit haben. Bei dem Setzen von Schwerpunkten, aber auch bei der Auswahl der einzelnen geförderten Vorhaben wird darauf geachtet, inwieweit diese Vorhaben Wiener Stärkefelder verstärken helfen und für den Interessensbereich des Landes Wien sowie sein regionales Umfeld relevante Beiträge leisten können. An Förderinstrumenten stehen dem WWTF sowohl die Projektförderung als auch Stiftungsprofessuren zur Verfügung.

www.wwtf.at

ZIT Call Resources Vienna 2009

Insbesondere Unternehmen aus dem IT-Bereich sind aufgerufen, ihre Projekte einzureichen. Gefördert sind energieeffiziente Soft- und Hardwarelösungen im Rahmen von „Green IT“.

Natürliche Ressourcen sind die Grundlage wirtschaftlichen Handelns und damit unseres Wohlstandes - sie sind Basis für die Herstellung von Produkten und für die Bereitstellung von Dienstleistungen. Jeder Unternehmer ist mit der prinzipiellen Herausforderung konfrontiert, die verfügbaren, knappen Ressourcen möglichst effizient einzusetzen.

Der Bedarf an und die Konkurrenz um Rohstoffe sind im Steigen begriffen. Die Formen sowie das Ausmaß der Nutzung von Ressourcen übersteigen mittlerweile die Regenerationsfähigkeit der Ökosysteme.

Mit diesem Call sollen jene Wiener Unternehmen unterstützt werden, die mit innovativen Produkt-, Verfahrens-, und Dienstleistungsentwicklungen zur Ressourcenschonung und -einsparung beitragen.

Was wird gefördert?

Im Rahmen dieser Ausschreibung werden Forschungs- und Entwicklungsprojekte gefördert,

- die von Wiener Unternehmen oder Unternehmensgründern,
- mittels eigener F&E-Tätigkeit durchgeführt werden und
- maßgeblich und nachvollziehbar zu einer umweltschonenden Nutzung der natürlichen Ressourcen beitragen.

Die Forschungs- und Entwicklungstätigkeiten müssen zu neuen oder deutlich verbesserten Produkten, Verfahren oder Dienst-

leistungen führen und eine klare ökonomische Verwertungsperspektive (Geschäftsmodell) aufweisen.

Gefördert werden Personalkosten, die dem Unternehmen als interne Personalkosten oder als externe Kosten von Kooperationspartnern anfallen und in unmittelbarem Zusammenhang mit Forschungs- und Entwicklungsarbeiten stehen, sowie - nur bei KMU-Kosten, die im Zusammenhang mit dem Schutz der eigenen F&E-Ergebnisse stehen.

Für den Call stehen insgesamt 1,5 Mio. Euro zur Verfügung. Für die besten Projekte sind Forschungszuschüsse bis zu maximal 500.000 Euro möglich. Selbstverständlich sind auch kleinere Projekte förderbar. Einreichungen sind bis 7. September 2009 möglich!

Mehr unter www.vite.at

IKT-Standort Wien: Stärke- und Aktivitätsfelder

Welche Leistungen bieten die IKT-Unternehmen am Standort Wien an? Vorweg, der IKT-Sektor in Wien zerfällt in viele Bereiche, in denen die IKT-Unternehmen tätig sind. Die meisten Unternehmen bieten allgemeine IT-Serviceleistungen an, worunter die Wartung von EDV-Anlagen, das Aufstellen von Rechnern und damit zusammenhängende Supportleistungen fallen.

10% der im Rahmen der Studie „IKT-Standort Wien im Vergleich Wien“ (2008 von KMU-Forschung Austria und Fraunhofer Institut veröffentlicht) befragten IT-Unternehmen in der Vienna Region, die neben der Bundeshauptstadt auch die Bundesländer Niederösterreich und Burgenland umfasst, haben angegeben, dass sie im Bereich IT-Security tätig sind. Dabei handelt es sich, so die Studienautoren, um das am meisten genannte IT-Technologiefeld, das sich enger eingrenzen lasse.

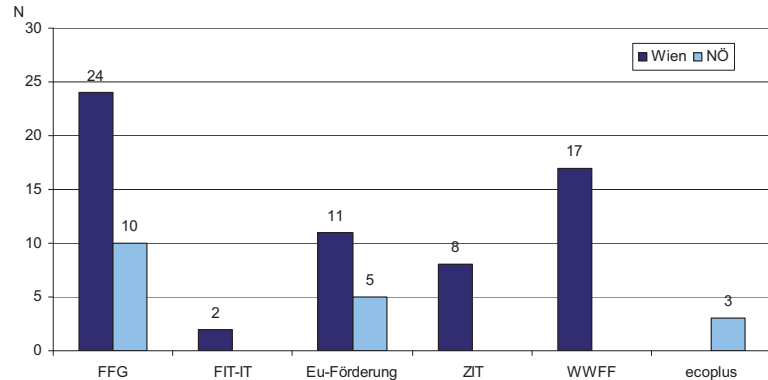
Stärkefeld Sicherheitstechnologien

„Die rasche Durchdringung aller Lebensbereiche mit Informationstechnologie erhöht die Notwendigkeit, dass IT-Systeme die Eigenschaft der Vertrauenswürdigkeit aufweisen“, heißt es auf der Website des Impulsprogramms FIT-IT. Zwar seien die technologischen Herausforderungen groß, allerdings liege in diesem Bereich auch ein entsprechend hohes wirtschaftliches Potenzial, „etwa in den Bereichen rund um Chip- und SIM-Karten, die bei eingeschränkten Energieressourcen geeignete Sicherungsverfahren benötigen. Auf diesen Gebieten sind österreichische Industrieunternehmen bereits heute führend“.

Die allgemeine Marktentwicklung ist in diesem Bereich von einer hohen Wettbewerbsintensität geprägt, die zu einer Marktbereinigung führen wird. Trotz einsetzender Konzentrationsprozesse bleibt der Markt interessant, da das Thema Sicherheit vor allem bei den KMUs noch gar nicht angekommen ist.

Am Standort Wien gibt es eine Vielzahl von Unternehmen, die sich mit dem Thema Informationssicherheit beschäftigen. Ge-

Genutzte Fördermaßnahmen für Innovations- und Forschungsprojekte von IKT Unternehmen in Wien und NÖ, 2007 (ohne Zeiträumen)



Unternehmensbefragung: n = 479 (Wien), n = 202 (NÖ); Mehrfachantworten möglich, Quelle: KMU-Forschung Austria

nauere Zahlen existieren nicht, die Schätzungen schwanken aber zwischen 350 und 800 Unternehmen, womit die meisten Firmen dieses Bereichs ihren Sitz in Wien haben. Die Gründe sind einerseits im Ausbildungsangebot (zum Beispiel an der FH Technikum Wien), andererseits in der Nähe zu großen Unternehmen zu sehen, die die Bedeutung des Themas Sicherheit bereits erkannt haben.

So verfügt der Standort Wien mittlerweile über eine Vielzahl kompetenter Unternehmen in Sachen Informationssicherheit. Mit der Ikarus Security Software GmbH arbeitet hier einer der weltweit ersten Antivirenhersteller und Anbieter von Security-Lösungen.

Die Frage, ob es sich dabei um ein Stärkefeld handelt, ist schwer zu beantworten. In der IKT-Studie kommen die Autoren zu dem Ergebnis, dass das Thema Sicherheitstechnologien in anderen Vergleichsstädten ebenfalls hoch gehandelt werde, teilweise noch höher.

Stärkefeld E-Government

Beim Thema E-Government führt Österreich nicht nur diverse europäische Rankings an, sondern schaffte als erstes Land eine 100%ige Serviceabdeckung bei den vom Berater Capgemini untersuchten Dienstleistungsbereichen.

Bei vielen der in diesem Bereich tätigen Organisationen handelt es sich allerdings um keine privaten Unternehmen, sondern

um öffentliche Einrichtungen. Und von den Unternehmen beschäftigen sich einige nur am Rande mit E-Government.

Zu unterscheiden sind daher kommunale Anbieter von E-Government-Lösungen und Anbieter von E-Government-Lösungen, deren Kunden dann aus dem Bereich der öffentlichen Hand kommen. Während die Gemeinden mit kleineren Anbietern zusammenarbeiten und von diesen nicht nur die Software geliefert bekommen, sondern auch entsprechende Serviceleistungen, beauftragen Bund und Länder in der Regel große Unternehmen. Eine besondere Rolle spielt das Bundesrechenzentrum, das Lösungen im E-Government-Bereich nicht nur entwickelt, sondern sie auch selbst vermarktet, womit die öffentliche Hand zum Marktteilnehmer wird.

Zwar hat der Großteil der Unternehmen, die E-Government-Lösungen anbieten, seinen Sitz in Wien. Vor allem für die KMUs ist es aber schwer, sich auf dem Markt zu behaupten, denn die öffentlichen Institutionen haben aus Kosten- und Interoperabilitätsgründen ein Interesse an einheitlichen Lösungen.

Die Autoren der IKT-Studie halten als ihr Fazit fest, „dass die österreichische E-Governmentstärke (und auch jene von Wien) sich vor allem aus dem Nachfragerbereich, sprich der Nutzung und Implementierung von E-Governmentlösungen ergeben dürfte“. Der Produzentenmarkt von E-Governmentlösungen ist in ihren Augen eher klein.

Arbeitgeber bewerten: kununu

Kununu bietet Arbeitnehmern in Deutschland, Österreich und der Schweiz die Möglichkeit, Arbeitsverhältnisse in Firmen anonym und seriös zu bewerten.

Die Bewertungsmethoden beruhen auf dem EFQM-Modell - einem europäischen Standard für die ganzheitliche Betrachtung von Organisationen - und decken sämtliche in Mitarbeiterbefragungen erwähnten Interessensgebiete ab.

Während es bis jetzt vor allem die Unternehmen sind, die sich über zukünftige Mitarbeiter online zu erkundigen versuchen, haben die beiden Brüder Mark und Martin Poreda mit kununu den Spieß umgedreht. Auf ihrer Plattform sind es die Arbeitnehmer, die ihre Chefs beziehungsweise das Unternehmen bewerten. Mehr als 30.000 Bewertungen von etwa 15.000



Firmen kann man mittlerweile finden. Das vor zwei Jahren gegründete Unternehmen legt großen Wert dar-



auf, dass die Bewertungen seriös erfolgen. Auf der einen Seite wird mit anerkannten Bewertungsmethoden gearbeitet. Andererseits wird jede Bewertung aber auch kontrolliert.

Viele Unternehmen nutzen die Plattform mittlerweile als zusätzlichen Feedbackkanal und erfahren auf diese Weise, was die eigenen Mitarbeiter über das Unternehmen denken. Wichtig für den Erfolg des jungen Unternehmens sind Kooperationen mit strategischen Partnern, zum Beispiel mit dem Ratgeberportal karriere.de.

Seit Mai 2009 verlinkt kununu auf redaktionelle Beiträge von karriere.de und stellt damit einen großen Mehrwert an Job- und Arbeitsmarktinformation für kununu-User bereit. karriere.de bindet im Gegenzug eine Verlinkung neben jedem Unternehmensprofil zu kununu-Bewertungen ein. „Das Besondere an dieser Kooperation ist, dass ein renommierter Verlag, der für Objektivität steht, mit einer Plattform wie kununu kooperiert, die von subjektiven Meinungsäußerungen lebt“, kommentiert Mit-Gründer und Geschäftsführer von kununu, Martin Poreda, die Kooperation. Die Verlagsgruppe Handelsblatt reagiere damit proaktiv auf das Bedürfnis von High Potentials nach authentischen Informationen über Arbeitgeber, so Poreda weiter.

Arbeitgeber anonym bewerten

Firmendetails -> Trage hier die Firma ein, die Du bewerten möchtest

Firmenname:

Webseite:

PLZ: Stadt:

Land:

Branchen:

Hier legst Du sicher neuen Arbeitgeber an. Sollte diese Firma bereits bewertet sein, schlagen wir Dir am Ende der Bewertung passende Firmen vor.

Jetzt Arbeitgeber bewerten und ein Samsung N310 10,1 Zoll Netbook gewinnen!



Wenn Du jetzt gehst bis 31.07.10, hast Du eine tolle Chance ein Netbook zu gewinnen!

Die Firma bietet

<input type="checkbox"/> flex. Arbeitszeit	<input type="checkbox"/> Home Office	<input type="checkbox"/> Parkplätze	<input type="checkbox"/> gute Anbindung
<input type="checkbox"/> Kantine	<input type="checkbox"/> Hunde sind geduldet	<input type="checkbox"/> Internetnutzung	<input type="checkbox"/> Essenzulagen
<input type="checkbox"/> Mitarbeiterrabatte	<input type="checkbox"/> Betriebskindergarten	<input type="checkbox"/> Betr. Altersvorsorge	<input type="checkbox"/> Betriebsarzt
<input type="checkbox"/> Firmenwagen	<input type="checkbox"/> Mitarbeiterhandys	<input type="checkbox"/> Mitarbeiterbeteiligung	<input type="checkbox"/> Barrierefreiheit
<input type="checkbox"/> Mitarbeiter Events	<input type="checkbox"/> Coaching	<input type="checkbox"/> Gesundheitsmaßnahmen	

Bewertungs-Bogen

Der Chef / Chefs:

Die Kollegen:

Die Arbeit:

Die Arbeitsatmosphäre:

Die Kommunikation:

Die Gleichberechtigung:

Der Umgang mit Kollegen 45+:

Die Karriere und Weiterbildung:

Das Gehalt und Sozialleistungen:

Die Arbeitsbedingungen (Räume, Computer, ...):

Das Bewusstsein für Umwelt / Soziales:

Die Freizeit:

Das Image:

Bewertungs-Skala

★★★★★ super (5)

★★★★ gut (4)

★★★ befriedigend (3)

★★ genügend (2)

★ mangelhaft (1)

Kein Arbeitgeber verdient ausschließlich positive oder negative Bewertungen! Wir von Kununu glauben nicht daran, dass bei einer Firma ALLES NUR gut oder schlecht ist. Egal wie enttäuscht Du von Deinem Arbeitgeber bist/warst, versuch objektiv zu bleiben.

www.kununu.com

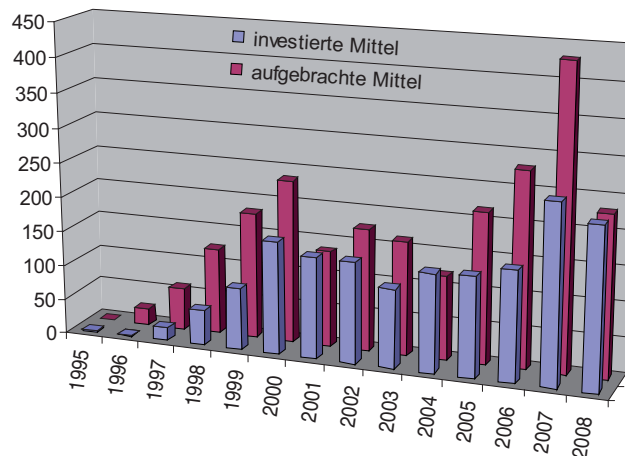
Risikokapital in Österreich

Die Wirtschafts- und Finanzkrise macht sich bemerkbar.

Weltweit erfolgreiche IKT-Standorte wie etwa Silicon Valley haben eine erhebliche Anziehungskraft für Investoren, die auf der Suche nach innovativen Unternehmen mit einem hohen Wachstumspotenzial sind. Im Vergleich zu anderen Ländern ist der Markt für Venture Capital und Private Equity (VC/PE) noch nicht sehr weit entwickelt. Zwar konnten in den letzten Jahren beachtliche Wachstumssteigerungen erzielt werden, aber die Wirtschafts- und Finanzkrise könnte dieses Wachstum erst einmal stoppen.

Im Jahr 2008 wurden von österreichischen Private-Equity- und Venture-Capital-Fonds insgesamt 231 Mio. Euro an privatem Wachstumskapital in 89 kleine und mittlere Unternehmen investiert, was einem Rückgang von 10 % entspricht.

Die Investitionen in IKT-Start-ups gehen in Österreich aber nicht erst seit der Finanzkrise zurück. Während 2006 noch knapp 31 % der Investitionen in diesen Bereich gingen, waren es 2007 nur mehr knapp 5 %. Ein Jahr betrug der Anteil der Bereiche „Computer and Consumer Electronics“ und „Communications“ dann immerhin wieder gut 23 %. Durch die Umstellung in der Darstellungsweise lassen sich die Jahre nicht direkt miteinander vergleichen. Eine



Investments und Fundraising (in Mio. Euro; Quelle: EVCA/AVCO)

Aufschlüsselung nach Bundesländern ist derzeit leider nicht möglich, insofern haben die gesamtösterreichischen Zahlen auch nur eine begrenzte Aussagekraft für den Standort Wien.

Der Aufrechterhaltung der Investitionstätigkeit steht ein massiver, jedoch nicht erwarteter Einbruch von mehr als 46 % beim Fundraising dem Aufbringen frischer Fondsmittel für zukünftige Beteiligungsinvestitionen in der Höhe von 230 Mio. Euro gegenüber.

Zusätzlich zu der internationalen Finanzkrise werden die heimischen Kapitalgeber vom Fehlen gesetzlicher Rahmenbedingungen für Investitionen in heimische KMUs hart getroffen. Und so ist zu befürchten, dass in Zukunft das Kapital nicht nur um Öster-

reich herumfließt, sondern dass auch heimisches privates VC/PE-Kapital in ausländische Finanzplätze abfließt, wo die Anforderungen an international wettbewerbsfähige Rahmenbedingungen erfüllt sind.

Geld verdienen lässt sich derzeit mit den Investments nur schwer. Mit einem Rückgang der Exits um 43 % gegenüber dem Vorjahr wurde mit 120 Mio. Euro wieder der Stand von 2005 erreicht.

Experten vermuten, dass sich der VC/PE-Markt in Österreich erst in etwa zwei Jahren wieder erholen wird. Damit ist Österreich aber nicht alleine, denn VC/PE haben weltweit mit ähnlichen Problemen zu kämpfen. Nur ist das Pflänzchen hier noch besonders klein.

www.avco.at

Cluster: Auf die richtige Mischung kommt es an

Cluster stellen ein wichtiges Instrument staatlicher Innovationspolitik dar.

Das Ziel eines Clusters ist es, so schreibt der Grazer Unternehmensberater und Clusterexperte Franz Zuckriegel im Clusterblog, „das spezifische Know-how und die Wirtschaftskraft einer Region durch gezielte Zusammenarbeit in Form eines ‚Organisations-Verbundes‘ zu stärken“ www.tinyurl.com/af4kmt.

Oder, wie es in der gerade veröffentlichten Studie „IKT-Cluster“ der TU Darmstadt heißt: „Cluster sind Agglomerationen von Unternehmen verwandter Branchen, Bil-

dungs- und Forschungseinrichtungen sowie politischen Institutionen, die durch ihre Interaktionen eine besondere Wirtschaftsdynamik erzeugen, was zu messbaren regionalen Wettbewerbsvorteilen führt.“

Die Studie identifiziert vier Kernelemente als Voraussetzung für die Entwicklung eines IKT-Clusters. Unabdingbar sind dabei erstens die Gründung und Neuansiedlung innovationsstarker IKT-Unternehmen in der Entstehungsphase des Clusters. Diese entwickeln sich zu Leitunternehmen und werden später zum Motor des Clusters. Ihr Erfolg ist zweitens die Voraussetzung für das weitere Wachstum des Clusters.

Eine Schlüsselrolle in der Entstehungs-

phase von IKT-Clustern spielen drittens Technische Universitäten und Hochschulen mit technischen Schwerpunkten. Ohne sie entwickeln sich nur schwerlich IKT-Cluster. Sie sorgen unter anderem dafür, dass viertens genügend qualifizierte Arbeitskräfte zur Verfügung stehen.

Das Wachstum des Clusters hängt dann von verschiedenen Entwicklungseffekten ab, etwa einer hohen Arbeitsteiligkeit, einem ausreichenden Angebot an Venture Capital oder einer positiven Grundeinstellung gegenüber Unternehmensgründern. Aus dieser Mischung heraus entsteht ein sich selbst verstärkender Effekt, der wesentlich zum Erfolg des Clusters beiträgt.

Smart Information Systems: Suchmaschinen sind dumm

Wer sich im Internet auf die Suche nach Informationen macht, kommt um Suchmaschinen nicht herum. Oft sind die Ergebnisse aber unbefriedigend, weil Google & Co. dumm sind und uns nicht „verstehen“.

Abhilfe schafft das Web 3.0, das es möglich macht, Angebote und Inhalte nicht nur in einer für den Menschen geeigneten Weise, sondern auch in einer für Maschinen verständlichen Form aufzubereiten. Seit 2005 arbeitet das Wiener Unternehmen Smart Information Systems an der Entwicklung semantischer Suchtechnologien, die die Produktsuche und -beratung im Internet wesentlich erleichtern.

Voraussetzung dafür ist aber, dass beispielsweise Produzenten und Händler ihre Angebote in einer maschineninterpretierbaren Form zur Verfügung stellen, damit die Suchmaschine sie auch finden und erfassen kann. Die Informationen liegen dabei auf den Servern der Produzenten oder Händler und nicht etwa in einer Datenbank der Suchmaschine. Das heißt, sie werden nur einmal eingegeben und können dann mit der Hilfe semantischer Tools gefunden werden. Damit profitieren von dieser



Gründungsgesellschafter und Management-Team von Smart Information Systems (v.l.n.r.): Christian Weiss, Martin Schliefnig, Svetlana Hollerer, Markus Linder

Technologie nicht nur die User, sondern auch die Anbieter.

Im Rahmen von „ebSemantics Infrastructure“ wird diese Technologie gerade in Zusammenarbeit mit Austriapro erprobt. Unternehmen aus der Tourismusbranche erhalten die Möglichkeit, ihre Angebote effizienter und zielgruppenspezifischer als bisher zu präsentieren. Dabei tragen Hoteliers, Gastronomen und Eventveranstalter ihre Angebotsdaten in das sogenannte „Firmen A-Z“ der Wirtschaftskammer Österreich ein. Diese werden nicht nur dort, sondern automatisch auch in Themenplatt-

formen oder auf Regionalwebsites angezeigt. Die Kunden finden punktgenau auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Informationen. Setzt sich dieser Ansatz durch, wird das Internet gewaltige Umwälzungen erfahren. Bis dahin wird aber noch etwas Zeit vergehen, denn derzeit sind erst wenige maschineninterpretierbare Daten im Web zugänglich. Bis dahin müssen die Informationen aus bestehenden HTML-Seiten gewonnen werden, was mühsam ist und die Grenzen der konventionellen Internet-Technologien aufzeigt.

www.smart-infosys.com

Fatfoogoo: Bezahlen in der virtuellen Welt

Online-Games und virtuelle Welten entwickeln sich zunehmend von einem Nischenangebot zu einem gesellschaftlich akzeptierten Massenthema.

Weltweit spielen mittlerweile mehrere Hundert Millionen Menschen Online-Games. Als Erweiterung zu diesen Spielen ist in den letzten Jahren ein Sekundärmarkt entstanden, in dem mit virtuellen Gütern gehandelt wird, die aber gegen reales Geld verkauft werden.

Die Umsätze in diesem globalen Handel beziehungsweise dem Verkauf von Items wie Schwertern, virtuellen Charakteren, Gebäuden und Spielwährungen haben bereits 2006 die Grenze von 1 Mrd. US-Dollar erreicht, Tendenz stark steigend. Seit Ende 2006 operiert das Wiener Unternehmen fatfoogoo in diesem boomenden Geschäftsfeld

und hat sich auf den Handel mit virtuellen Gütern und Dienstleistungen spezialisiert. Es bietet Publishern, Games-Studios und Engines technische Lösungen für Online-Plattformen an, die direkt in das Spiel integriert werden.

Über diese Plattformen lassen sich beispielsweise virtuelle Währungen, Kleidungsstücke, Accessoires, neue Levels oder auch Add-ons kaufen und verkaufen. Besonderer Benefit für den User: Auch In-Game-Dienstleistungen, also der Support bei schwierigen Missionen oder Führungen durch virtuelle Welten, können auf der Plattform angeboten werden. Fatfoogoo erschließt damit ein völlig neues Geschäftsfeld in einem stark wachsenden neuen Markt und setzt mit seinen Software-Lösungen international Standards für den Handel mit virtuellen Gütern und Dienst-

leistungen. Fatfoogoo, das unter anderem gamma capital partners als Investor gewonnen hat, versucht sich durch die Kooperation mit den „Großen“ gut zu positionieren. So arbeitet der Anbieter von Mikrotransaktionssystemen nicht nur mit dem amerikanischen Computer- und Server-Spezialisten Sun Microsystems zusammen, sondern hat vor kurzem einen Deal mit der an der Nasdaq gelisteten Digital River abgeschlossen. Der Anbieter von E-Commerce-Lösungen wird mit Hilfe des fatfoogoo-Full-Service-Marktplatzes nun Gamepublishern In-Game-Support zur Abwicklung von Mikrotransaktionen offerieren.

Im Zuge des Übereinkommens wird Digital Rivers auch bei fatfoogoo einsteigen, zur Freude der bisherigen Kapitalgeber.

www.fatfoogoo.com

Zooners: Die multimediale Visitenkarte

Zooners ist seit April mit einer Plattform zur individuellen Freizeitplanung online, auf der sich Veranstaltungs- und Lokal-tipsps entdecken lassen: Restaurants, Museen, Sehenswürdigkeiten, eigentlich alles, was eine Stadt interessant macht, wenn man sie besuchen möchte und nicht weiß, wohin man gehen soll.

Interessant ist Zooners, weil diese Informationen in Form von multimedialen Visitenkarten, den sogenannten Zooncards, zur Verfügung gestellt werden. Sie enthalten neben der Adresse und den Kontaktdaten auch einen Lageplan, eine Terminübersicht, Fotos oder Videos. Registrierte Besucher der Plattform können die einzelnen Zooncards als Widget entweder auf ihrer virtuellen Pinnwand sammeln, sie per E-Mail verschicken oder mittels iFrame in andere Webseiten einbinden. Außerdem lassen sich die Inhalte auch über Facebook, MySpace oder Twitter posten.

Die Programmierung der Zooncard basiert auf HTML und PHP, kombiniert mit JavaScript. Der große Vorteil: Im Gegensatz zu einer reinen Flash-Anwendung können Zooncards so auch von Suchmaschinen ausgelesen werden.



Die Programmierung der Zooncard basiert auf HTML und PHP, kombiniert mit JavaScript. Der große Vorteil: Im Gegensatz zu einer reinen Flash-Anwendung können Zooncards so auch von Suchmaschinen ausgelesen werden.

Während bei der klassischen Visitenkarte keine Aktualisierung mehr möglich ist, wenn sie einmal aus der Hand gegeben worden ist, lässt sich die Zooncard jederzeit mit neuen Inhalten versehen. Durch die Verlinkung mit Zooners sind und bleiben die

Daten auf der Karte immer aktuell. Derzeit gilt das Hauptaugenmerk der jungen Firma mit Standbeinen in Wien und Tirol noch dem Freizeitbereich. Aber natürlich ist die Zooncard auch für den Unternehmensbereich interessant, denn über das Widget lassen sich Kunden jederzeit mit aktuellen Informationen versorgen. Und das nicht nur in Textform, sondern auch mithilfe von Fotos oder Videos.

Kunden können also über einen Trailer auf neue Produkte und Dienstleistungen aufmerksam gemacht werden. Da das Widget nicht nur die Adressdaten bereitstellt, sondern auch Google Maps integriert werden kann, muss niemand Angst haben, den Weg nicht zu finden.

Wenn es dann ab September noch eine mobile und eine iPhone-Version gibt, dann ist die Zooncard genauso mobil wie die klassische Visitenkarte. Aber immer aktuell. www.zooners.com



Zooners ist eine Idee von Winfried Ch. Tschuggmall, Mirjam Tschuggmall und Johannes Völlenklee. Gemeinsam mit drei weiteren Mitarbeitern arbeiten sie ambitioniert am Projekt Zooners.

Die redaktionell unabhängige Druckstrecke „IKT in Wien“ wurde mit freundlicher Unterstützung des PID-Wien erstellt.



[Foto: Peter Korrak]

E-Government „State of the Art“

MONITOR hat für seine Sommerausgabe in den österreichischen Bundesministerien die aktuellen Entwicklungen im E-Government nachgefragt.

Carl-Markus Pischwanger

Österreich hat durch seine Entwicklungen im Bereich E-Government, der elektronischen Verwaltung, internationale Aufmerksamkeit erlangt. Beispielsweise bringt es der Begriff „E-Government-Europameister“ derzeit auf über 700 Erwähnungen in Google. Bereits sehr früh wurde das Thema zur „Chefsache“ erklärt und die Strategieentwicklung im Bundeskanzleramt angesiedelt, wo sie auch heute noch zu finden ist. Der föderalen Struktur Österreichs entsprechend sind zudem alle Ebenen des Staates in strategischen und fachlichen Abstimmungsgremien integriert, z. B. in der „BLSG“ - der Arbeitsgruppe „Bund-Länder-Städte-Gemeinden“ (1).

Obwohl viele technische Bausteine des E-Governments in Österreich bereits realisiert sind, werden große Projekte umgesetzt. Diese sind oft getriggert durch Technologiesprünge und neue Strategien (z. B. Shared Services). Als ebenso wichtiger Treiber sind auch europäische Vorgaben und Programme zu nennen (2). Zudem ist der Bereich

vielfältig - neben der elektronischen Verwaltung rollen sich gerade mit E-Health (elektronisches Gesundheitswesen) und E-Democracy (elektronische Demokratie) weitere verwandte Themenfelder aus. Um die aktuellen Entwicklungen zu screenen, ließ sich MONITOR im vorliegenden Branchenschwerpunkt aus 13 österreichischen Bundesministerien berichten.

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH

Aus dem Bundeskanzleramt (BKA) berichtet Sektionschef Dr. Manfred Matzka.

Das BKA als Sitz der E-Government-Strategie hat in den letzten Jahren maßgeblich Innovationen in Österreich eingebracht. Derzeit wird intensiv an der Integration der Bürgerkartenfunktion als Handy-Signatur gearbeitet, eine Innovation, die ein großes Potenzial für die Verbreitung der elektronischen Identität (eID) hat.

In das bekannte Portal www.HELP.GV.AT wurde mit www.MyHELP.gv.at kürzlich ein personalisierbarer Bereich integriert, der erweiterte Services für die Bürger enthält (z. B. Dokumentensafe). Ein weiteres Thema stellt die Umsetzung der E-Zustellung dar, hier gibt es bereits zwei zugelassene Zustelldienste für die elektronische Übermittlung von Behördenzusendungen; hier gibt es zukünftige Potenziale in Richtung Privatwirtschaft.

Darüber hinaus gilt das Augenmerk Vermarktung und Verbreitung der E-Government-Services in Österreich (z. B. Servicecenter:HELP, Senior-Treffs, E-Government Academy).

Von der strategischen Ebene betrachtet gilt der Sicherung der Nachhaltigkeit der österreichischen E-Government-Strategien und -Lösungen durch verstärkte Interoperabilitätsaktivitäten ein großes Augenmerk. Das E-Government in Österreich wird in der EU und international stark rezipiert. Ein Engagement auf europäischer Ebene ist daher Bestandteil der Strategie, z. B. die Bürgerkarte als eID für grenzüberschreitende die Verwendung oder die Einbindung von europäischen eIDs in unser Bürgerkartensystem. Im EU-Projekt STORK wird intensiv daran gearbeitet. Auch für die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie gibt es mit SPOCS ein europäisches Projekt mit Beteiligung des BKA.



Aus dem Bundesministerium für Finanzen (BMF) berichtet Sektionschef Dr. Arthur Winter.

Das Projekt „E-Rechnung im Bund“ befasst sich mit der Übernahme elektronisch übermittelter, strukturierter Rechnungen in das

System des Haushalts- und Rechnungswesens und deren Weiterbearbeitung. Die Rechnung wird erfasst, sachlich und rechnerisch geprüft, gebucht und zum Fälligkeitstermin bezahlt. Der Prozess wird mittels integriertem Workflow automatisiert ablaufen. Im Projekt „Grundbuch NEU“ wird eine technologische Erneuerung der Grundstücksdatenbank in all ihren Anwendungen in Angriff genommen. Neben der Entwicklung des elektronischen Rechtsverkehrs im Bereich des Grundbuchs, der die elektronische Einreichung von Anträgen und elektronische Zustellungen ermöglicht, soll der Zugang zu den Urkunden des Grundbuchs vereinfacht werden.

Im Projekt „Unternehmensserviceportal“ ist die Schaffung eines zentralen Portals für Unternehmen im Sinne des „One-Stop-E-Governments“ in Entwicklung. Es dient primär der effizienten Verfahrensabwicklung und Informationsvermittlung unter Berücksichtigung individueller Charakteristika der Unternehmen. Das EU-Projekt „PEPPOL - Pan-European Public Procurement On-Line“ www.peppol.eu pilotiert einheitliche elektronische Beschaffungsverfahren auf europäischer Ebene. Die österreichische ARGE PEPPOL.AT möchte durch frühzeitige Implementierung elektronischer Verfahren der österreichischen Wirtschaft einen Wettbewerbsvorteil sichern.



Aus dem Bundesministerium für Inneres (BMI) berichtet Sektionschef Dr. Helmut Prugger.

Mit dem Zentralen Melderegister (ZMR) wurde bereits durch die „Support Unit ZMR“ des BMI eines der wichtigsten Systeme des österreichischen E-Government entwickelt. Alle Gemeinden Österreichs sind bereits online mit dem zentralen Melderegister verbunden. Zusätzlich führen darüber hinaus über 1.300 Gemeinden und Städte ihr lokales Melderegister im Rahmen des ZMR, wodurch sowohl organisatorisch wie finanziell Einsparungen für alle Partner erzielt werden konnten. Mit dem Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes 2004 wurde das Melderegister um das Ergänzungsregister für natürliche Personen (ERnP) und



www.myhelp.gv.at

das Stammzahlenregister, die Basis für die Bürgerkarte, erweitert.

Mit dem Aufbau des National Civil Registry (NCR) in Albanien, konnte die Support Unit ZMR ihr Know-how auch über die Grenzen hinweg einsetzen. Eine Erfolgsgeschichte ist auch der neue Reisepass, bei dem die letzte Entwicklung die Ausrüstung mit einem elektronischen Chip darstellt. Darauf ist das digitale Bild und in der letzten Ausbaustufe ein biometrisches Merkmal (Fingerabdruck) für eine erhöhte Fälschungssicherheit gespeichert. Wichtig in diesem Bezug sind vor allem die große Anzahl der Ausstellungen von Reisepässen und der problemlose Betrieb der Anwendungen für die Reisepasserstellung.



Aus dem Bundesministerium für Gesundheit (BMG) berichtet DI Manfred Pregartbauer (Leitung IT).

Im hoch fragmentierten österreichischen Gesundheitssektor ist gutes Informationsmanagement von zentraler Bedeutung. Unter dem Begriff „E-Health“ werden IKT-basierte Lösungen im Kontext einer langfristigen Organisationsentwicklung zusammengefasst. Möglichkeiten und Bedingungen eines Transfers von E-Government-Konzepten bilden dabei eine wichtige Fragestellung.

Als erfolgreiches Anwendungsbeispiel kann das „Epidemiologische Meldesystem“ gelten, das vom BMG auf Grund einer Novelle zum Epidemiegesetz seit 1.1.2009

unter strengsten Datenschutzvorschriften im Behörden-Portalverbund angeboten wird. In der ersten Stufe werden Daten zu meldepflichtigen Infektionserkrankungen in den Sanitätsbehörden erfasst und abgefragt; die Identifikation der Personen erfolgt dabei über das bereichsspezifische Personenkennzeichen. Das System zielt auf wesentliche Effizienzsteigerungen in der Bekämpfung und Verhütung übertragbarer Krankheiten sowie auf Erleichterungen bei der Erfüllung verschiedener Berichtspflichten ab. Weiters wird unter der Verantwortung des BMG im Rahmen der Errichtung der Elektronischen Gesundheitsakte (ELGA) ein Gesundheitsportal aufgebaut, das in seiner ersten Realisierungsstufe der österreichischen Bevölkerung qualitätsgesicherte Informationsangebote zum Thema „Gesundheit“ online zur Verfügung stellt.



Aus dem Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) berichtet Frau Bereichsleiterin Mag. Heidrun Strohmeyer

Der Übergang zur Wissensgesellschaft hat zu einer neuen Qualität der Beziehung zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung geführt. Ein wichtiges Ziel im Bildungsbereich ist daher die Vermittlung digitaler Kompetenzen für alle. Mit der Initiative „FutureLearning“ www.bmukk.gv.at/schulen/futurelearning setzt das bm:ukk hier gezielt Schwerpunkte z. B. in der Lehrerbildung. Im Rahmen des Projekts „edu.gov“

www.edugov.gv.at sollen sich alle Schüler ab dem 14. Lebensjahr mit dem Thema E-Government im Unterricht auseinandersetzen und praktische E-Government-Anwendungen kennenlernen.

Ein wichtiges Vorhaben zur Modernisierung und qualitativen Verbesserung der Bildungsverwaltung selbst ist „PH Online“, das als einheitliches und zentral serviertes Informationsmanagementsystem die Aus-, Weiterbildung aller 120.000 Lehrkräfte verwaltet. Weitere aktuelle Projekte sind die multifunktionale Schülerkarte „edu.card“ www.bmukk.gv.at/educard und der „Bildungsportalverbund“, der auf dem E-Government-Portalverbund basiert und eine bundesweit einheitliche und standardisierte Portalanmeldung für Schulen ermöglicht.



Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung

Aus dem Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung (BMWF) berichtet DI Dr. Thomas Egger (Leitung IT).

Bei der Durchführung der Wahlen der Österreichischen Hochschülerschaft im Mai 2009 feierte E-Voting in Österreich seine Premiere. Zum ersten Mal gab es die Möglichkeit, eine Wählerstimme über das Internet in verschlüsselter Form abzugeben. Zur Sicherstellung der Identifikation der Wähler kam die Bürgerkarte zum Einsatz; bis zum 10. Juni 2009 wurden 13.381 Freischaltungen durchgeführt. Die Anonymisierung wurde kryptografisch in einem Verfahren analog zur Briefwahl gewahrt. Zusätzlich wurde die Durchführung der Wahlen durch den Einsatz einer Wahladministrationssoftware unterstützt. Trotz des enormen Zeitdrucks (unverschiebbarer Wahltermin) funktionierte der technische Ablauf einwandfrei. Insgesamt nützten 2.161 Personen die neue Art der elektronischen Wahl. Die gewonnenen Erfahrungen werden derzeit im BMWF evaluiert.

Mit der Bürgerkarte können Stipendien unabhängig von Öffnungszeiten der Stipendienstelle online beantragt und unterzeichnet werden: Den Online-Antrag gibt es unter www.stipendium.at. Zwei weitere große Applikationen im E-Government-Bereich sind „uni:data“, das hochschulstatistische Infor-

mationssystem www.bmwf.gv.at/unidata, sowie die Bundesforschungsdatenbank, in die alle österreichischen Bundesministerien ihre aktuellen Forschungsprojekte einpflegen.



Aus dem Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMeiA) berichtet Mag. Gerhard Milletich (Leitung IT).

Das BMeiA sieht sich als Vorreiter im österreichischen E-Government, bereits 1996 mit der Einführung von ELAK (Elektronischer Akt) und 2004/2005 mit der Einführung von Voice over IP. Derzeit blickt die öffentliche Verwaltung auf das Projekt ELISA (Elektronisches Informationsmanagementsystem des Außenministeriums). Im Rahmen dieses Projekts werden bis 2010 sukzessive alle Botschaften und Konsulate mit moderner IKT-Infrastruktur ausgestattet.

Kernstück ist aber der endgültige Abschied vom Maria-Theresianischen Akt. Während sich der ELAK noch stark an diesem Aktensystem orientiert, geht das BMeiA hier einen neuen Weg, auf Basis von MS SharePoint ein sehr benutzerfreundliches und stark in MS Office integriertes Informationsmanagement-System einzurichten - der Benutzer arbeitet auf seiner gewohnten MS-Office-Oberfläche. Eine einfache und effektive Suche lässt die Benutzer jene Information finden, die sie gerade benötigen.



Aus dem Bundesministerium für Justiz (BMJ) berichtet Sektionschef Dr. Wolfgang Fellner.

Die EU hat mit einer Ende 2008 in Kraft getretenen Verordnung das europäische Mahnverfahren eingeführt. Mit online verfügbaren standardisierten Formularen, die in allen EU-Sprachen zur Verfügung stehen, besteht die Möglichkeit, beim jeweils zuständigen Gericht eine europäische Mahnklage und einen gerichtlichen Zahlungsbefehl zu erwirken. Dieser Zahlungsbefehl

kann in der gesamten EU vollstreckt werden, ohne dass es einer weiteren Anerkennung dieses Exekutionstitels bedarf. Die Justizverwaltungen Deutschlands und Österreichs haben aufgrund der langjährigen nationalen Erfahrungen mit Mahnverfahren in enger Zusammenarbeit die automationsunterstützte Abwicklung dieser europäischen Mahnverfahren bei den jeweiligen nationalen Gerichten sichergestellt. Zur weiteren Rationalisierung soll künftig für die europäischen Mahnverfahren auch der elektronische Rechtsverkehr genutzt und grenzüberschreitend geöffnet werden. Auch andere Mitgliedstaaten der EU können diese Entwicklung übernehmen und nutzen.

Die österreichische Justiz ist auch beim Einsatz von Videokonferenztechnologie führend. Alle Landesgerichte und Staatsanwaltschaften, mehr als die Hälfte der 141 Bezirksgerichte sowie alle gerichtlichen Gefangenhäuser sind mit Videokonferenzanlagen ausgestattet. Dadurch wird der sogenannte Rechtshilfeweg, bei dem Akten etwa zur Einvernahme auswärtiger Zeugen an andere Gerichte verschickt werden, kosten- und zeitsparend ersetzt.



lebensministerium.at

Aus dem Lebensministerium (BMLFUW) berichtet Sektionschef Ing. Dr. Hans-Günter Gruber.

Im BMLFUW setzt man im Bereich von E-Government insbesondere auf die Realisierung der elektronischen Antragstellung durch die Landwirte. Dadurch soll für rund 140.000 Bauern und Bäuerinnen die Möglichkeit geschaffen werden, ihre Anträge im Rahmen der agrarischen Förderung unbürokratisch einzubringen. Der Landwirt braucht dann nur mehr die Veränderungen der Betriebsdaten auf den vorgedruckten Vorjahresanträgen zu korrigieren und an die Agrarmarkt Austria zu retournieren. Gleichzeitig wird auch die digitale Signatur zur rechtsverbindlichen Approbation durch die Antragsteller ausgebaut.

Überdies beabsichtigt das BMLFUW in nächster Zeit in Anlehnung an die Offensi-

ve vor rund 15 Jahren im Bereich der Haushaltsgeräte, nur mehr besonders energiesparende Hardware im Sinne der Green IT einzusetzen. Ob es auch technisch gelingt, in den Tageszeiten, in denen mit dem PC nicht aktiv gearbeitet wird, den Energieverbrauch ähnlich dem Stop-and-Go-Prinzip bei Autos auf Null abzusenken, ist derzeit noch offen. Dies würde jedenfalls zu einer Absenkung des Energieverbrauches um ca. 75 % im Interesse eines aktiven Klimaschutzes mit sich bringen.



Aus dem Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFi) berichtet Mag. Dieter Böhm (Informationsmanagement).

Auch das Wirtschaftsministerium hat im E-Government maßgebliche Projekte umsetzen können und laufend verbessert. Das betrifft Information für Bürger und Unternehmen, etwa die Grundstücksdatenbank als eines der Vorreiterprojekte im E-Government in Österreich, das Zentrale Gewereregister als eines der modernsten und bedeutendsten Unternehmensregister oder das Bergbauinformationssystem (BergIS), das Angaben über alle Bergbauberechtigungen in Österreich enthält, die zum Teil auch für alle interessierten Bürger im Internet abrufbar ist.

Die Projekte sind nicht nur nationale Best Practices auf dem Gebiet des E-Governments, sondern tragen auch entscheidend zur Stellung Österreichs im europäischen und internationalen Benchmarking bei. Aktuell arbeitet das Ministerium auch an der Verfügbarkeit elektronischer Informationen im Rahmen der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, welche eine der großen E-Government-Innovationen der Zukunft darstellt.



Aus dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) berichtet DI Dr. Franz Haider (Leitung IKT).

Im BMVIT wird laufend das Angebot der E-Government-Formulare erweitert, vor allem wird ein großes Augenmerk auf WAI-Konformität gemäß den gesetzlichen Vorgaben und der E-Government-Strategie gelegt. Als Erweiterung hierzu wurde mit der Integration der online auszufüllenden (und elektronisch signierbaren) Formulare in die internen Systeme in einem durchgängigen Prozess begonnen. Eine innovative E-Government-Anwendung aus dem Ministerium stellt das elektronische Führerscheinsregister dar, bei dem vor allem die behördenübergreifende Vernetzung - bis zu den einzelnen Bezirkshauptmannschaften - und auch die Vernetzung mit der Wirtschaft (vor allem den Fahrschulen) zu erwähnen ist.

Als neueste Entwicklung in diesem Bereich wurde ein Online-System für Führerscheinsprüfungen ausgeliefert, welches bereits nach kurzer Zeit seinen vollumfänglichen Betrieb aufgenommen hat. Das im BMVIT angesiedelte Thema der „Breitbandinitiative“, sprich der Ausbau des Breitband-Internets in ganz Österreich, ist eine Grundlage auch des E-Governments und wird daher als besonders wichtige Infrastrukturdienstleistung für Österreich gesehen.



Aus dem Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport (BMLVS) berichtet Sektionschef GenLT Mag. Dietmar Franzisci.

E-Government und dessen Umsetzung in Geschäftsprozessen des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport mit dem Bürger ist seit 2007 Thema. Beginnend mit dem Pilotbetrieb zur Unterstützung der Wehrpflichtigen bei Anträgen zu Familienunterhalt und Wohnkostenbeihilfe beim Heerespersonalamt wird seit 2009 im Rahmen der Stellung die Freischaltung der Bürgerkarte angeboten. 2009/2010 ist die Einführung der Amtssignatur für Einzel- und Massenverfahren (Vermessung - digitales Grundbuch, Einberufungen zu Stellung, Grundwehrdienst, Übungen etc.) und in speziellen Bereichen der „Sicheren digitalen

Signatur“ (persönliche Signatur) vorgesehen.

Damit verbunden ist der Aufbau geeigneter Infrastruktur (revisionssicheres Archiv) zur sicheren und unveränderbaren Speicherung digital signierter Objekte. Eine wesentliche Herausforderung wird die Umsetzung dieser Maßnahmen im Kontext mit den hohen IKT-Sicherheitsanforderungen im Zusammenhang mit der Sicherstellung durchgängig elektronischer Geschäftsprozesse sein.



bmask.gv.at

Aus dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAASK) berichtet Mag. Oliver Gumhold (Kommunikation).

Die auf Web-Technologie basierende Broschürendatenbank broschuerenservice.bmask.gv.at unterstützt Bestellung, Versand und Lagerhaltung der BMAASK-Publikationen. Alle der rund 200 lieferbaren Druckwerke sind hier thematisch aufgelistet, Stichwort-, Titel- und Autorensuche unterstützen die Recherche. Die meisten Publikationen können online gelesen und direkt heruntergeladen werden.

Die Nachfragehäufigkeit lässt erkennen, wie weit die Publikationsinhalte dem Informationsbedarf entsprechen und wie beispielsweise Informationskampagnen des Ressorts ankommen. Im Jahresdurchschnitt kontaktieren rund 35.000 Bürger elektronisch und telefonisch das BroschürensERVICE, ca. 350.000 Publikationen werden weltweit kostenlos verschickt, über 50.000 Publikationen werden heruntergeladen. Zu den Kunden zählen auch viele soziale Einrichtungen, Schulen und Universitätsinstitute sowie zahlreiche Betriebe und Interessensvertretungen.

(1) Wer einen tieferen Einblick gewinnen möchte sei auf die Websites www.digitales-oesterreich.at und reference.e-government.gv.at verwiesen.
(2) ... wie dem europäischen CIP (Competitiveness and Innovation Programme)

Neu-Definition

Seit Anfang des Jahres lenkt Dr. Andreas Muther als Geschäftsführer die Geschicke von SAP Österreich. Er ist darum bemüht, die Vielfalt der Produkte und Lösungen des Anbieters stärker bekannt zu machen.

Rüdiger Maier

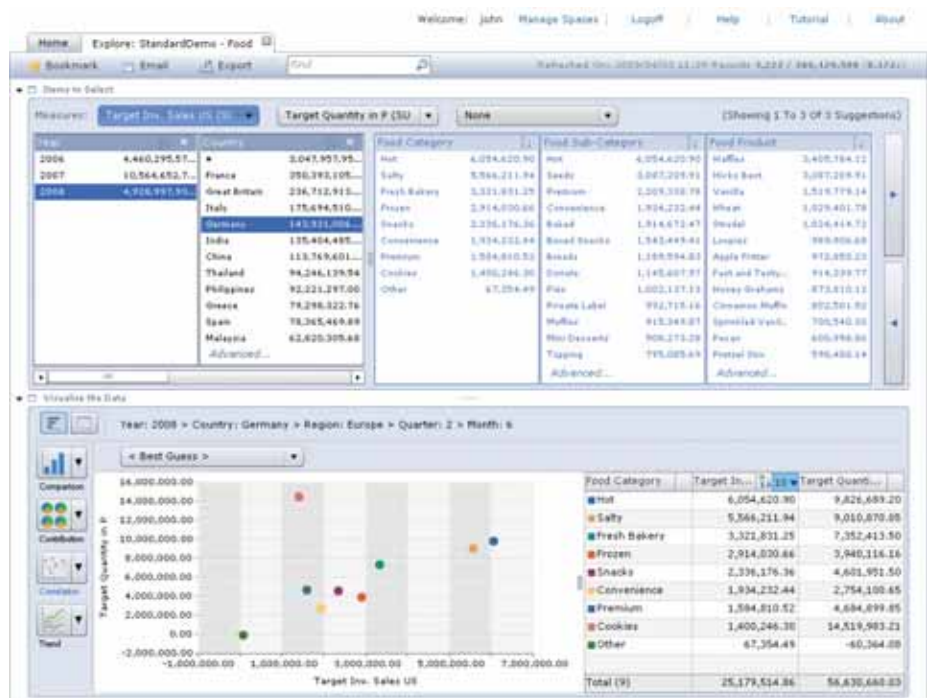
„Wann immer mir jemand sagt, dass wir bei unseren Kunden bereits mit einer gewissen Marktsättigung rechnen müssten, kontere ich gerne mit unserer inzwischen außerordentlich breiten Produktpalette, die wir gemeinsam mit Partnern laufend ausbauen“, ist Muther um eine Imagekorrektur des ERP-Herstellers bemüht. Man verfüge heute über ein Angebot von einigen Hundert Produkten, die am Markt ein erhebliches Potenzial bieten.

Es sei ja bekannt, dass man bei Großkunden mit der klassischen ERP-Lösung bereits bestens vertreten sei. Aber es gäbe eben sowohl im Mittelstand (All-in-one; business by design) noch viele Möglichkeiten im ERP-Geschäft als auch bei den Großkunden mit ganz neuen Lösungen. „Das viel diskutierte business by design wird derzeit noch in sechs Ländern bei etwa 80 Kunden getestet und evaluiert. Wir hoffen, dass es bald auch in Österreich verfügbar sein wird, da wir hier noch ein breites Betätigungsfeld sehen.“

Mit der All-in-one-Lösung habe man bereits viele Neukunden gewinnen können: „Während sich das Kaufverhalten durch die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen natürlich deutlich geändert hat, sehen wir im Mittelstand weiter eine gute Investitionsbereitschaft“, analysiert der SAP-Chef. Großunternehmen seien mehr mit Umstrukturierungen und Neuausrichtungen beschäftigt, der Mittelstand dagegen wolle offenbar die Auftragsflaute zur Erhöhung der eigenen Flexibilität und Leistungsfähigkeit nutzen.

Mehr Zeit für die Kunden

„Wir haben uns auch auf die neue Situation eingestellt und hier in Österreich die Initiative ‚SAP persönlich‘ gestartet. Hier bieten wir unseren Kunden und Interessenten



Kürzlich vorgestellt: Die Datenanalyse-Software SAP BusinessObjects Explorer soll auch Anwendern ohne Vorkenntnisse im Bereich Datenanalyse schnellen und intuitiven Zugang zu Informationen aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen ermöglichen.

an, sie verstärkt mit Rat und Tat zu unterstützen, um Modelle zu erarbeiten, wie sie aus der Krise gestärkt hervorgehen können“, ist Muther stolz auf diesen Schritt hin zum Kunden.

Man werde im Unternehmen aufgrund dieser Initiative sehr interessiert beobachtet und schon denken auch andere Länderorganisationen darüber nach, dies nachzuahmen. Man wolle so den Kunden signalisieren, dass sie auch in schwierigen Phasen mit Unterstützung rechnen können. „Wir bekommen im persönlichen Gespräch und über die eigens eingerichtete Homepage wichtige Rückmeldungen aus dem Markt, die auch uns helfen, uns auf die neuen Herausforderungen vorzubereiten“, setzt der Geschäftsführer auf andauerndes Lernen.

Breites Angebot

In den Gesprächen gelte es auch, die breite Palette an neuen Produkten stärker zu präsentieren. „In unserer strategischen Ausrichtung wollen wir mit Partnern vermehrt Lösungen für die Datenanalyse (Business Intelligence) sowie in den Bereichen Nach-

haltigkeit und Mobilität entwickeln und vertreiben.“

Durch die Übernahme von Business Objects habe man im BI-Bereich einen großen Schritt nach vorne getan. So wurde etwa im Rahmen der Kundenkonferenz Sapphire 2009 in Florida kürzlich eine neuartige Datenanalyse-Software namens SAP BusinessObjects Explorer vorgestellt. Die Lösung soll auch Anwendern ohne Vorkenntnisse im Bereich Datenanalyse schnellen und intuitiven Zugang zu Informationen aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen ermöglichen.

So können Anwender ohne Spezialkenntnisse über ein Suchfeld Stichwörter eingeben, um nach Daten zu suchen, die ihnen wichtige betriebswirtschaftliche Fragen beantworten. Sobald die entsprechenden Informationen angezeigt werden, können Nutzer durch die Daten navigieren und sich auch in tieferen Ebenen (Drill Down) weitere Detailinformationen zu bestimmten Bereichen anzeigen lassen. „In seiner Keynote hat unser Gründer Hasso Plattner diese Lösung als einen Schritt in das speicherorientierte Computing bezeichnet, das sich nun ankündigt.

Um Daten schnell zur Verfügung stellen zu können, müssen nämlich Systeme in Zukunft direkt auf den Hauptspeicher zugreifen können und nicht mehr über vorgelagerte Datenquellen arbeiten“, erläutert Muther. Um den verstärkten Anforderungen im Bezug auf die nachhaltige Entwicklung gerecht werden zu können, wurde kürzlich das amerikanische Unternehmen „clear enterprise“ gekauft. Und im dritten strategischen Gebiet der Mobilität pflegt man eine Partnerschaft mit Research in Motion (RIM), um Business-Anwendungen für den BlackBerry zu entwickeln. „Ein Produkt ist bereits fertig, und die Entwicklung läuft auf Hochtouren.“

Abwartende Marktsituation

Insgesamt sei die wirtschaftliche Situation des Unternehmens in Österreich stabil, aufgrund der recht divergenten Prognosen herrsche aber im Markt oft Ratlosigkeit und eine abwartende Stimmung. „Mit Business-Software-Lösungen sind wir glücklicherweise in einem weiter wachsenden Bereich

tätig, während die Krise ja z. B. Hardware-Hersteller viel stärker trifft“, analysiert Muther.

Auch das Outsourcing-Geschäft sei derzeit recht lebendig, allerdings gehöre dieses nicht mehr zu den Kernaufgaben des Unternehmens. „Outsourcing haben wir stark zu den Partnern verlagert. Sobald unsere business-by-design-Lösung hierzulande verfügbar sein wird, wird sich dieser Markt für unsere Partner sicher weiter beleben!“ In einem Zukunftsszenario könnte gemeinsam mit Partnern eine Service-Plattform entstehen, auf die Kunden bei Bedarf zugreifen. „SOA-Architekturen und Web-Services sind heute schon weit entwickelt. Aber die Dinge brauchen meist doch eine längere Reifungszeit, bis sie im Markt breit angenommen werden“, weiß der SAP-Chef aus Erfahrung. Entsprechende Technologie-Durchbrüche entstanden oft ziemlich überraschend: „Vielleicht verhilft uns die Krise ja zu so einem Durchbruch!“

Derzeit sei allerdings in vielen Firmen der Rotstift gerade auch bei Geschäftsreisen im Einsatz. „Für die Online-Kommunikation

SAP-Österreich-Geschäftsführer Dr. **Andreas Muther** sucht mit „SAP persönlich“ mehr Nähe zu den Kunden.



haben wir gemeinsam mit Adobe die Lösung SAP Acrobat Connect Professional Applications entwickelt, die derzeit sehr nachgefragt ist.“

Die Software basiert auf einer offenen, erweiterbaren Architektur, die die Integration mit bestehender Infrastruktur und zukünftigen Technologieinvestitionen unterstützt. Durch die Nutzung des weit verbreiteten Adobe Flash Player können Teilnehmer und Interessenten direkt auf Live-Webseminare, On-demand-Präsentationen oder Online-Meetings zugreifen, ohne zuerst neue Software herunterladen zu müssen.

Vereinheitlichte Benutzeroberflächen

Data Systems Austria (DSA) vereinheitlicht aktuell alle Benutzeroberflächen seiner Software-Anwendungen auf einer gemeinsamen Linie.

Ziel ist es, Kunden mit höchsten Ansprüchen mehr Komfort, Ergonomie und Homogenität zu bieten und gleichzeitig den Aufwand für Einarbeitung und Schulung zu verringern.

„Mit unserer neuen Technologie können wir die Oberflächen all unserer Produkte sehr rasch dem gewohnten ‚Look & Feel‘ des Kunden oder auch einer State-of-the-Art-Windows-Oberfläche anpassen“, erzählt Christian Eckler, Direktor Software & Services bei Data Systems Austria. „Unsere Applikationen sind historisch gewachsen und vereinen das Know-how langjähriger Erfahrung unserer Software-Entwickler mit vielen Praxisinputs unserer Kunden. Aufgrund dessen waren die Produkte bis dato unterschiedlich bedienbar.“

Das soll sich jetzt ändern: Der Benutzerzugang wurde homogenisiert, die grafische Oberfläche angepasst, Icons und Funktionen farblich ausgestaltet und standardisiert sowie das Maskenlayout ergonomisch gestaltet.

Die dahinter liegenden Datenbanken wurden harmonisiert und verbunden, sodass in allen DSA-Applikationen Dateneingaben nur mehr einmal notwendig sind; die Weiterverarbeitung in allen relevanten Datenbanken erfolgt automatisch. Weitere Erleichterungen sind Single-Sign-on und eine einfachere Benutzer-Berechtigungsverwaltung durch den Administrator.

„Betroffen“ davon sind alle JET- und KIM- Applikationen. Ab sofort präsentieren sich diese Software-Lösungen wie „aus einem Guss“ und sind autodidaktisch leicht zu bedienen. Was einen weiteren Vorteil für den Kunden bringt: Einarbeitungszeiten wie Schulungsaufwände reduzieren sich drastisch.

Im Laufe des Sommers werden diese DSA-Produktapplikationen mit dem neuen grafischen User-Interface ausgestattet



Ab sofort präsentieren sich DSA-Software-Lösungen wie „aus einem Guss“ mit einheitlicher Oberfläche.

sein. Für 2010 ist „JET Enterprise Solutions“ als zentraler Desktop angekündigt, aus welchem heraus alle integrierten Applikationen aufgerufen und verwendet werden können.

www.datasystems.at

Serie: Komplexe Technologie bewerben und verkaufen Websites spezialisierter Anbieter - nur bunte Schaufenster?

Die meisten spezialisierten Anbieter haben keine Idee, wie sie über ihre Website mehr konkrete Anfragen und Neukunden gewinnen können. Oft werden nur bunte Schaufenster ins Netz gestellt, die weitgehend wirkungslos bleiben.

Erwin Matys

In Gesprächen mit Inhabern, Geschäftsführern und Marketingleitern ist oft zu hören: „Ja, wir erhalten schon Anfragen durch unsere Homepage, aber sehr wenige.“ Das ist wirklich bemerkenswert, vor allem vor dem Hintergrund, dass das Internet gerade im kommerziellen Bereich das wohl wichtigste Kommunikationsmittel darstellt. Jede noch so kleine Firma hat ihre eigene Homepage, man treibt sich rege bei XING und auf anderen Plattformen herum, man verlinkt sich gegenseitig, aber Neukundengewinnung? Wenig. Bei näherem Nachfragen stellt sich heraus, dass viele Techno-

logieanbieter ein ambivalentes Verhältnis zu ihrer Website haben. Einerseits glauben sie, dass es wichtig ist, eine aussagekräftige Homepage zu betreiben.

Andererseits zweifeln sie an deren Wert, ganz besonders was den konkreten Nutzen betrifft. Die korrespondierenden Fragen lauten etwa so: „Wofür ist meine Website eigentlich da? Ist sie nur ein Aushängeschild, so wie ein schönes Büro, oder könnte ich damit Anfragen erzielen? Oder ist es für unsere komplexen Produkte ohnehin unmöglich, Kunden über die Website zu bekommen?“

Perspektivenwechsel vollziehen

Um hier eine brauchbare Antwort zu finden, muss man sich als erstes in Erinnerung rufen, dass erklärungsbedürftige Produkte keine einfachen Gebrauchs- oder Verbrauchsgüter sind. Bei Konsumgütern wie Bücher, CDs, Spielzeug, Bekleidung oder Consumer Electronics ist es möglich, im Internet erfolgreiche Produktpräsentationen aufzubauen. Die vielen Online-Shops legen darüber ein klares Zeugnis ab. Abnehmer suchen ein bereits bekanntes Produkt, finden es in Online-Shops, vergleichen vielleicht noch Preise und Lieferbedingungen und bestellen schließlich.

Was komplexe Produkte und Leistungen betrifft, liegt der Fall ganz anders. Hier wird von Abnehmern in der ersten Phase des Kaufprozesses nicht nach bestimmten Angeboten gesucht, sondern nach Informationen, die ihre ureigensten Problemstellungen betreffen. Wer also zum Beispiel ausgeklügelte Beratungsleistungen anzubieten hat, kann davon ausgehen, dass die wenigsten Zielgruppenmitglieder speziell nach dieser Leistung suchen. Potenzielle (und zumeist gut versteckte) Kunden werden ihre Fühler nach ganz anderen Informationen ausstrecken, etwa wie sie bei bestimmten Aufgabestellungen weiterkommen können. Das heißt im Klartext: Ein spezialisierter Anbieter, der neue Abnehmer gewinnen möchte, darf im Web nicht nur über seine Produkte und Leistungen sprechen, sondern muss die Anliegen seiner Zielgruppe ansprechen.

Erwin Matys ist Kommunikationsberater und Verfasser mehrerer erfolgreicher Marketingpublikationen. Sein besonderer Schwerpunkt liegt in der Vermarktung erklärungsbedürftiger Produkte. Er unterstützt spezialisierte Anbieter in der Konzeption und Umsetzung ihrer Produkt-, Dienstleistungs- und Unternehmenskommunikation. E-Mail: erwin@matys.at



Redaktionell denken

Viele spezialisierte Anbieter versuchen mit ihrer Website so vorzugehen, als ob sie Konsumgüter verkaufen würden - im Vordergrund steht dann die Idee, die eigenen Produkte im Web attraktiv darzustellen. Endlose interne Diskussionen darüber, welche Produkte ins Web-Schaufenster kommen sollen und wie die Auslage dekoriert werden soll, verstellen dabei den Blick auf das Wesentliche: Produkt- und Leistungsbeschreibungen sind einfach nicht ausreichend. Sie ziehen nur selten Neukunden an, weil potenzielle Kunden nicht danach suchen.

Um hier weiterzukommen, ist redaktionelles Denken gefragt: Welche Inhalte sucht unsere Zielgruppe? Welche Fragestellungen beschäftigen sie und in welchen Themen braucht sie Unterstützung? Wenn hier Antworten gefunden werden, lässt sich daraus eine Website schaffen, die als echter Besuchermagnet wirkt.

Anbietern von erklärungsbedürftigen Produkten stehen also zwei Möglichkeiten offen, ihre Website zu gestalten - entweder als simple Web-Broschüre, auf die sich Neukunden kaum verirren werden, oder als kundenzentrierte Informationsplattform, die in Suchmaschinen gute Ergebnisse erzielt, neue Besucher bringt und qualifizierte Leads generiert.

Kostenloses Booklet

Erklärungsbedürftige Produkte bewerben und verkaufen

dipl.ing. erwin matys
marketing & communications

Mehr Hinweise, wie Sie in der Kaufabschlussphase für erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen vorgehen können, finden Sie auf der MONITOR-Website. Dort steht das 50-seitige Booklet „Erklärungsbedürftige Produkte bewerben und verkaufen“ unter monitor.co.at/matys für Sie zum kostenlosen Download bereit.

„Maßgeschneidert für den Anwender“

Anlässlich des österreichischen Launchevents von Microsoft Dynamics NAV 2009 weilte Jan Silleman, Director Microsoft Dynamics NAV, in Wien. MONITOR sprach mit ihm über die neue Version.

Dominik Troger

Microsoft hat bei Dynamics NAV 2009 die Anwender noch stärker in den Mittelpunkt gerückt?

Microsoft hat schon bei der Entwicklung der neuen Version die Anwender einbezogen und Tausende Interviews geführt. Der Ausgangspunkt war die Überlegung, dass zwar kein User dem anderen gleicht, dass aber Usergruppen in bestimmten Anwendungsfeldern ähnliche Anforderungen an unterstützende Software haben. Deshalb wurde Microsoft Dynamics NAV 2009 in den grundlegenden Strukturen nach diesen neuen Gesichtspunkten überarbeitet.

Wie kann man sich das in der Praxis vorstellen?

Microsoft Dynamics NAV 2009 löst die herkömmliche Arbeitsweise eines Anwenders durch eine neue Oberfläche ab. Sie soll die User bei ihrer praktischen Arbeit besser unterstützen. Die neue Version bietet 21 sogenannte „Rollenzentren“, die die wichtigsten Jobfunktionen zusammenfassen. Ein Rollenzentrum priorisiert dabei die täglichen Aufgaben anhand seiner Funktion im Betrieb. Es dient zudem dazu, neue Ansichten, beispielsweise branchenspezifische oder benutzerdefinierte Arbeitsoberflächen, zu erstellen. Der große Vorteil: Der Anwender hat alles, was er benötigt unter einer Oberfläche vereinigt, und er kann produktiver arbeiten.

Können Sie das mit einem Beispiel verdeutlichen?

Nehmen wir den Einkauf: Typische Auf-

gaben eines Einkäufers sind dabei das Einholen interner und externer Angebote, Erstellen von Einkaufsbestellungen, Auffüllen des Lagerbestands sowie Überprüfen von Lieferscheinen, Einkaufsbestätigungen und Teillieferungen. Microsoft Dynamics NAV 2009 bietet hier ein Rollenzentrum, welches speziell auf die Bedürfnisse und Anforderungen eines Einkäufers ausgerichtet ist.

Über dieses Zentrum erhält er unter anderem einen Überblick über anstehende und fällige Bestellungen, Einkaufsanfragen, Reklamationen, Buchungsblätter, Analyseberichte und vieles mehr. Er muss nicht mehr lange nach Informationen suchen und hat immer alle laufenden, ihn betreffenden Prozesse unter Kontrolle.



Praxisorientierte Software erhöht die Produktivität von Anwendern und Unternehmen: **Jan Silleman**, Director Microsoft Dynamics NAV, Microsoft Global Product Management

Sie haben kurz das Thema Analyse angesprochen. Auch hier kann Dynamics NAV mit Neuheiten aufwarten?

Es wird für alle Unternehmen immer wichtiger, schnell Business-Informationen verfügbar zu haben. Dynamics NAV 2009 bietet nun weitergehende Business-Intelligence-Funktionen, die dem Anwender auf Knopfdruck einen tiefen Einblick in die vorhandenen Daten und Reports geben sowie Simulationen möglich machen. Viele Möglichkeiten sind hier schon von Haus aus in der Software angelegt, vieles können auch Partner nach speziellen Kundenanforderungen realisieren.

Die Partner werden also nach wie vor eine wichtige Rolle spielen?

Die Partnerstruktur ist ein großer Mehrwert für Microsoft Dynamics, und die Partner werden auch in Zukunft eine große Rolle spielen. Um bei Dynamics NAV 2009 zu bleiben: Die Partner sind hier ganz wichtig für die vertikale Lösungskompetenz. So können sie beispielsweise branchenorientierte Rollen entwickeln, die die Anwendungsbezogenheit der Software weiter verbessern.

Die flexible 3-Tier-Architektur ermöglicht die Integration in andere geschäftsrelevante Systeme und unterstützt die Anpassung und Erweiterung durch Zusatzlösungen. Außerdem gibt es eine Vielzahl an zertifizierten Branchenlösungen.

Was ist für die nächste Version Dynamics NAV 7.0 geplant?

Die userzentrierte Sichtweise wird auch bei der nächsten Version sicher im Mittelpunkt stehen, hier sind die Möglichkeiten noch lange nicht ausgeschöpft. Der große Schritt zu .NET, der mit NAV 2009 gelungen ist, wird weitergehen. Auch weitere Integrationsmöglichkeiten von Sharepoint oder Office werden auf der Tagesordnung stehen. Es gibt bereits eine Roadmap Dynamics NAV betreffend, die bis 2017 reicht. Es ist wichtig, dass die Kunden darauf vertrauen können, dass sie Microsoft bei ihren Business-Applikationen langfristig unterstützt.

Wie schätzen Sie die aktuelle Marktsituation ein?

Die gegenwärtige Marktsituation ist sicher eine Herausforderung. Es geht darum, Unternehmen und Organisationen zu zeigen, welche nachvollziehbaren Vorteile sie beispielsweise durch Microsoft Dynamics NAV 2009 in diesen schwierigen wirtschaftlichen Zeiten erzielen können. Hier ist das Partnernetzwerk eine ganz große Stütze, weil es lösungsorientiert, branchenbezogen und regional ganz nah am Kunden agieren kann.

Herzlichen Dank für das Gespräch.

Aris Process World auf Tour

Business-Process-Management-Spezialist IDS Scheer veranstaltet in diesem Jahr zum 16. Mal seine Hauskonferenz Aris Process World.

Dunja Koelwel

IDS Scheer, nach Aussage des Vorstandsvorsitzenden Peter Gérard auf dem Weg zum Weltmarktführer für Business Process Management, hielt in München seine Hauskonferenz ProcessWorld ab. Im Gegensatz zu früheren Jahren setzt IDS Scheer dabei in diesem Jahr auf drei kleinere Veranstaltungen in München, Kopenhagen und Prag. Die Münchner Auftaktveranstaltung, die unter dem Motto „Discover the Value of BPM“ lief, zog dabei immerhin etwa 450 Teilnehmer an. Grund für diese hohe Besucherzahl dürften die fünf Produktneuheiten sein, die entweder bereits erhältlich sind oder in den kommenden Monaten auf den Markt kommen sollen.

Highlight dieser Neuerungen ist dabei sicherlich Aris Express, die laut Angaben von IDS-Vorstand Dr. Wolfram Jost, erste kostenlose BPM-Anwendung. Aris Express ist vor allem als Teaser-Produkt für BPM-Einsteiger gedacht, eignet sich aber auch als Lösung für Prozessmodellierung für kleinere Unternehmen.

Die Oberfläche soll Prozessmodelle rascher erstellen lassen und alle Ergebnisse können später in der Aris-Profiversion weiter verwendet werden. Das Programm verzichtet auf ein datenbankgestütztes Repo-

sitory und arbeitet stattdessen dateibasiert. Wer sich für Aris Express interessiert, kann auch als kostenfreies Mitglied in der Aris Community Online-Tutorials nutzen. Aris Express soll bis zum Ende des Jahres verfügbar sein.

Weiteres Novum bei IDS Scheer ist Aris Rocketsearch, eine Suchmaschine für alle in Aris erfassten Prozessdaten mit nach Aussage von Dr. Wolfram Jost geradezu sensationellen Reaktionszeiten und anschaulicher Präsentation der Ergebnisse. Sogar eine grafische Suche in einem Prozessmodell nach ähnlichen Prozessschritten, Prozessbeschreibungen und Organisationsinformationen ist möglich.

Die Aris Governance Engine als weitere Innovation aus dem Hause IDS Scheer will sich um den „Prozess des Prozessmanagements“ kümmern und erlaubt beispielsweise die Überwachung und Automatisierung von Governance-Prozessen und den damit zusammenhängenden Systemen.

Jeder kann Mashups erstellen und weitergeben, und genau das ist der Ansatz bei der ebenfalls neuvorgestellten Aris Mashzone. Dieses Business-Intelligence-Werkzeug in Form eines Online-Dienstes erlaubt es Fachabteilungen, Daten situations- und aufgabenbezogen zu kombinieren und die Ergebnisse in Form von Mashups im Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Die Aris Mashzone macht es hierbei möglich, Daten aus unterschiedlichen Quellen, wie zum Beispiel lokale Excel-Files, Informationen aus Aris-Produkten, aus ERP- oder CRM-Systemen oder auch Daten aus dem Internet miteinander zu kombinieren.

„Wir wollen keinen Wettbewerber und keinen ERP- oder CMS-Anbieter kaufen.“ - Peter Gérard, Vorstandsvorsitzender IDS Scheer



Die Version 5 des Aris Process Managers „Aris Process Performance Manager“ arbeitet jetzt mit einer In-Memory-Datenbank, die deutliche Geschwindigkeitsvorteile ermöglicht, da die Daten direkt im Hauptspeicher vorgehalten werden. Die neue Architektur erlaubt weiter auch neue Analysemöglichkeiten und ein vereinfachtes Handling für Anwender.

Auf der diesjährigen Aris ProcessWorld on Tour forderte IDS Scheer seine Anwender auch auf, sich künftig verstärkt online auszutauschen. Hierfür rief das Unternehmen die Aris Community ins Leben, die als Online-Plattform Informations- und Erfahrungsaustausch unter BPM-Anwendern erleichtern soll.

Letzte, aber sicherlich nicht die uninteressanteste Neuigkeit von IDS Scheer ist die Tatsache, dass das Unternehmen nach seiner Restrukturierung über Zukäufe nachdenkt. „Wir wollen keinen Wettbewerber und keinen ERP- oder CMS-Anbieter kaufen“, wiegelt hier aber Vorstandsvorsitzenden Peter Gérard ab und meint vielmehr, er haben „hierzu einige Ideen im Kopf“.

www.ids-scheer.at

Artikel und Inserate im MONITOR beeinflussen die Entscheidungen von 75% der Leser.

(Leserbefragung 2008/09)



Gebrauchte Software: Chance in der Krise

IT-Budgets in Österreich leiden erheblich unter der Wirtschaftskrise. Cleveres Lizenzmanagement und neue Beschaffungsquellen können IT-Abteilungen jedoch deutlich entlasten.

Edith M. Horton

2008 gaben die österreichischen IT-Anwender laut Marktforscher Techconsult 947,6 Mio. Euro für Softwarelizenzen aus. Während Ende 2008 die Analysten noch von einem leichten Wachstum von 1,3 % für 2009 ausgingen, erfolgen nun Prognosen nach unten. Auch für die folgenden Jahre sehen die Analysten bestenfalls eine Stagnation. Wo es also bis vor kurzem noch um Konzepte und Visionen ging, sind jetzt knallharte Analysen und Wirtschaftlichkeitsrechnungen gefordert.

Um nicht zu viel für Software-Lösungen zu bezahlen, brauchen Unternehmen ein aktives Lizenzmanagement. „Drei Komponenten sind für das Software-Lizenzmanagement entscheidend: Bedarfsermittlung, juristische Absicherung der Verträge und Preisverhandlung. Alle drei Bereiche zielen darauf ab, den Preis der Lizenzen möglichst gering zu halten“, berichtet der für Research & Market Intelligence zuständige Analyst Fank Naujoks vom Beratungshaus i2S (Intelligent Systems Solutions GmbH). Deshalb muss ein Umdenken in den Unternehmen einsetzen, mit dem Ziel, das Thema Lizenzmanagement als ganzheitlichen Prozess zu verstehen. Wichtig dabei ist, dass Software als ein Anlagegut (Asset) bewertet wird, welches für das Unternehmen einen Wert darstellt.

Warum gebrauchte Software?

Ein wesentlicher Grund, gebrauchte Software zu kaufen, liegt im finanziellen Vorteil. Bis zu 50 % im Vergleich zu den Neupreisen können eingespart werden. Diese Vorteile wollen immer mehr Unternehmen in Österreich für sich nutzen und greifen zu. So auch die in Friesach bei Graz ansässige Salomon Automation GmbH. Das Unternehmen benötigte insgesamt 230 Microsoft-Lizenzen. Zum Bedarf zählten



neben Office-Lösungen auch Anwendungsprogramme, wie Viso und Project.

„Normalerweise beziehen wir direkt vom Software-Distributor unsere Lizenzen. In diesem Fall haben wir uns jedoch nach Alternativen auf dem Gebrauchtmarkt umgesehen“, sagt Heinz Konrad, der für den Einkauf bei Salomon verantwortlich zeichnet. Das war eine sehr gute Entscheidung, wie Konrad im Nachhinein feststellt: „Schließlich konnten wir knappe 40 % gegenüber dem Kauf neuer Lizenzen einsparen.“

Kostensparnis ist aber nicht der einzige Grund, gebrauchte Lizenzen zu kaufen. Vielmehr ist die Möglichkeit der Standardisierung auf eine ältere Softwaregeneration mit großem Nutzen für die Anwender verbunden. Neben reduzierten Wartungs- und Deploymentkosten können durch die einheitliche Softwareumgebung auch Aufwendungen für Schulungen und Helpdesks niedriger gehalten werden.

Der Markt für gebrauchte Software in Österreich

„Der Kostendruck und die Chance für Käufer, günstig an Software heranzukommen sowie eine neue Geschäftschance für pfiffige Händler“, sind laut Rüdiger Spies vom Analystenhaus IDC die entscheidenden Auslöser für die steigende Nachfrage nach gebrauchter Software. Der Markt ist aber nicht nur für Anwender interessant.

Auch Anbieter können durch das Zusammenführen von Angebot und Nachfrage profitieren, wie dies der Hamburger Händler preo Software demonstriert. Annähernd 52.000 Lizenzen wurden seit 2005 in Österreich ge- und verkauft. Insbesondere in den letzten Jahren konnte das Unternehmen kräftig zulegen. Der Umsatz in Österreich hat sich 2008 zum Vorjahr mehr als verdoppelt - das Unternehmen erreichte 240 % des Vorjahresumsatzes. „Aktuell schätzen wir das Marktpotenzial in 2009 für Software-Remarketing auf ungefähr 178 Mio. Euro“, berichtet preo-Software-AG-Vorstand Boris Vöge.

Diese Werte lassen erkennen, dass auch hier in Krisenzeiten noch reichlich Platz für Wachstum vorhanden ist. Das erklärt auch, warum sich in Österreich immer mehr Anbieter in diesem Marktsegment tummeln. Die Anbieter differenzieren sich allerdings in ihrem Leistungsportfolio und in den Übertragungsprozessen der Lizenzen. Wenn die Herkunft der Lizenzen nicht eindeutig nachgewiesen wird, kann die Anerkennung durch den Hersteller nicht erfolgen. Dazu Vöge: „Als bisher einziger Händler von gebrauchter Software verfügen wir über eine ISO-9001-Zertifizierung. Unsere Lizenztransfers erfolgen vollkommen nachvollziehbar für alle Beteiligten und unter Berücksichtigung der gültigen Lizenzbestimmungen der Hersteller, die in den Übertragungsprozess eingebunden werden.“

Wie erfolgt die Übertragung der Lizenzen?

Bei der Übertragung von gebrauchten Lizenzen ist das Einhalten der regulatorischen Rahmenbedingungen besonders relevant. So sieht es auch Heinz Konrad von Salomon: „Der wichtigste Punkt war für uns die rechtliche Sicherheit. Auch wollten wir die Rahmenparameter geklärt wissen. Gemeinsam mit preo haben wir alle Details besprochen und wurden kompetent beraten.“

Wie Heinz Konrad geht es vielen Entscheidern. „Für Anwender ist es wichtig, dass ein reibungsloser und transparenter Informationsfluss sichergestellt ist, die Aussagen verbindlich sind und Anwender in ihrem Entscheidungsprozess nachhaltig unterstützt werden“, umschreibt Axel Oppermann, freier IT-Marketingberater, den Bedarf der Anwender. Im Fall Salomon wurde die Herkunft der zu übertragenden Lizenzen durch preo Software und den Erstbesitzer lückenlos nachgewiesen.

Welche Lizenzen werden gehandelt?

„Nachgefragt und angeboten werden Lizenzen von allen führenden Standardsoftwa-

reherstellern, die einen hohen Marktanteil bzw. einen starken Verbreitungsgrad haben“, berichtet Boris Vöge. Hierzu zählen Lizenzen von Microsoft, Citrix und Adobe genauso wie Lizenzen von SAP. Laut Frank Heuer, Senior Analyst vom Marktforschungsunternehmen TechConsult nimmt SAP insbesondere bei den großen Unternehmen eine bedeutende Rolle bei ERP-Lösungen ein. Insgesamt liege der Marktanteil in Österreich nach Marktvolumen in Euro bei 21 %, in den großen Unternehmen ab 500 Mitarbeitern sogar bei 45 %.

Diese Marktdurchdringung führt dazu, dass sowohl auf Angebot- als auch auf Nachfrageseite große Stückzahlen bewegt werden. Beispielsweise hält preo Software aktuell 8.200 SAP- Professional- und Limited-Professional-User-Lizenzen am Lager. Für österreichische Unternehmen mit Niederlassungen in Osteuropa ist diese Form der Beschaffung besonders interessant. Dadurch können sie die oftmals als ungerechtfertigt empfundenen Länderaufschläge - also den Betrag der anfällt, wenn der Einsatzort der Lizenzen während der Laufzeit länderübergreifend geändert wird - einsparen. Zu den Schnelldrehern zählen vor allem auch

„Aktuell schätzen wir das Marktpotenzial 2009 für Software-Remarketing auf ungefähr 178 Mio. Euro.“ - **Boris Vöge**, Vorstand preo Software AG



Lizenzen von Microsoft. Durch die in den Volumenverträgen eingeräumten Cross-Language-Rechte kann jede Sprachversion der lizenzierten Software genutzt werden, solange die genutzte Sprachversion den gleichen oder einen günstigeren Preis als die erworbene Sprachversion hat. Somit ist auch hier für österreichische Unternehmen mit internationalen Niederlassungen eine kostengünstige Beschaffung möglich. Aber auch der Verkauf dieser Lizenzen bietet eine nicht unerhebliche Option, dem eigenen Unternehmen Barmittel zuzuführen. „Durch den Verkauf nicht mehr benötigter Lizenzen können Anwender ihr Anlagevermögen - die Software - rekapitalisieren und die finanziellen Mittel gezielt für neue Projekte einsetzen“, versichert Boris Vöge.

Kompetenzen für den IT-Manager fördern

Die Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung führt vom 29. Juli 2009 - 31. Juli 2009 in Bad Tatzmannsdorf wieder das dreitägige Intensivseminar „Wissens-Update für das IT-Management“ durch.

Diese Veranstaltung wird von den renommierten Referenten Ernst Tiemeyer (unter anderem Experte für die Entwicklung von IT-Strategien und zukunftsfähigen IT-Architekturen) und Christoph Weiss (ADV-Vorstandsmitglied) geleitet. Aufgezeigt wird, wie Unternehmen und Verwaltung sich den gestiegenen und sich wandelnden Anforderungen im Hinblick auf nachhaltige IT-Lösungen stellen können.

In diesem Jahr werden folgenden Schwerpunktthemen gesetzt:

- Aktuelle IT-Architekturen und IT-Trends - Herausforderungen und Konsequenzen für den IT-Masterplan

- IT-Anforderungsmanagement professionalisieren (unter Einsatz von Tools) / Open Space zu ausgewählten IT-Themen

- Personalmanagement in der IT und internes Vermarkten von IT-Leistungen (IT-Marketing)

Die Verantwortlichen in der IT werden immer mehr gefordert, wichtige und vorausschauende Entscheidungen für ihre IT-Strategie (in Ableitung der Unternehmensstrategie) und die Ausrichtung der IT-Architekturen zu treffen.

Das IT-Management muss permanent ein tragfähiges Gesamtbild der IT-Entwicklung als Orientierungsrahmen entwickeln und dokumentieren: die Zielarchitektur von IT-Infrastruktur und Anwendungslandschaft. Dabei muss eine konsequente Unterstützung der Geschäftsprozesse erfolgen.

Dazu sind Gestaltungsprinzipien und Systementscheidungen zu formulieren, ebenso wie „strategische“ Technologien und Produkte definiert und sodann kommuniziert werden sollten.

Das Seminar gibt unter anderem einen Einblick in die Kooperation von IT-Personal und den Fachbereichen und erläutert insbesondere Prozesse, Methoden, Instrumente sowie organisatorische Vorgehensweisen, die sich bei der Realisierung eines leistungsfähigen IT-Anforderungsmanagement in der IT-Praxis bewährt haben.

Ein weiterer Schwerpunkt versucht mit Hilfe der Open-Space-Methodik gemeinsame Interessen, IT-Konzepte und Lösungsansätze aus den Anwenderfirmen zu diskutieren, zu strukturieren und zu optimieren.

Im dritten Teil des dreitägigen Kompakt-Seminars zur Förderung von IT-Management-Kompetenzen geht es um einen weiteren entscheidenden Faktor: das „IT-Personal“. Dieser wird heute - bedingt durch vielfältige Outsourcing-Überlegungen - sehr oft unterschätzt und auch immer wieder vernachlässigt.

Detaillierte Informationen zu allen Veranstaltungen finden Sie im Internet:

www.adv.at/veranstaltungen

15 Jahre erfolgreich

Von einer kleinen Garagenfirma entwickelte sich Trivadis in 15 Jahren zum angesehenen IT-Dienstleister und -Lösungsanbieter im DACH-Raum. Heuer übernahm man in Wien die Delphi Software und wuchs auf über 540 Mitarbeiter. Am Stammsitz in Basel sprach MONITOR dazu mit dem CEO Urban Lankes.

Rüdiger Maier

„Wir starteten als sehr technisch orientiertes Beratungsunternehmen im Oracle-Umfeld und haben heute fünf wirtschaftlich ausgerichtete Schwerpunktbereiche“, blickt Lankes in die Unternehmensgeschichte zurück. Etwa 40 % des Umsatzes werde durch individuelle Entwicklungen im Java- und .NET-Umfeld generiert. Weiteres Standbein sind „Managed Services“, etwa der Betrieb von Datenbanken. „Wir sind von Anfang an aktiv im Betrieb von Oracle-Datenbanken und in der Wartung entsprechender Applikationen.“

Ein neuerer Bereich betrifft Lösungen für Business Intelligence (BI). Hier wird von den ETL-Prozessen über das Daten-Modellieren und Reporting-Plattformen bis hin zum Corporate Performance Management die gesamte Bandbreite angeboten.

Für diese drei Kernbereiche war auch die Übernahme der Wiener Delphi Software strategisch interessant: War das Unternehmen doch seit über 15 Jahren im österreichischen IT-Markt als Dienstleister mit den Schwerpunkten Data Warehouse, BI sowie Microsoft .NET-Entwicklung tätig. Im Zuge der Übernahme wurde Delphi-Geschäftsführer Wolfgang Laaber am Unternehmen beteiligt und übernahm die Gesamtverantwortung für den Vertrieb in Österreich. Michael Bauer bleibt weiter Niederlassungsleiter Wien des gemeinsamen Standorts im Millennium Tower.

Weitere Geschäftsfelder sind Trainings und neuerdings auch „Business Communications“. „Etwa 25 % unserer Kunden sind Banken, aber mit unseren 650 Kunden sind wir sehr breit aufgestellt“, erläutert der CEO. Die Aufgaben reichen dabei von reiner Beratung bis zu mehrjährigen Großprojekten.

Technisches Wissen wichtig

Zwar spüre man heuer auch die allgemeine wirtschaftliche Unsicherheit, das erste Quartal sei aber sehr positiv ausgefallen. „Es werden sicher noch einige Herausforderungen aus den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen auf uns zukommen. Aber die Firmen stoßen beim Sparen schnell an Grenzen und brauchen dann fundiertes Wissen, um grundlegende Prozesse völlig neu aufzustellen“, weiß Lankes.

Das Unternehmen richtet sich nun verstärkt auch auf die wirtschaftlichen Herausforderungen der Unternehmen aus, baut dabei aber auf sein breites technologisches Know-how und seine Lösungs- und Integrationskompetenz. „Die jahrelange Auseinandersetzung mit den Kerntechnologien Oracle, Microsoft, IBM und Open Source sowie die laufende Arbeit des eigenen Technologiezentrums und unsere Herstellerneutralität verschaffen uns eine gute Position!“ So werde auf die Suche nach bestqualifizierten Mitarbeitern und deren laufende Fortbildung höchstes Augenmerk gelegt. Und gerade im Technologiezentrum würden neue strategische Wissensgebiete erlernt und z. B. neue Software-Releases auf ihre Funktionalitäten geprüft.

Da heute immer mehr IT-Prozesse kritisch für das Geschäft sind, wachse die Bedeutung einer gut funktionierenden IT-Infrastruktur. „Heute werden Konkurse auch durch eine nicht adäquate IT beschleunigt. So sind etwa größere IT-Umstellungen oder Zusammenführungen von IT-Landschaften nach Unternehmensübernahmen nicht trivial und erfordern viel Erfahrung“, weiß Lankes. Der derzeit zunehmende wirtschaftliche Druck führe teils auch dazu, dass IT-Systeme nicht mehr richtig funktionierten. „Da wird etwa eine gezielte Kapazitätsplanung zentral für die problemlose Fortführung der Geschäfte. Gleichzeitig gilt es stärker denn je, den Nutzen von IT-Investitionen genau belegen zu können.“

Nicht zuletzt rückt auch das Thema der Lizenzkosten mehr in den Fokus der Unternehmen: „Individuell erstellte Software wird heute nach genauem Standards entwickelt und ist daher viel besser wartbar als früher. Da muss man sich im Einzelfall ansehen, welche Lösung besser in das Unternehmen

15 Jahre erfolgreich und weiter auf Wachstumskurs: Trivadis-CEO Urban Lankes



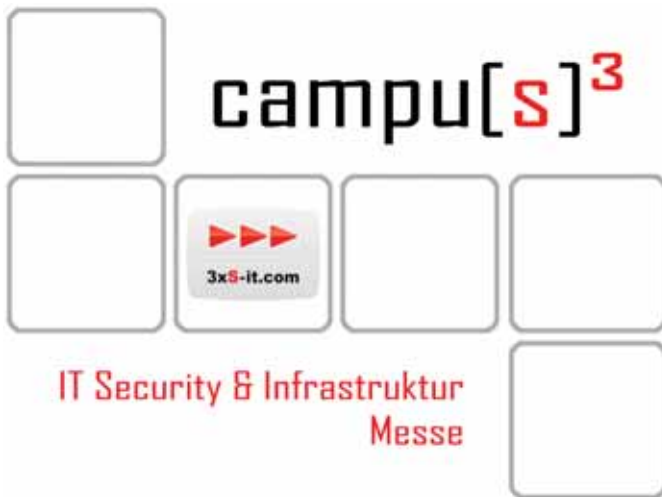
passt“, warnt der CEO vor zu großen und unpassenden Standard-Applikationen. Die IT sei heute einfach noch nicht so weit, um ohne profunde Kenntnisse die gewünschten Resultate liefern zu können. „Während die Firmen heuer sicher vor allem ihre IT-Kosten senken wollen, wachsen gleichzeitig die gesetzlichen Anforderungen. Das gilt es im Auge zu behalten, um nicht plötzlich mit nicht gesetzeskonformen Lösungen dazustehen.“

Mehr Wissen über das Geschäft

Um ihre Märkte und Kunden noch besser bearbeiten zu können, setzen Unternehmen heute vermehrt BI-Werkzeuge ein. „Es dauert etwa im Umfeld von ERP-Lösungen oft sehr lange, bis sich erste Erfolge mit BI-Projekten einstellen. Da ist es meist sinnvoll, mit kleinen Werkzeugen zu beginnen.“ Zentral sei natürlich die Qualität der Daten, aber auch eine genaue Planung der gewünschten Auswertungen ist hilfreich. „Wir sehen uns auch in diesem Bereich als Vermittler zwischen den Bedürfnissen der Nutzer und den IT-Technikern. Denn das Verständnis der Anforderungen und eine gute Kommunikation sind nicht nur in BI-Projekten entscheidend für den Erfolg“, erläutert Lankes.

Durch den Kauf von Delphi Software sei man in Wien auf dieses Thema besonders gut vorbereitet. „Die Qualität unserer Dienstleistungen und unsere Kundenstruktur sind ein solides Fundament. Damit können wir die wirtschaftlich schwierigeren Zeiten ein wenig gelassener angehen. Ich denke aber, dass die Investitionen in die IT bald wieder anziehen werden und wir unseren Mitarbeiterstand in den nächsten Jahren kontinuierlich ausbauen können“, sieht Lankes optimistisch in eine arbeitsreiche Zukunft.

www.trivadis.com



Der Security Campus der Triple AcceSSS IT im neuen Gewand

Reservieren Sie sich dieses Datum! Donnerstag, 24. September - es erwartet Sie der IT-Event der Superlative! Eine Fülle von Vorträgen zu brandaktuellen Themen aus den Bereichen IT-Security und Infra-

struktur findet parallel in drei Vortragsräumen statt. Eine eigene Workshop-Area wird dem Wunsch nach Lösungen zum Anfassen und Ausprobieren gerecht werden. Im Rahmen der Hausmesse werden un-

sere Hersteller ihre Produkte und Lösungen präsentieren und Ihnen gerne für Auskünfte zur Verfügung stehen. Selbstverständlich sorgen wir den ganzen Tag wie auch am Abend für das leibliche Wohl unserer geschätzten Gäste!

Für das Rahmenprogramm haben wir uns für Sie etwas ganz Besonderes einfallen lassen. Untertags werden wir Sie auf die eine oder andere Art verzaubern. Lassen Sie sich einfach überraschen - Sie werden Augen machen! Für den Abend konnten wir eine der zurzeit angesagtesten Kabarett-Gruppen in Österreich gewinnen.

Danach laden wir Sie ein, den Abend mit Cocktails ausklingen zu lassen - sei es in relaxter Atmosphäre oder auf der Tanzfläche zu den Beats von DJ Voodoo Ray!

Mehr Infos bald auf: www.3xs-it.com



PROMOTION

Vierfachnutzen

Platz für das Einziehen von Kabeln ist oft Mangelware. Mit dem LANmark-7A-System von NEXANS genügt ein Kategorie-7A-Kabel in Verbindung mit der GG45-Buchse für

- ➔ **Telefonie**
- ➔ **Kabelfernsehen**
- ➔ **Ethernet**

+ zukünftige 40Gbit Ethernet Anwendungen

NEXANS LANmark-7A-Kabel mit einer Bandbreite von 1.500 MHz (entspricht perfekt den geforderten Dämpfungswerten für CATV) und LANmark-7A-Splitter-Patchcords zum Zusammenführen der Dienste am Patchpanel sowie für deren Aufteilung an der Wanddose machen dies möglich.

Kontakt-Systeme Inter Ges.m.b.H.
A-1230 Wien, Richard-Strauss-Str. 39
Tel.: +43/(0)1/61096-0
E-Mail: ksi@ksi.at

www.ksi.at

PROMOTION

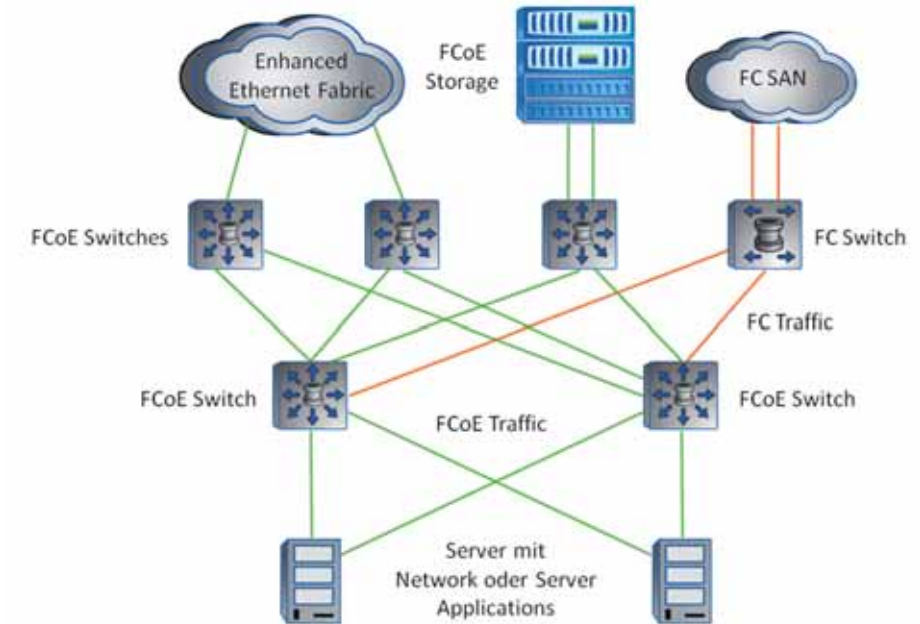
Fibre Channel over Ethernet - Symbiose für optimale Speichereffizienz

Fibre Channel over Ethernet (FCoE) ist ein wichtiger Storage-Trend, ermöglicht er doch die schnelle Fibre Channel-Übertragungstechnik über Ethernet-Netzwerke. Der folgende Artikel skizziert die großen Vorteile der Technologie, beleuchtet den aktuellen Entwicklungsstand und stellt auch Vergleiche zu anderen Standards wie iSCSI an.

Ewald Glöckl

Ausgangspunkt für die Entwicklung von FCoE war der Bedarf an einer Technologie, die die Vorteile der Übertragungsstandards Ethernet und Fibre Channel verbindet. So fungiert Ethernet als Übertragungstechnik für die Protokolle Common Internet File System (CIFS), Network File System (NFS) sowie Internet Small Computer Systems Interface (iSCSI). Bei Ethernet handelt es sich um eine bewährte Technologie, die in den Unternehmen sehr stark verbreitet ist und seit ihrer Einführung kontinuierlich weiterentwickelt wird. Bei einer Bandbreite von 10Mbit/s bis maximal 10Gbit/s unterstützt die Technik zahlreiche physische Media-Typen und bietet eine Vielzahl von Tools für Management, Diagnose und Troubleshooting. Nicht zuletzt existiert eine breite Basis an Experten, Herstellern und Integratoren.

Fibre Channel (FC) hingegen wird in Storage Area Networks (SANs) eingesetzt, das Server und Speicherressourcen verbindet. FC ermöglicht heute Datenraten von rund 10Gbit/s und damit eine sehr schnelle sowie effiziente Übertragung blockbasierter Daten mit geringer Fehlerquote. FC SANs sind heute die vorherrschende Speicherinfrastruktur in großen Unternehmen. Dabei ist das Fibre Channel Protocol (FCP) in der Lage, Datenblöcke nahezu verzögerungsfrei zu übermitteln. FC-Netze benötigen jedoch spezielle Switches (Fabrics) und Host Bus Adapter (HBA). Diese Netzwerkkomponenten und ihre Abstimmung erfordern entsprechendes Know-how und sind in der Regel erheblich teurer als Ethernet-Switches.



Eine Unified Fabric auf FCoE-Basis ist die Netzwerkarchitektur der Zukunft (Quelle: NetApp).

Verlustfreier Transport von FC-Daten über Ethernet-Infrastrukturen

Ließen sich auch SAN-Speichernetze auf dem Ethernet-Standard einrichten, wäre nur noch eine Art von Netz erforderlich, was sich auch auf die Kosten auswirken würde. Überdies ließen sich die genannten Vorteile von Ethernet auch für FC-Netzwerke nutzen. Die Antwort ist FCoE, eine noch vergleichsweise junge Technologie. Dabei werden Fibre Channel-Frames in Ethernet-Frames eingekapselt, was den verlustfreien Transport von FC-Daten über Hochgeschwindigkeits-Ethernet-Infrastrukturen ermöglicht.

Das einheitliche FCoE-Netz hat zahlreiche Vorteile: Es werden deutlich weniger Kabel benötigt. Statt vier Verbindungen wie bei redundanter Anbindung (zwei für Ethernet und zwei für Fibre Channel) verlassen den Server nur noch zwei FCoE-Kabel. Auch kommt FCoE mit weniger und günstigeren Netzwerkkomponenten aus: Anstatt teurer HBAs und FC-Switches lassen sich preisgünstigere Ethernet/DCB-Switches verwenden. Dies spart nicht nur Kosten bei der Investition in die Netzwerk-

Ewald Glöckl ist Regional Manager Austria & Eastern Europe, NetApp.



Hardware. Da nur ein gemeinsames Netz betrieben wird, nehmen auch die Komplexität der Infrastruktur und damit der Aufwand für die Administration ab, was sich positiv auf die TCO auswirkt. Zudem sinken der Platzbedarf und der Energieverbrauch. Letzteres ist auch ganz im Sinne einer umweltfreundlichen und ressourcenschonenden IT (Stichwort Green IT), die im Rahmen der CO₂- und Klimadebatte stark an gesellschaftlicher Bedeutung gewinnt.

Vorhandene Infrastruktur weiter nutzen

Ein weiterer Vorteil von FCoE besteht darin, dass sich durch eine nahtlose Anbindung

an bestehende Ethernet- und Storage-Netzwerke die bewährten Technologien weiter nutzen lassen. So ist beispielsweise das SAN-Management für FCoE und Fibre Channel vollständig kompatibel. Zudem kommt das Protokoll mit nur einem Leistungstyp aus. Aufgrund der geringeren Leistungsaufnahme ist eine bessere Kühlung im Rack möglich.

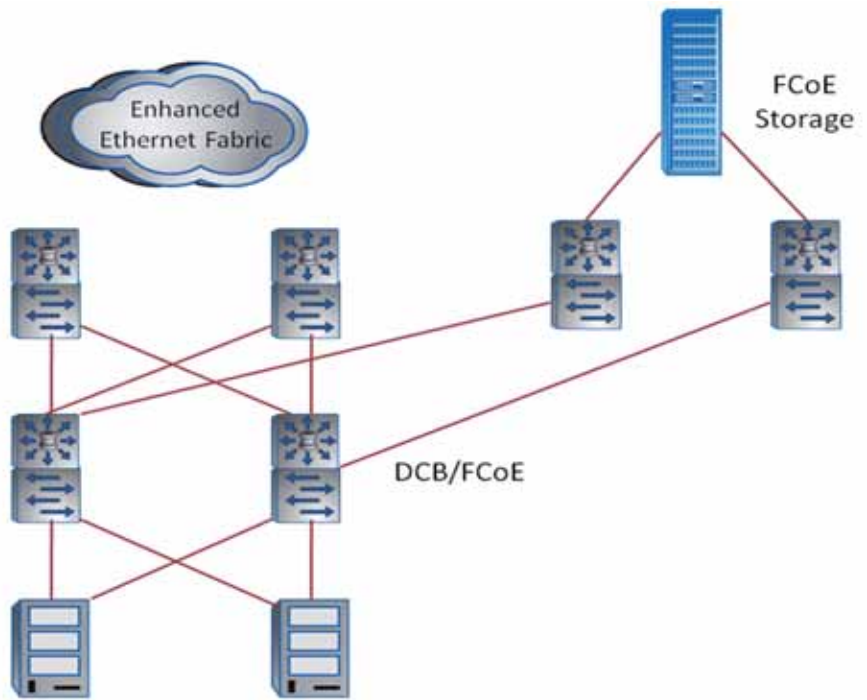
Da sowohl Ethernet-Komponenten, als auch Fibre-Channel-Geräte weiterhin im Netzwerk nutzbar bleiben, ist der Investitionsschutz hoch. Nicht zuletzt verhindert die 10Gbit/s-Ethernet-Technik ungewollte Beschränkungen der Geschwindigkeit und sichert so eine gleichbleibend hohe Performance.

Es liegt nahe, dass die signifikanten Vorteile viele Storage-Verantwortliche in Unternehmen von einem FCoE-Einsatz überzeugen, hält sich doch der Investitionsaufwand durch die Nutzung vorhandener Netzwerkinfrastrukturen in Grenzen. So rechnen Experten noch im Laufe des Jahres 2009 mit einer deutlichen Zunahme der Technologie in den Rechenzentren. Daher bieten einige Storage-Hersteller bereits heute ein innovatives Portfolio an FCoE-kompatibler Technik an.

FCoE als Evolution von Unified Storage

NetApp etwa sieht in FCoE die logische Weiterführung seines ganzheitlichen Unified-Storage-Ansatzes, nämlich neben Fibre Channel-, iSCSI- und NAS-Protokollen nun auch FCoE in seine Enterprise-Storage-Systeme zu integrieren. Kunden, die heute eine Fibre-Channel-SAN-Lösung nutzen, haben damit die Möglichkeit, einfach auf die neue Technologie zu migrieren. Dabei war NetApp aktiv an der Entwicklung und Vermarktung des FCoE-Standards beteiligt und ist daher in der Lage, aktuelle Technologien in diesem Umfeld anbieten zu können. Dazu zählen neben innovativen Fibre-Channel-SAN-Lösungen auch eine durchgehende Multiprotokollunterstützung für FCoE, FC, iSCSI, CIFS und NFS innerhalb desselben Systems.

Fraglich ist aber, wie sich FCoE zu anderen Standards wie etwa iSCSI verhält. Auch



Das FCoE-Netz kommt mit einer einfachen Verkabelung aus (Quelle: NetApp).

mit IP-SANs auf iSCSI-Basis ist eine Zusammenführung von Speicher- und Datenetz denkbar. Während sich für FCoE die Fibre Channel-Tools weiter nutzen lassen, ist dies bei iSCSI nicht möglich. Denn Gateways für die Verbindung beider Standards sind nach wie vor teuer. Die Flusssteuerung erfolgt ausschließlich über höhere TCP-Protokolle und wirkt sich bei schlechten Verbindungen auf Bandbreite und Performance aus. Daher halten iSCSI-Anwender meist das Kommunikations- und Speichernetz getrennt.

Auch wenn iSCSI nicht die ideale Architektur für konvergente Netze ist, wird sie keinesfalls von FCoE verdrängt. Experten

sind sich einig, dass iSCSI weiterhin seinen Platz in der Riege innovativer Storagetechnologien hat. Für viele gilt das iSCSI-Protokoll als Schlüsseltechnologie, welche die schnelle Entwicklung des SAN-Marktes weiter vorantreiben wird. Der große Trumpf von iSCSI ist die Allgegenwärtigkeit der IP-Netzwerke. So lässt sich der Standard problemlos für den Datentransport über Local Area Networks (LANs), Wide Area Networks (WANs) sowie über das Internet verwenden und ermöglicht dabei eine vom Standort unabhängige Speicherung und Wiederherstellung der Daten.

Fazit

Aufgrund der vielen Vorteile wie Nutzbarkeit der vorhandenen Netzwerkinfrastruktur und dem damit verbundenen geringen Investitionsaufwand wird sich FCoE wohl mehr und mehr durchsetzen.

Gerade für Unternehmen, die ihre Netze für Datentransport und Datenspeicherung mit vertretbaren Kosten konsolidieren und dabei von hoher Performance profitieren möchten, ist FCoE eine lohnende Alternative.

LINBIT

 **Open Source-Systemlösungen.**

So individuell wie Sie.

Vertrauen Sie bei individuell konzipierten OSS-Systemlösungen einem Partner, der auf große Erfolge in diesem Bereich verweisen kann. Und der Ihnen für Ihr Business ein schlüsselfertiges System aus einer Hand bereitstellt. Beratung, Planung, Architektur, Hardwaredimensionierung, Beschaffung, Installation, Tests, Monitoring und 7 x 24 Betriebsführung inklusive.

© s.schleifer / linbit

LINBIT Information Technologies GmbH
www.linbit.com

Punkten mit IT-Sicherheit

Interview mit Robert Rothe, Gründer und Geschäftsführer der eleven Netzwerktechnologien mbH in Berlin.

Lothar Lochmaier

Robert Rothe ist ein „Serienunternehmer“ und gründete schon während seiner Schulzeit sein erstes IT-Unternehmen. 1994 folgte dann Interactive Networx. Mit „SNAFU“ startete er den ersten kommerziellen Internetzugang für Privatpersonen in Deutschland. 1998 verkaufte er das erfolgreiche Unternehmen an den US-amerikanischen Internet-Carrier PSINet. Jetzt bereitet er mit dem 2001 gegründeten E-Mail-Sicherheits-spezialisten eleven das Terrain für die internationale Markterschließung.

Ihr Unternehmen gehört zu den Gewinnern in den Top 100 Europe Awards der renommierten amerikanischen Fachzeitschrift Red Herring. Was bedeutet es für Sie, als erster deutscher E-Mail-Sicherheitsspezialist zur innovativen europäischen IT-Elite zu gehören?

Der Preis ist für uns Anerkennung und Bestätigung, mit unserer selbst entwickelten Technologie eine Lösung zu bieten, die Unternehmen jeder Größe Antworten auf ihre zentralen E-Mail-Sicherheitsbedürfnisse gibt. Die Auszeichnung als erster deutscher E-Mail-Sicherheitspezialist bestätigt unsere weltweite Technologieführerschaft auf diesem Gebiet. Aber die Anerkennung durch die Red-Herring-Jury ist auch für mich persönlich eine Bestätigung, dass wir mit dem eingeschlagenen Weg Recht hat-

ten. Als wir Ende 2001 starteten, waren Spam und E-Mail-Sicherheit in der öffentlichen Diskussion noch kein Thema. Unsere Einschätzung, dass die E-Mail-Kommunikation und vor allem Spam in den folgenden Jahren zur wichtigsten Bedrohung der IT-Sicherheit werden würden, hat sich - leider - ebenso bewahrheitet wie meine Überzeugung, dass es einen wachsenden Markt für E-Mail-Sicherheit „Made in Germany“ geben würde.

Die Google Deutschland GmbH hat in der Kategorie IT-Security auf der CeBIT den Preis der Initiative IT-Mittelstand (www.imittelstand.de) mit seiner Google Message Security erhalten. Wie stehen Sie dazu?

Mir ist unbegreiflich, wie es dazu kommen konnte, dass gerade Google von einer deutschen Mittelstandsinitiative im Bereich IT-Security ausgezeichnet wird. Dabei ist das Sammeln und Nutzen von Daten Kern der Geschäftstätigkeit des Unternehmens und unverzichtbar für den Erfolg seiner Aktivitäten in den Bereichen Suchmaschinen-technologie und Online-Marketing. Insbesondere vor dem Hintergrund der Bedeutung, die der Datenschutz vor allem für deutsche Mittelständler besitzt, ist eine solche Entscheidung vollkommen unverständlich.

Hat ein im Vergleich zu Google relativ kleiner deutscher Spezialist in der E-Mail-Sicherheit überhaupt eine Chance, auf dem internationalen Parkett zu bestehen?

Ja, denn das entscheidende sind die Qualität der Technologie und die Kundenorientie-

Robert Rothe,
Gründer und
Geschäftsführer
der eleven
Netzwerk-
technologien
mbH in Berlin.



rung. Mit dem Fokus auf den Schutz der E-Mail-Infrastruktur und die Sicherstellung geschäftsrelevanter E-Mail-Kommunikation zu jedem Zeitpunkt bietet eleven Lösungen für die wichtigsten E-Mail-Sicherheitsaufgaben, mit denen sich Unternehmen jeder Größe heute konfrontiert sehen. Letztlich kommt es auf die Qualität und Zuverlässigkeit der Lösung an, nicht auf die Größe des Anbieters.

Worin besteht denn das spezifische Know-how von eleven?

Gängige Anti-Spam-Lösungen haben den Nachteil, nicht oder wenig skalierbar zu sein und reaktiv zu arbeiten. Hinzu kommt die hohe Rate an False Positives. Unser Verfahren prüft den Charakter von Spam auf seine zentrale Eigenschaft, nämlich massenhaft verbreitet zu werden. Wir haben deshalb ein eigenes Verfahren entwickelt, das gleiche, aber ausreichend ähnliche E-Mails identifiziert und so zuverlässig feststellt, ob es sich um eine Massenaussendung handelt. Wir können dadurch unseren Unternehmenskunden hervorragende Erkennungs-raten bieten, ohne dass diese im Gegenzug hohe False Positives in Kauf nehmen müssen. Zudem ist eXpurgate in der Lage, mehr als 5.000 E-Mails pro Sekunde zu verarbeiten. Für ausgefeilte E-Mail-Sicherheitslösungen besteht mehr denn je ein hoher Bedarf, um die Integrität des gesamten elektronischen Briefverkehrs abzusichern.

Mit welchen Argumenten überzeugen Sie denn ihre Kunden noch?

Im Mittelpunkt stehen die Technologie und ihre Vorteile gegenüber anderen Ansätzen und Verfahren, also der verfahrensbeding-

☐ Das Unternehmen

Das 2001 gegründete Unternehmen eleven Gesellschaft zur Entwicklung und Vermarktung von Netzwerktechnologien mbH mit Hauptsitz in Berlin hat sich auf E-Mail-Sicherheitslösungen spezialisiert sowie Dienstleistungen im Carrier- und ISP-Segment.

Das Flaggschiff des Unternehmens stellt die Technologie eXpurgate dar, ein Spam-Filter und E-Mail-Kategorisierungsdienst, der das

Ziel verfolgt, die geschäftsrelevante E-Mail-Kommunikation sicherzustellen, zuverlässig vor Spam- und Phishing-E-Mails zu schützen, potenziell gefährliche E-Mails zu erkennen und darüber hinaus zwischen individuellen Nachrichten und jeglicher Art von Massen-E-Mails zu unterscheiden.

www.eleven.de

te Ausschluss von False Positives bei geschäftsrelevanten E-Mails, die zuverlässige Spam-Erkennung und die hohe Leistungsfähigkeit der Lösung.

Ein wesentliches Plus liegt auch beim Support: Während internationale Anbieter gerade ihre deutschen Kunden oft mit ihren Problemen allein lassen, bieten wir einen fachkundigen und vor allem deutschsprachigen Support an, der nicht nur während der deutschen Geschäftszeiten jederzeit erreichbar ist.

Ein weiterer Wettbewerbsvorteil ist, dass wir regionale Bedrohungsmuster etwa in Deutschland bzw. der DACH-Region erheblich schneller erkennen als beispielsweise die großen amerikanischen Mitbewerber.

Sie investieren derzeit erheblich in den Aufbau eines international aufgestellten Vertriebs - unter anderem auch in Österreich?

Österreich ist als Teil der DACH-Region einer unserer Kernmärkte. Wir halten derzeit intensiv Ausschau nach geeigneten Vertriebspartnern in der Schweiz und in Österreich. Wir wollen hier mit starken lokalen Partnern arbeiten, die den Markt und die Bedürfnisse österreichischer Unternehmen genau kennen. Wir sehen gerade in unserem Kernmarkt in den Nachbarländern noch erhebliches Potenzial.

Welche Pläne sind generell bei der weiteren Internationalisierung angedacht?

Wir sind im vergangenen Herbst mit einem eigenem Vertriebsteam in den USA gestartet. Unser Ziel ist es, eleven als wesentlichen Anbieter von E-Mail-Sicherheitslösungen speziell für ISPs und Carrier zu positionieren. Hier eine starke Marktposition zu erreichen und in der Folge zu festigen, ist unser wichtigstes Ziel im internationalen Geschäft für die nächsten zwölf Monate. Darüber hinaus sind wir auch im asiatisch-pazifischen Raum ebenfalls im ISP- und Carrier-Segment aktiv. Unternehmen suchen weltweit nach zuverlässigen Lösungen, auch um langfristige Kosten zu sparen.

Wozu raten Sie denn IT-Gründern in der jetzigen Situation?

Die Gründer sollten vor allem auf die Risiken aufmerksam gemacht werden, die in jeder neuen Idee stecken. Oftmals werden die

se ausgeblendet. Wir benötigen sicherlich mehr Gründergeist. Leider ist gerade bei uns das Scheitern einer Innovation oft mit dem persönlichen Scheitern für den Gründer verbunden.

Wenn Sie in Deutschland scheitern, dann bekommt der Gründer nicht mal mehr ein Konto bei einer Bank. Bei dem Hype um die Selbstständigkeit sollten also die existenziellen Risiken nicht vergessen werden. Gerade in einer derart tiefgreifenden wirtschaftlichen Krise darf man nicht vorschnell dazu raten, sich selbstständig zu machen.

□ **Inserentenverzeichnis**

Deutsche Telekom11
IDC53
InfonigaCover Corner
Igel Technology7
Linbit51
Linz AG4.U
Konica MinoltaContent Corner
KSI49
Modul2.U
Triple Access49
VMware13
Wiener Zeitung5

IDC IT SECURITY ROADSHOW 2009
Balancing Reality and Perception in a New Economic Era

Konferenz
am 10. September 2009
ab 09:00 Uhr,
Fleming's Hotel Wien Westbahnhof
Neubaugürtel 26-28, 1070 Wien

Gold Partners:
GROUP TECHNOLOGIES
verizon business
Security Solutions powered by Cybertrust

Silver Partners:
SONICWALL

Info Desk Partners:
Deloitte

IDC Central Europe GmbH - Niederlassung Österreich
Tel: +43 1 5267328 office@idc-austria.at
Fax: +43 1 5267329 www.idc-austria.at



Sicherheit per SMS

Durch den Einsatz der Unified-Messaging-Lösung-OfficeMaster optimiert die Wiener Stadthalle ihre Geschäftsprozesse. Ein SMS-Alarmssystem erhöht die Sicherheit während den Veranstaltungen und warnt die IT-Verantwortlichen frühzeitig vor mögliche Engpässen im System.

In der Wiener Stadthalle jagt ein Superevent den anderen und mit der Halle F - eine der modernsten Showbühnen Europas - ist auch ein geeigneter Rahmen für kleinere Veranstaltungen und Musicals geschaffen worden. Inzwischen kommen jedes Jahr rund 1,2 Mio. Besucher zu den mehr als 400 Veranstaltungen, die in dem Hallenkomplex am Vogelweidplatz in Wien stattfinden. Nicht zuletzt die reibungslos funktionierende IT hinter den Kulissen sorgt dafür, dass die Fans von Pink, Beyoncé, Tina Turner oder Paul Potts ihre Idole bejubeln können. Die Wiener Stadthalle ist oft auch Austragungsort von nationalen und internationalen Sportevents.

Eine Unified-Messaging-Lösung der Berliner Ferrari electronic AG, die das IT-Team der Wiener Stadthalle um Klemens Untner implementiert hat, unterstützt die Mitarbeiter in allen Phasen der Veranstaltung, von der Kartenvorbestellung bis zum Event

am Veranstaltungstag. Die zusätzlichen Kommunikationskanäle ermöglichen schnellere Geschäftsprozesse und die direkte Erreichbarkeit der Verantwortlichen, was gerade bei großen Events unerlässlich ist.

Reibungsloser Ticketverkauf

Im Vorfeld von Top-Acts stehen die Telefone im Kartenverkauf nicht mehr still. Bis zu 300 Kundenkontakte täglich verlangen ein hohes Maß an Effizienz. Das gilt besonders für stetig wiederkehrende Routineprozesse, die früher viel Zeit kosteten. „Viele Anrufer verlangen nach einer Buchungsbestätigung, und zwar oft noch als Fax“, so der Projektverantwortliche Klemens Untner. Mit OfficeMaster von Ferrari electronic können die Mitarbeiter diese Faxe direkt aus ihrem Mailclient heraus verschicken. Die Reservierungsbestätigung wird direkt an den Faxdrucker geschickt, der dann ein Mail mit PDF-Attachment erstellt. Ob dann ein Mail oder ein Fax an den Kunden versendet wird, entscheidet sich im Exchange Server. So werden Medienbrüche vermieden und die Informationen sind im Nachgang problemlos zu finden. Bei der Vielzahl der Kundenanfragen, die täglich im Ticketservice eingehen, eine deutliche Entlastung.

OfficeMaster verfügt zusätzlich über ein SMS-Modul, über das Informationen ohne Zeitverzug weitergeleitet werden können. Davon profitieren besonders die Veranstaltungsverantwortlichen vor Ort. Wenn am Veranstaltungstag fast zeitgleich 16.000 Be-

Bei Großevents strömen bis zu 16.000 Besucher in die Stadthalle Wien (Bild: Gisela Erlacher).

sucher in die Halle D strömen, gilt es für den Chef vom Dienst, jederzeit den Überblick zu behalten. Denn Sicherheit, etwa beim Brandschutz und bei den Fluchtwegen, hat vor allem Vorrang.

SMS-Alarmierung garantiert Sicherheit

So werden die Besucher beim Betreten des Parterres automatisch vom hauseigenen People-Count-System mittels unsichtbarer Laservorhänge gezählt. Anhand der Bewegungsrichtung kann dabei die Zahl der Besucher sehr exakt ermittelt werden. Überschreitet die Zahl der eingelassenen Besucher die festgelegte Grenze, wird der Verantwortliche für die Sicherheitsfragen per SMS automatisch informiert und kann sofort entsprechende Maßnahmen einleiten.

<p>Der IT-Verantwortliche der Wiener Stadthalle Klemens Untner lässt sich von den Monitoringsystemen bei Systemengpässen automatisch per SMS informieren.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Die direkte Alarmierung mittels SMS wird auch von der EDV-Abteilung selbst genutzt. Um jederzeit eine möglichst hohe Verfügbarkeit der gesamten IT zu gewährleisten, lassen sich Klemens Untner und sein Team von dem im Einsatz befindlichen Monitoring-System per SMS über kritische Zustände im ganzen Haus informieren.

So können mögliche Engpässe bereits im Vorfeld identifiziert und vermieden werden. „Der Support von Ferrari electronic bei laufenden Projekten ist wirklich hervorragend. Das Portfolio von Ferrari Electronic ermöglicht problemlose Integrationen und die Unterstützung aktueller Produkte. Im Sommer diesen Jahres, wenn wir unsere Server virtualisieren werden“, so EDV Leiter Untner „kann dann auch die Unified-Messaging-Lösung mit einbezogen werden.“

www.ferrari-electronic.de

perfektreisen

Hier beginnt Ihr nächster Urlaub. Mit dem kostenlosen Katalog-Service. Einfach auswählen und ankreuzen. Und dann ab mit der Post!

Impressum

BOHMANN
Verlagsgruppe

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber: Bohmann Druck und Verlag Ges.mbH & Co KG, Leberstr. 122, A-1110 Wien, Telefon 01/74095-410, Telefax 01/74095-425, E-Mail: office@monitor.co.at, www.monitor.co.at - **Chefredakteur:** Rüdiger Maier (mai) - **Redaktion:** Dominik Troger (dat) - **Autoren:** Martin Böhn, Patrik Büschi, Christian Dlapka, Edith M. Horton, Ewald Glöckl, Conrad Gruber, Christian Henner-Fehr, Dunja Koelwel, Daniel Liebhart, Lothar Lochmaier, Erwin Matys, Carl-Markus Piswaenger, Andreas Rathmayr - **Anzeigenleitung:** Alexander Havlik - **Technischer Leiter & Layout:** Gerhard Hegedüs - **Aboverwaltung:** Bohmann AboService: Tel.: 01-74095-466, E-Mail: abo@bohmann.at - **Druck:** Leykam Druck GmbH und Co. KG, Bickford Str. 21, 7201 Neudörf. - **Verlags und Herstellungsort:** Wien - **Erscheinungsweise:** 11 x im Jahr plus drei Specials: „HARDWARE“, „SOFTWARE“, „KOMMUNIKATION“ - **Einzelverkaufspreise:** € 3,80 - **Monitor-Jahresabo:** € 34,50 - **Auslandsabo:** € 60,90 - **Anzeigenpreise:** Es gilt die Anzeigenpreisliste laut Mediadaten 2008 - **Bankverbindung:** Bank Austria Creditanstalt AG - Blz.: 12000, Kto.: 653 092 700, Österr. PSK - Blz.: 60000, Kto.: 1732.755 - DVR: 0408689 - FBNR: 9642f/FB - **Gericht:** HG Wien - **ARA Liz.-Nr.:** 1214 - UID ATU10940909 Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos wird keine Haftung übernommen. Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Nachdruck oder Übersetzung sind ebenso wie die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und das Bieten über Online-Dienste nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages erlaubt. Mit „Promotion“ gekennzeichnete Beiträge sind entgeltliche Einschaltungen. MONITOR bekennt sich selbstverständlich zur gesellschaftlichen Gleichstellung von Frau und Mann. Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter.



Druckauflage
2. Halbjahr 2008:
14.500



PRESSE
DOKUMENTATIONS
NUTZUNG PARTNER



Das neue Flandern-Magazin!
Unverzichtbar für Städtereisenliebhaber!
Infos: Tel. 01/5960660
oder auf www.flandern.at



Kultur- und Studienreisen
Bestellen Sie Ihren Katalog
Gratistelefon: 0800/230 250
www.biblische-reisen.at



KidsHotels, Jugendherbergen, Ferien auf dem Bauernhof: Unterm Gütesiegel **Familien willkommen** präsentiert sich die Schweiz als Kinderparadies!



Nostalgie- und Erlebnisfahrten
mit Bahn, Schiff und Oldtimerbus durch die schönsten Regionen Österreichs und seiner Nachbarländer



Tourismusverband der Region Mittel-Dalmatien
Tel./Fax 00 385-21-49 00 36, -49 00 33
info@dalmatia.hr



Freizeit im Ferienland Donau-Ries.
Mehr Info und Prospektdownload:
www.ferienland.donau-ries.de

ServiceGutschein

Mit dem kostenlosen **Katalog-Service** können Sie nun Ihre Urlaubsplanung schon zu Hause beginnen. Kreuzen Sie die Nummern der Broschüren an, auf eine ausreichend frankierte Postkarte kleben und – unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Adresse an **euocity Katalog-Service, Leberstr. 122, A-1110 Wien** senden. Oder Sie faxen gleich den Service-Gutschein (+43/1/74 095-538) oder bestellen per E-Mail bei wolfram.zv@bohmann.at M7/09

1 2 3 4 5 6 7 8

Name

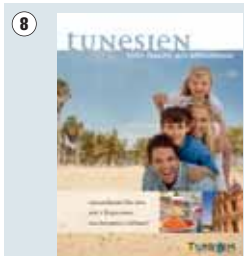
Adresse

PLZ/Ort

Alter Beruf



MEER Information über die Küste Sloweniens
Slowenischen Tourismusbüro Wien
01/7154010, info@slovenia-tourism.at



Kostenlos für Sie: das Tunesien-Urlaubsmagazin. Tel. 01/58 53 480
E-Mail: office@tunesieninfo.at
www.tunesien-info.at

Aktuelle Reisenews: www.euocity.at

Bohmann Business Channel:

www.bohmann.at

→ Mit Lichtgeschwindigkeit zu neuen Kunden



BRECHL UND PARTNER

LINZ AG
TELEKOM

www.wir-sind-hier.at | Immer bestens betreut.

LINZ AG TELEKOM

Postfach 5009

Wiener Straße 151

4021 Linz

Tel. +43(0)732/3400-9455

Fax +43(0)732/3400-9456

E-Mail: wir-sind-hier@linzag.at

LINZ AG
TELEKOM

Jetzt Neustart machen. Die LINZ AG TELEKOM ist Oberösterreichs neuer Business-Provider und Ihr starker Partner in allen EDV-Fragen. Wir betreiben eines der größten Glasfasernetze Österreichs mit einer Gesamtlänge von 1.800 km und Bandbreiten von bis zu 10 Gbit/s. Weiters bieten wir viele maßgeschneiderte Lösungen für die IT-Branche: Vernetzung & Internet, Housing & Hosting, Security & Monitoring, Kooperationen & Consulting. Einen superschnellen Überblick finden Sie auf www.wir-sind-hier.at