

# Special Innovation

## Lernen, forschen, arbeiten

Der oberösterreichische Softwarepark Hagenberg bietet Firmen ein chancenreiches Umfeld für ihre Entfaltung.

Linda Maschler

Was haben die Salinen Austria und die Fensterfirma Actual gemeinsam? Beide Unternehmen stützen sich beim Aufbau neuer Produktions- oder Logistiksysteme auf das Know-how der oberösterreichischen Softwarefirma Risc, einem im Softwarepark Hagenberg ansässigen Unternehmen der Johannes-Kepler-Universität Linz. Risc hat eine Software entwickelt, die es erlaubt, hochkomplexe Steuerungsvorgänge vorab so zu simulieren, dass die Wirklichkeit möglichst reibungslos abläuft.

Bei den Salinen Austria war der Anlass für die Einbeziehung der Firma Risc Software GmbH die Anschaffung eines vierten Verdampfers, der die Produktionskapazität beträchtlich zu steigern hilft. Risc wurde beauftragt, die Software für die gesamte Produktionslogistik zu realisieren, die Effizienz der Prozesse innerhalb der Saline zu steigern und ein optimales Ergebnis zu liefern. Im Rahmen dieses Systems wurde die gesamte maschinelle Produktionsanlage – wie zum Beispiel Förderbänder und deren Parameter – in einem Simulationsmodell abgebildet. Mithilfe von Risc-Sim, einem internen Simulationswerkzeug, wurde



Der Softwarepark Hagenberg umfasst derzeit 39 Software-Firmen, acht Forschungsinstitute und eine Fachhochschule. Der Ausbau ist im Gange. Foto: Softwarepark Hagenberg

der erstellte Produktionsplan durchgespielt und auf Plausibilität geprüft. Darüber hinaus können auch Vorgänge während der Produktion, etwa der Ausfall eines Förderbandes, sowie deren Auswirkungen simuliert werden.

### Leitstandssystem

Die Firma Actual wandte sich an Risc, um ein Leitstandssystem für eine hoch automatisierte Kunststofffensterproduktion herzustellen. Gemeinsam

mit dem Datenbankspezialisten FAW nahm man sich zum Ziel, die elektronische Steuerung aller Materialflüsse und Fertigungsabläufe zu optimieren. Dabei werden nicht nur die vollautomatisierten Bearbeitungszentren und Fördererrichtungen gesteuert. Auch Menschen an ihren manuellen Arbeitsplätzen – etwa in der Qualitätskontrolle und Beschlagsmontage – werden über Bedien-Terminals mit grafischer Benutzeroberfläche mit

den relevanten Informationen versorgt. Mittels Simulation wurden alle Abläufe der Anlage zur Abstimmung der Anlagenkomponenten, der Materialflüsse und Kapazitäten vorab „ausprobiert“. Die Simulation wurde auch in die Leitstandssoftware integriert, sodass bei Störungen oder besonders dringenden Aufträgen jederzeit ein Simulationslauf basierend auf der aktuellen Anlagensituation und den aktuellen Aufträgen durchgeführt werden kann.

Risc ist nicht das einzige Unternehmen im 1989 gegründeten Softwarepark Hagenberg, das regelmäßig mit Innovationen im Software-Bereich aufhorchen lässt. 39 Software-Firmen haben ihren Standort im Technologiepark zehn Kilometer nördlich von Linz. Dazu sind dort auch acht Forschungsinstitute – vier universitäre und vier außeruniversitäre – sowie eine Fachhochschule beheimatet. Diese einzigartige Kombination aus Software-Forschung, -Wirtschaft und -Ausbildung ist es auch, auf die der Gründer von Hagenberg, der Linzer Universitätsprofessor Bruno Buchberger, besonders stolz ist: „Der Softwarepark Hagenberg bietet eine hervorragende Basis für die Ansiedlung und Kooperation von Unternehmen und Forschungseinrichtungen. Eine optimale Infrastruktur, die Nähe zu Linz und eine funktionierende Basis für Zusammenarbeit bieten Unternehmen eine fruchtbare Umgebung für Entwicklung.“ Die aktuell besonders rege Bautätigkeit spricht für sich: Derzeit sind vier Projekte zu Gesamtinvestitionen von rund 65 Mio. Euro in Bau, und es gibt auch schon Pläne für die sukzessive Erweiterung in den nächsten Jahren.

[www.softwarepark.at](http://www.softwarepark.at)

**Peter Berner:** „Unser Unternehmen ist in Österreich einzigartig. Die Idee dazu kommt aus dem US-amerikanischen Raum, wo auf dem Campus Ausbildung und Forschung mit den umliegenden Betriebsansiedlungen verknüpft werden“, sagt der Leiter des Softwareparks Hagenberg.

## Profitieren vom Netzwerk

**economy:** Welches Leistungsspektrum bietet der Softwarepark Hagenberg (SWP)?

**Peter Berner:** Im Softwarepark Hagenberg stehen gemeinsame Projekte und Kooperationen, die Vernetzung der Betriebe, Forschungsinstitute und Ausbildungseinrichtungen und der Erfahrungsaustausch im Vordergrund. Um den Gemeinschaftsgedanken zu stärken werden gemeinsame Marketing-Aktivitäten oder Veranstaltungen, wie zum Beispiel gemeinsame Messeauftritte, organisiert.

Der Großteil der Betriebe, die sich in Hagenberg ansiedeln, profitiert massiv von dieser Zusammenarbeit und kann durch dieses Netzwerk an wesentlich größeren und interessanteren

Projekten arbeiten. Hier unterstützt der Softwarepark Hagenberg durch die Koordination der Projektanfragen. Für Gründerunternehmen gibt es zudem ein spezielles Start-up-Programm, wo die Jungunternehmer in den ersten drei Jahren finanzielle Unterstützung bei der Büromiete und Gründerbetreuung erhalten.

**Der SWP ist in Österreich mit der engen Kooperation zwischen Forschung, Wirtschaft und Ausbildung einzigartig. Wie sehen internationale Beispiele solcher Ansiedlungen aus?**

Im europäischen Raum gibt es nur wenige andere Einrichtungen, die Ähnliches realisieren. Der 1970 errichtete Technologiepark in Sophia Antipolis

in Südfrankreich ist ein Beispiel dafür. Hier werden zu unterschiedlichen Technologieschwerpunkten Ausbildung, Forschung und Betriebsansiedlungen realisiert.

Ansonsten ist das System der Verbindung der drei Schwerpunkte eher aus dem US-amerikanischen Raum bekannt. Hier werden insbesondere bei Großuniversitäten auf dem Campus Ausbildung und Forschung verknüpft und umliegend die dazu passende Betriebsansiedlung realisiert. Im Unterschied zum Softwarepark Hagenberg wird bei all diesen Beispielen aber die enge Vernetzung und Zusammenarbeit der verschiedenen Firmen und Forschungseinrichtungen nicht so stark betrieben. Das ist auch

der Haupterfolgsweg für den Softwarepark Hagenberg.

**Bislang hat der SWP seit 1989 eine sehr dynamische Entwicklung genommen. Kann diese so fortgesetzt werden?**

Von 1989 bis 2005 wurden in Hagenberg rund 85 Mio. Euro investiert, um Büro- und Ausbildungsgebäude zu errichten. Für die nächsten Jahre sind viele innovative und zukunfts-trächtige Projekte für den weiteren Ausbau geplant. Gesamtinvestitionen in der Höhe von rund 65 Mio. Euro sollen die Attraktivität des Standorts, speziell für die Ansiedlung weiterer Wirtschaftsbetriebe und Forschungseinrichtungen, noch steigern. Das Konzept „Hagenberg 2006“ beinhaltet neue Bü-

rogebäude, ein Infrastrukturzentrum, Studentenheime, eine Sporthalle und ein Hotel mit Golfplatz. *masch*

### Steckbrief



**Peter Berner ist Leiter des Softwareparks Hagenberg in Oberösterreich.**

Foto: Softwarepark Hagenberg

## Special Innovation

**Manfred Tscheligi:** „Für den Benutzer steht nicht technische Umsetzung im Mittelpunkt, sondern wie auf die vielen Möglichkeiten ziel- und bedürfnisorientiert zugegriffen werden kann“, erklärt der Professor für Human-Computer Interaction and Usability.

# Mehr Freude am System

Sonja Gerstl

**economy:** Was hat man sich konkret unter Usability-Forschung vorzustellen?

**Manfred Tscheligi:** Unter Usability-Forschung versteht man die wissenschaftliche, fundierte Auseinandersetzung mit Benutzerschnittstellen. Benutzerschnittstellen gewährleisten den Zugang von Benutzern zu jeglichen Systemmöglichkeiten. Ohne die entsprechende Qualität der Benutzerschnittstelle können Möglichkeiten nicht oder nur eingeschränkt benutzt

werden. Für den Benutzer steht nicht technische Umsetzung im Mittelpunkt, sondern wie auf die vielen Möglichkeiten ziel- und bedürfnisorientiert zugegriffen werden kann.

**Welchen Stellenwert hat Usability-Forschung volkswirtschaftlich gesehen?**

Einfacher beziehungsweise ziel- und bedürfnisorientierter Zugang zu Systemen und Systemfunktionalitäten macht erst die tatsächliche Benutzung möglich, führt zu effizientem Abschluss von Geschäftsvor-

gängen, macht die Benutzung weniger fehleranfällig und damit auch sicherer oder spart Aufwand beim Erlernen des Systems. Wenn Usability vom Anfang der Entwicklung an methodisch und geplant durchgeführt wird, werden häufige und in späteren Phasen der Entwicklung aufwendig zu korrigierende Problembereiche von Anfang an ausgeschlossen.

**Welche Ziele verfolgt die Usability-Forschung?**

Letztlich führt Usability zu mehr Freude am Umgang mit dem System. Dabei geht es schon lange nicht mehr nur um Usability, sondern um eine breitere Perspektive, die sogenannte „User Experience“. Hier spielen etwa Fragen der Emotion oder des Vertrauens in Systeme eine wesentliche Rolle. Zielsetzung ist die Optimierung der gesamten Erfahrung von Menschen mit dem System selbst – und das vor, während und nach der Benutzung.

**Sie sind Professor an der Uni Salzburg am ICT&S-Center. Welche Lehrinhalte werden dort vermittelt?**

Das Center for Advanced Studies and Research in Information and Communication Technologies and Society (kurz:

ICT&S) steht für die Auseinandersetzung mit der Beziehung zwischen Technologie und Gesellschaft. Wesentliche Zielsetzung ist die Thematisierung von Trans-, Multi- und Interdisziplinarität als methodischer Ansatz zu Problemlösung, wie auch dessen Nutzung als wesentliches Prinzip in den unterschiedlichen Teilbereichen. Einer dieser Teilbereiche ist Human-Computer Interaction and Usability. Wir bieten ein abgestimmtes und umfangreiches Lehrprogramm im Bereich Human-Computer Interaction, um Studenten besondere Fertigkeiten und Problemlösungskapazität in diesem Gebiet näherzubringen.

**An welchen konkreten Forschungsprojekten arbeitet man in Salzburg derzeit?**

Grundsätzlich beschäftigen wir uns mit neuen Paradigmen der Interaktion von Personen beziehungsweise Gruppen von Personen mit unterschiedlichen Systemen in verschiedenen Kontexten. Dazu zählen Mobile, Social, Ambient und Emotional Interfaces. Wesentlich ist die Untersuchung besonderer Anwendungskontexte, wie beispielsweise der Bereich „Home“ beziehungsweise „Extended Home“. Es geht dabei um die Formen zukünftiger

### Steckbrief



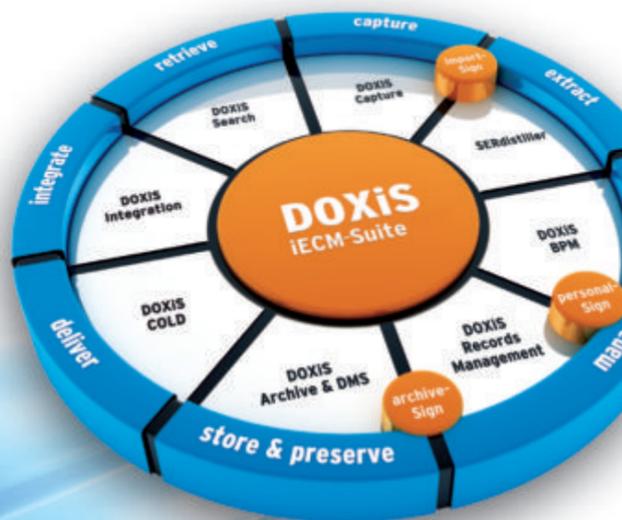
**Manfred Tscheligi ist Professor für Human-Computer Interaction and Usability an der Universität Salzburg.**

Foto: Universität Salzburg

User Experience und Interaktionen von Menschen in ihrem persönlichen Heimumfeld. Derzeit läuft ein Kooperationsprojekt mit der Firma Ruwido (ITV4ALL), wo es um Medienkonzepte der Zukunft geht. In umfangreichen ethnografischen Studien werden Lebenssituationen analysiert, Bedürfnisse ermittelt und bestehende Zugänge zu Technologie intensiv betrachtet, die dann die fundamentale Basis für Interaktionsinnovationen bieten. Solche Vorarbeiten sollten eigentlich häufiger am Anfang von Entwicklungen stehen. [www.cure.at](http://www.cure.at)



## Der Wettbewerbsvorteil integriertes Enterprise Content Management



- ▶ Hersteller und größtes unabhängiges deutsches Systemhaus für iECM
- ▶ Mehr als 2 Jahrzehnte Kompetenz und Erfahrung
- ▶ 1.000 Referenzprojekte europaweit
- ▶ ECM-Partner der Hälfte der DAX 30 Unternehmen
- ▶ 750.000 Anwender in allen Branchen

SER Solutions Österreich GmbH • Internet: [www.ser.at](http://www.ser.at) • eMail: [office@ser.at](mailto:office@ser.at)

**DOXIS**® iECM-Suite - Fortschritt durch Produktivität



Die Beziehung zwischen Technologie und Gesellschaft steht im Mittelpunkt der Forschungstätigkeit des ICT&S-Centers der Universität Salzburg. Foto: Universität Salzburg

## Special Innovation

**Peter A. Bruck:** „Es gibt einen großen breiten Konsens, dass unsere Forschung und Entwicklung der Vereinfachung dienen muss. Wenn wir in diese Richtung arbeiten, wird jeder sehr schnell sehen, dass Forschung nicht nur einen hohen Wirtschaftsnutzen hat“, erklärt der Gesamtleiter der Research Studios Austria.

# Die High Speed-Forscher

Sonja Gerstl

**economy:** Herr Bruck, die Research Studios haben sich der marktgerechten Forschung verschrieben. Was konkret hat man sich darunter vorzustellen?

**Peter A. Bruck:** Das bedeutet, dass man auf der einen Seite zunächst marktwirtschaftlich erhebt, was eigentlich wirklich gebraucht wird. Wobei diese Erhebung nicht notwendigerweise eine Befragung von Menschen sein muss. Es gibt hier auch andere Zugänge – etwa eine Analyse der Marktstruktur, der Marktnischen, der technologischen Entwicklungen. Auf der anderen Seite bedeutet das, dass man kurzfristig reagiert. Die Research Studios zeichnen sich durch einen Prozess, der Rapid Prototyping heißt, aus. Konkret bedeutet das, man entwickelt relativ schnell in kleinen iterativen Schritten Prototypen, die sich von den Kunden auch nutzen lassen, die aber bei Bedarf kontinuierlich weiterentwickelt werden können.

**Wie wirtschaftlich beziehungsweise wie effizient agieren die Research Studios auf dem Markt?**

Wir wurden kürzlich vom rheinisch-westfälischen Institut für Wirtschaftsforschung evaluiert. Dieses renommierte Institut ist zu dem Schluss gekommen, dass wir in Bezug auf unsere Forschungsorganisation und Abwicklung im internationalen Vergleich „Best Practice“ sind. Dass man so etwas wird,



**Staatsbürgerschaftstest als Bildschirmschoner: Die Research Studios Austria entwickeln innovative Konzepte mit großem praktischen Nutzen.** Foto: Research Studios Austria

geschieht nicht von heute auf morgen. Daran muss man arbeiten. Dazu gehört es auch, sich selbst und seine Arbeit kontinuierlich kritisch zu hinterfragen. Also: Wie verhalte ich mich als Forscher? Wie stelle ich mich gegenüber dem Kunden ein? Was will ich vom Markt? Oder will ich nur meinen eigenen großen Ideen nachlaufen?

**Sie haben dieser Tage den „Staatsbürgerschaftstest als Bildschirmschoner“ auf den Markt gebracht.**

Das ist eine Sache, die wir innerhalb von zwei Tagen machen. Und das auch ganz gut. Unsere Forschungsergebnisse können sehr plastisch, deutlich

und mit einem ganz konkreten Nutzen dargestellt werden. Der Staatsbürgerschaftstest ist eine Auflösung der verschiedensten Fragen, die Kandidaten, die österreichische Staatsbürger werden wollen, richtig beantworten können müssen. Die elektronischen Lernkarten werden automatisch auf den Bildschirm eines ans Internet angeschlossenen Computers draufgespielt – und zwar ähnlich einem Bildschirmschoner. Jedes Mal, wenn der Bildschirm ruht, können die Lernkarten abgerufen werden. Nach dem selben Prinzip könnte man zum Beispiel auch interne Schulungen für Unternehmen gestalten.

**„iSpace.onSecurity“ ist ein weiteres ambitioniertes Forschungsvorhaben der Research Studios. Was genau hat man sich darunter vorzustellen?**

Hier geht es darum, wie es gelingen kann, eine intelligente Kombination von unterschiedlichen Bezugssystemen darzustellen. Diese Technologie bietet sich insbesondere für Planungsfragen an, weil dadurch extrem komplexe Beziehungen ausgezeichnet visualisiert werden können. Nehmen wir etwa die Stadtentwicklung her. Also Fragen wie: Wo muss ich mich als Einzelhändler oder als Supermarktkette positionieren? Wo brauche ich den nächsten Kindergarten, wo die nächste Schu-

le? Diese Technologie kann man aber auch verwenden, um die Energieerzeugung zu optimieren und um diese in weiterer Folge mit der Energienachfrage besser abstimmen zu können.

**Wohin, denken Sie, werden uns die technischen Errungenschaften der Informationsgesellschaft noch führen?**

Ich glaube, es gibt einen großen breiten Konsens darüber, dass unsere Forschung und Entwicklung der Vereinfachung dienen muss. Der Vereinfachung deshalb, weil wir alle miteinander extrem unter Druck stehen. Sehr viele Dinge in unserem Leben werden immer komplexer – zu komplex, als dass wir gut mit diesen umgehen können. Wenn wir in diese Richtung arbeiten – nämlich Dinge zu vereinfachen –, dann wird jeder sehr schnell sehen, dass Forschung nicht nur einen hohen Wirtschaftsnutzen hat.

### Steckbrief



**Peter A. Bruck ist Gesamtleiter der Research Studios Austria.** Foto: ARC

# Bedarfsgerechte Forschung

Rapid Prototyping hilft, Ideen und Konzepte in kürzester Zeit zu realisieren.

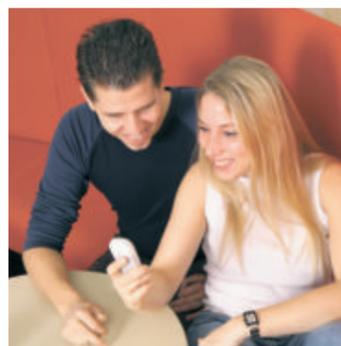
Die Research Studios, ein über ganz Österreich verteiltes Netzwerk von flexiblen Forschungs- und Entwicklungseinheiten, sind ein Bereich der Austrian Research Centers Seibersdorf. Die in kleinen Einheiten organisierten Forschungsteams entwickeln in Kooperation mit universitären Einrichtungen Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen E-Technologien, Smart Contents sowie auf dem Gebiet der Umwelt- und Biotechnologie. Ihr unabhängiges Forschungsprogramm ist am Bedarf von marktgerechter Forschung ausgerichtet. Firmen und Partnern werden praxisorientierte und wettbewerbsfähige Lösungen angeboten.

Die Forschung und Entwicklung der Research Studios folgt einem Rapid Prototyping-Prozess, um iterativ Ergebnisse zu verbessern, sie flexibel dem Marktbedarf entsprechend weiterzuentwickeln und die Zeit für die Hinführung von Idee und Konzept zu umsetzbaren Lösungen zu verkürzen.

### Mikro-Lernverfahren

Zu den Innovationen der Research Studios zählt unter anderem das patentierte Mikro-Lernverfahren Knowledge-Pulse. Knowledge-Pulse steht für integriertes Lernen „zwischen durch“ und kann sowohl via Handy als auch via Computer eingesetzt werden. Das

besondere daran: Der zu erlernende Stoff ist in kleine Lernschritte eingeteilt und passt sich dem individuellen Lernverhalten des jeweiligen Users



**Benutzerfreundliche Weiterbildung via Handy.** Foto: Bilderbox.com

an. Anwendungsgebiete reichen von betrieblicher Aus- und Weiterbildung bis hin zum Sprachenlernen. Jüngstes Kind der Research Studios ist der nach demselben Grundprinzip aufgebaute „Staatsbürgerschaftstest als Bildschirmschoner“.

### Planen mit I-Space

Das Salzburger Research-Team hat sich auf die Weiterentwicklung von Geoinformationssystemen spezialisiert. Schwerpunkte und Projekte von „I-Space“ konzentrieren sich vor allem auf die Bereiche „Infrastruktur“ und „erneuerbare Energie“. Derzeit unterstützt man das Land Salzburg bei der Planung der Stationen von

öffentlichen Verkehrsmitteln. Aber auch optimale Standorte für Kindergarten- und Schulneubauten sollen mit I-Space gefunden werden. Im Bereich der „erneuerbaren Energie“ geht es um ökologisch und ökonomisch sinnvolle Standorte für künftige Kleinkraftwerke. Untersucht wird, wo welche Mengen an Biomasse verfügbar und wo ausreichend potenzielle Abnehmer angesiedelt sind. Zeitgleich bemüht sich das Salzburger Forscherteam gemeinsam mit dem größten lokalen Energieversorgungsunternehmen, optimale Lösungen für die Trassierung von Stromleitungen zu entwickeln. sog

[www.researchstudio.at](http://www.researchstudio.at)

## Special Innovation

**Alfred Reinprecht:** „Gefragt sind Kommunikationslösungen, die den Hotelier in seinem Geschäftsprozess optimal unterstützen und den Aufenthalt des Gastes so angenehm wie möglich gestalten“, erklärt der Cluster-Communications-Leiter der Kapsch Business Com AG.

# Individuelles Full Service auf Knopfdruck

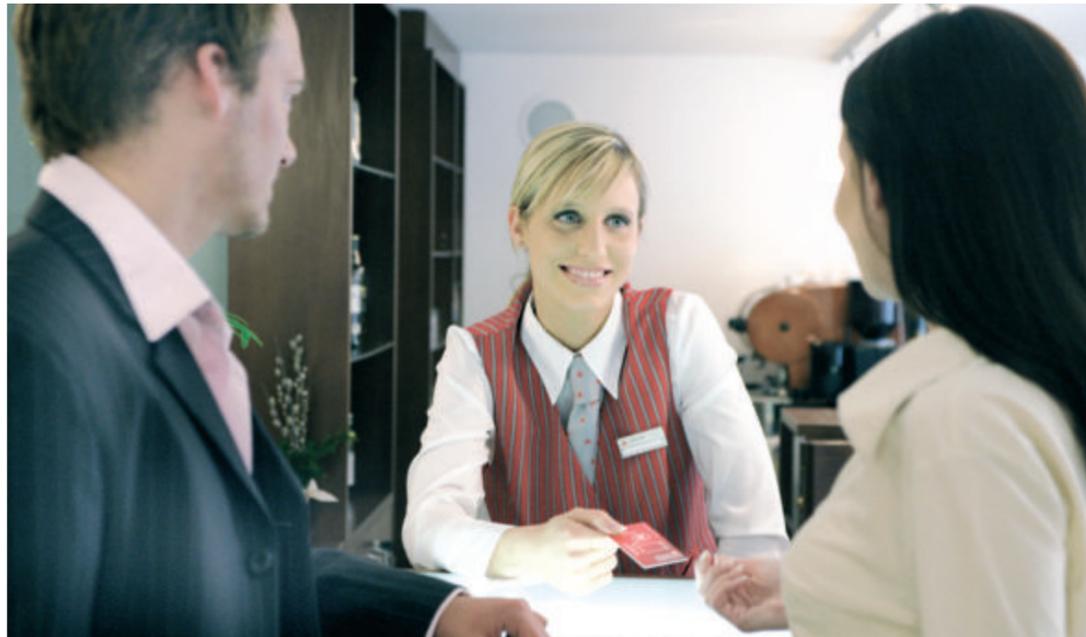
Sonja Gerstl

**economy:** Welche speziellen Herausforderungen erwarten einen Kommunikationsprofi in der Hotelbranche?

**Alfred Reinprecht:** Es reicht nicht mehr, ein Telefonsystem mit Hotelfunktionen anzubieten, sondern die Herausforderung liegt darin, zu verstehen, wie die Prozesse in einem Hotel ablaufen, wie die Kundenakquise erfolgt, der optimale Aufenthalt eines Gastes, bis hin zu Customer Retention-Aktivitäten, um Kunden langfristig an das Haus binden zu können. Die Anzahl der Vollbeleg-Tage ist hier das Maß aller Dinge. Das Internet mit seinen umfangreichen Recherchemöglichkeiten und die Online-Buchungsplattformen lassen Erfolg und Misserfolg nur mehr einen Mausklick auseinander liegen. Ein perfekter Webauftritt des Hotels, einfache Buchungsmöglichkeiten und auf den Gast individualisierte Angebote sind wesentliche Erfolgsfaktoren. Systemintegratoren aus dem IKT-Bereich müssen diese Anforderungen verstehen und ihre Lösungs- und Dienstleistungspalette danach entsprechend ausrichten.

**Welche Lösungen sind gefragt?**

Gefragt sind einerseits Lösungen, die den Hotelier in seinem Geschäftsprozess optimal unterstützen. Also Hotelmanagement-Software, integriertes Angebotstool, Verwaltung der Kundendaten mit der Möglichkeit, daraus Marketing-Kampagnen



**Egal ob im Hotelzimmer oder an der Rezeption: Eine zeitgemäße und benutzerfreundliche Kommunikationsinfrastruktur sollte zu den Basics zählen.** Foto: Bilderbox.com

zu fahren et cetera. Gefragt sind andererseits auch Lösungen, die den Aufenthalt des Gastes so angenehm wie möglich gestalten – sprich: Highspeed-Internet im Hotelzimmer, Video on demand und dergleichen. Das Ganze selbstverständlich hoch verfügbar und entsprechend abgesichert.

**Hat im Handy-Zeitalter das gute alte Festnetztelefon im Hotelzimmer nicht langsam ausgedient?**

Ganz im Gegenteil: Durch die neuen IP-basierenden Telefonsysteme werden vollkommen neue Einsatzgebiete für

das „Zimmertelefon“ möglich. Das Display des Telefons dient einerseits als Informationsmedium, auf dem sich – ähnlich einem kleinen Computerdisplay – verschiedene Anwendungen wie Wellness-Angebote, Sporttermine und so weiter webmäßig darstellen lassen, andererseits dient es als Steuermedium der Haustechnik. Licht, Klima und dergleichen lassen sich via Telefondisplay steuern. Weiters dient das Zimmertelefon nach wie vor als Kommunikationsmedium, um den Status durch das Hotelpersonal, etwa nach Reinigung, durch Code-Eingabe an die Zentrale zu melden.

**Welche Services gewinnen in der Hotelbranche mittelfristig an Relevanz?**

Das Motto lautet sicherlich Personalisierung – der Gast will mit seinem Namen angesprochen werden. Das beginnt beim elektronischen Gästebuch, geht über die Möglichkeit, zum Beispiel gleich den Skipass an der Rezeption kaufen zu können und einen schnellen Check-in-Prozess inklusive Ausstellung der Key Card für das Zimmer zu realisieren, bis hin zur einfachen Bedienung der Infrastruktur. Wenn im CRM-System der Hotel-Software vermerkt ist, dass ein Gast etwa gern eine Zim-

mertemperatur von 19 Grad Celsius hat, wird er es zu schätzen wissen, wenn er kein überheiztes Zimmer betreten muss. Das Personal weiß Bescheid und kann sich darauf einstellen.

**Zu Gast in einem hoch technisierten Paradies?**

Generell gilt: Technik muss unterstützen, soll meist nicht sichtbar sein, immer funktionieren und möglichst einfachst zu bedienen sein. Ob das in Zukunft über Flachbildschirme an der Wand, über Telefondisplays oder durch einfache Spracheingabe erfolgen wird, ist lediglich eine Geschmackssache und nicht mehr eine Frage der Technik. Ein gesprochenes „Licht aus“ oder „Zimmertemperatur 20 Grad Celsius“ – das Ganze natürlich mehrsprachig – wird allerdings noch etwas auf sich warten lassen. Kommt aber ganz bestimmt.

### Steckbrief



**Alfred Reinprecht ist Cluster-Communications-Leiter der Kapsch Business Com AG.** Foto: Kapsch Business Com

### Info

● **Kapsch Business Com AG.** Das Unternehmen der Kapsch-Gruppe ist mit über 650 Mitarbeitern und einem Umsatz von über 110 Mio. Euro Österreichs führender Anbieter für State-of-the-art-Kommunikationslösungen und ein stark wachsender Anbieter für Netzwerk- und IT-Lösungen. Ausgerichtet auf die Bedürfnisse seiner Kunden bietet Kapsch Business Com entsprechend seinen vier strategischen Geschäftsfeldern Real-Time-Communication-Lösungen, Marketing-Prozess-Lösungen, Out-Tasking-Lösungen und Business-Protection-Lösungen an. Durch die lokale Präsenz in den Ländern Tschechien, Slowakei, Ungarn, Ukraine und Polen mit rund 140 Mitarbeitern ist Kapsch Business Com auch in Zentral- und Osteuropa ein führender Anbieter und zuverlässiger Begleiter seiner Kunden bei deren Expansionsaktivitäten.

## Hightech-Lösungen für die Hotellerie

Moderne Kommunikationssysteme berücksichtigen heute Kundenwünsche von morgen.

Entsprechend den jährlich steigenden Anforderungen im Tourismus entwickelt sich auch das Angebots-Portfolio der Kommunikations- und Datenlösungsunternehmen kontinuierlich weiter. Die Bandbreite der Anwendungen ist in der Zwischenzeit enorm. Ein modernes Dienstleistungsunternehmen, so lautet die Devise, berücksichtigt nicht nur die Ansprüche seiner Kunden, sondern bietet vorausdenkend Services von morgen an. Mit einer Fülle von technischen Lösungen für den Gästebereich und für die internen Abläufe hinter den Kulissen warten Branchengrößen wie Kapsch Business Com auf. So etwa verfügt die Hotelmanagement-Software „Gastrodat“ neben den üblichen Funktionen wie Zimmerverwal-

tung, Kasseneinbindung und Rechnungserstellung darüber hinaus auch über ein voll integriertes CRM-Tool, mit dem auf einfachste Art und Weise Kunden zielgruppengerecht betreut werden können.

### Fülle von Specials

Real-Time-Communication-Lösungen, die den Kern der Kommunikation innerhalb des Hotels bilden, aber auch zur Nutzung durch den Gast bereit stehen, bieten neben modernen Telefonsystemen (egal ob digital oder VoIP) eine Fülle von Specials wie Breitband-Internet-Zugang für jedes Hotelzimmer, WLAN-Hotspots in der Lobby oder in Seminarräumen und zeitgemäßes Info- und Entertainment wie Video on demand

auf dem Zimmer. Gleichzeitig sorgen durchdachte IT-Lösungen für optimale und reibungslose Abläufe in den Hotels – vom Netzwerk (Hotelabrechnungssysteme, Hotelreservierung und -infosysteme) bis zur Sicherheitslösung (zum Schutz sensibler Gästedaten vor Hackern und Viren). Ebenso zählen moderne elektronische Verwaltungslösungen zum Angebot: So erleichtert unter anderem die Anbindung an das elektronische Gästebuch das tägliche Hotelgeschäft.

Ein wichtiger Bestandteil im heutigen Tourismus ist schließlich auch der Sicherheitsbereich. Intelligente Key-Card-Systeme für den Zimmerzutritt und ausgeklügelte Videoüberwachungslösungen, die das

Eigentum der Gäste optimal absichern, garantieren einen entspannten Urlaub. [www.kapschbusiness.com](http://www.kapschbusiness.com)



**Office im Hotelzimmer.**

Foto: Kapsch Business Com

## Special Innovation

# Überwindung der „Sprachbarrieren“

Die Informationstechnologie entwickelt sich immer mehr in Richtung Prozesse. Dabei treffen laufend Systeme aufeinander, die mit unterschiedlicher „Sprache“ sprechen. Die Lösung dafür heißt SOA.

Linda Maschler

Bei großen Firmenzusammenhängen prallen oft Welten aufeinander: Zunächst stellen unterschiedliche Firmenkulturen das Management vor riesige Herausforderungen. Doch viel schwieriger sind oft die verschiedenen IT-„Welten“ miteinander in Einklang zu bringen – vergleichbar mit Völkern, die jeweils ihre eigene Sprache sprechen. Je komplexer Systeme werden, desto umfangreicher auch ihre Zusammenführung. „Früher hat es gereicht, ein bis zwei Schnittstellen zu programmieren“, schildert Jürgen Lang, Österreich-Marketingchef bei

## Info

● **Software AG.** Das Unternehmen wurde vor 35 Jahren gegründet und nimmt heute eine Vorreiterrolle im Bereich der Service Oriented Architecture (SOA) ein. Es ist in 60 Ländern mit mehr als 2.600 Mitarbeitern präsent und serviert weltweit rund 3.000 Kunden. Die Software AG hat ihren Hauptsitz in Darmstadt und erzielte 2005 einen Konzernumsatz von 438 Mio. Euro.

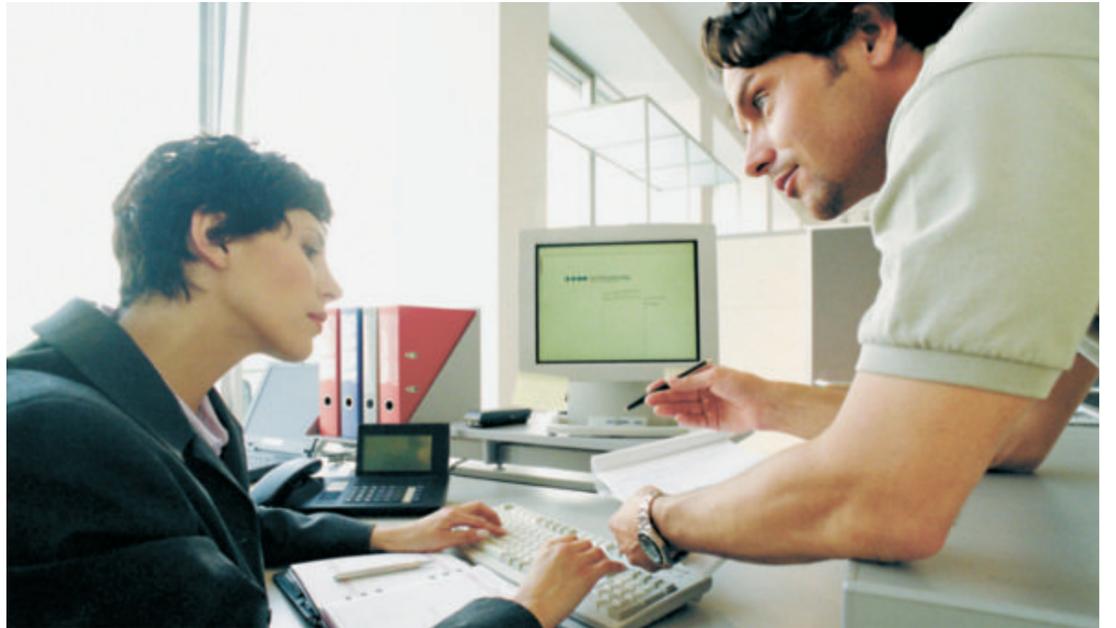
der Software AG, „heute existieren in einer Firma aber oft in jeder Abteilung eigene Systeme.“

Es liegt auf der Hand, dass die Effizienz, etwa in der Kundenbetreuung oder in der Wartung der Systeme, dabei auf der Strecke bleibt. Dahinter stecke derzeit eine riesige Marktchance für Softwarefirmen, da erst rund zwei Prozent der österreichischen Unternehmen sich konkret in Projekten mit innovativen Lösungen auseinandersetzen, so Lang.

### Spaghetti-Code

Die deutsche Software AG mit Tochtergesellschaft in Österreich ist Vorreiter dabei, wie die einzelnen Systeme entflochten werden können, um die gleiche „Sprache“ zu finden. „Wir nennen diese Entflechtung Spaghetti-Code“, erzählt Jürgen Lang. Ein treffender Ausdruck für das Wirr-Warr, das in so mancher Unternehmens-IT herrschen kann. Die gesamte Infrastruktur firmiert seit wenigen Jahren in der Branche unter dem Begriff SOA (Service Oriented Architecture).

Ein anschauliches Beispiel lieferte die Uniqa-Versicherung, die nach mehreren Zusammen-



Die Umsetzung einer SOA-Lösung bedarf umfangreicher Mitarbeiterschulungen. So wird die Weiterentwicklung im Unternehmen garantiert. Foto: Software AG

schlüssen und Zukäufen von Konkurrenten schließlich im Jahr 2001 Kunde bei der Software AG wurde. „Das Management beschloss, innerhalb von sechs bis zehn Jahren rund 500 Millionen Euro zu investieren, um die verschiedenen IT-Systeme professionell in Einklang zu bringen“, sagt Lang, der seit Kurzem unter dem Namen Crossvision Legacy Modernization ein umfassendes Produkt- und Methodikportfolio anbietet.

Das neueste Entwicklungswerkzeug des Unternehmens heißt Crossvision Application Composer. Informationen und Geschäftslogik aus einer ser-

viceorientierten Architektur lassen sich mit dem Composer direkt in die Benutzeroberfläche einbinden – die SOA bekommt auf diese Weise ein Gesicht. Der Crossvision Legacy Integrator stellt Daten und Geschäftslogik für die Integration in einer SOA bereit. Unternehmen erweitern so den Lebenszyklus von Bestandslösungen und sichern einmal getätigte Investitionen. Ganz nebenbei hilft der Enterprise Legacy Integrator, die Komplexität und die Kosten von Integrationsprojekten spürbar zu senken.

Eine SOA-Plattform stellt alle IT-gestützten Dienste bereit, die ein Mitarbeiter für einen fach-

lichen Ablauf nutzt. Mit dem Crossvision Service Orchestrator der Software AG realisieren Unternehmen einen leistungsfähigen Enterprise Service Bus. Dieser Crossvision Service Orchestrator orchestriert die integrierten Komponenten, die sich dann als Services für Prozesse einsetzen lassen.

Der Crossvision Business Process Manager modelliert, automatisiert und optimiert Geschäftsprozesse. Fachabteilungen optimieren damit ihre Prozesse auch ohne Unterstützung der IT-Abteilung und können auf diese Weise eigenständig agieren.

[www.softwareag.com](http://www.softwareag.com)

**Günther Lang:** „Man muss im laufenden IT-Betrieb Kosten einsparen, um Geld für Innovationen und Kreativität freizubekommen. Ein gewisser Prozentsatz des Budgets muss für Neues da sein“, erklärt der Marketingchef der Österreich-Tochter der deutschen Software AG.

## SOA steigert Flexibilität und Rentabilität

**economy:** Die SOA (Anm.: Service Oriented Architecture) trägt der Modernisierung in Richtung Prozesse Rechnung. Welche Rolle haben Sie dabei übernommen?

**Günther Lang:** Die Software AG ist bekannt für ihre zuverlässigen, effektiven, geschäftskritischen Software-Lösungen. Mit Crossvision übernimmt die Firma erneut eine Führungsrolle und eröffnet die Möglichkeit, alle Software-Komponenten in vollem Umfang zu nutzen und zu verwalten. Dank der einzigartigen Integration heterogener Anwendungen kann man die gesamte Wertschöpfungskette optimieren und besser steuern.

Was sind derzeit die Herausforderungen für die IT eines Unternehmens?

Die Verantwortlichen stehen heute vor der Herausforderung, die laufenden Kosten der IT zu senken. Diese betragen oft bis zu 90 Prozent des gesamten IT-Budgets. Man muss aber beim laufenden Betrieb Kosten sparen, um wieder Mittel für Erneuerungen und Innovation zur Verfügung zu haben. Es ist erwiesen, dass erfolgreiche Unternehmen regelmäßig in ihre IT investieren.

Wie viele Unternehmen sind schon bereit, neue SOA-Lösungen für ihre IT einzusetzen?

Ein Großteil der Unternehmen in Österreich diskutiert über den Einsatz von SOA, wobei aber nur etwa zwei Prozent des Gesamtmarktes sich damit konkret und in Projekten auseinandersetzen.

Welche Produkte bieten Sie konkret an?

Mit ihren Lösungen und erfahrenen Beratern unterstützt die Software AG Kunden in allen Phasen des SOA Lebenszyklus.

### Steckbrief



Günther Lang ist Marketingleiter der Software AG in Österreich. Foto: Software AG

lus. Das Angebot orientiert sich eng an den Bedürfnissen der Kunden.

Die prozessgesteuerte Integration ist die herausragende Eigenschaft des SOA-Portfolios der Software AG. Der innovative Ansatz schafft durch optimierte Prozesse sowie die enge Integration von Mitarbeitern, Abläufen und Daten entscheidende Wettbewerbsvorteile. Unternehmen steigern hiermit ihre Flexibilität, Effizienz und Rentabilität nachhaltig, da sich geschäftliche und IT-spezifische Ziele optimal aufeinander abstimmen lassen. Wesentliche Voraussetzung für die prozessgesteuerte Integration ist ein zentrales Repository. Diese Komponente verwaltet und steuert sämtliche Bestandteile einer SOA-Landschaft. Centra-Site ist

ein solches SOA-Repository. Die Lösung erfasst sämtliche SOA-Komponenten, speichert Prozesse, Regeln, Service Level Agreements, Verfügbarkeiten, Zugriffsrechte und weitere Details der Infrastruktur. Mit seinen Diensten schafft Centra-Site die Grundlage zur Wiederverwendbarkeit von Komponenten, um den kompletten SOA-Lebenszyklus effizient zu beherrschen.

Wie gehen Sie vor?

Durch den modularen Aufbau des SOA-Portfolios sind Unternehmen in der Lage, zunächst mit kleinen Projekten zu starten. Gemeinsam mit der Software AG erfolgt anschließend der schrittweise und risikofreie Aufbau einer leistungsfähigen SOA-Infrastruktur. *masch*

## Special Innovation

# Wie aus der Steckdose

Raiffeisen Informatik versorgt Großkunden mit professionellen IT-Leistungen.

**Linda Maschler**

Der regelmäßige Stau in der Großstadt gehört heute ebenso zum Alltag wie die damit verbundene Verschlechterung der Luftqualität für deren Bewohner. Nicht alle Städte wollen sich damit abfinden: Sie planen Mautsysteme für ihre Zentren. Nach dem Motto: Erst wenn etwas Geld kostet, wird es maßvoller und bewusster konsumiert. Seit Jänner betreibt die schwedische Hauptstadt Stockholm eine solche Stadt-

maut für die Innenstadt. Das von den schwedischen Vägverket errichtete System erfasst mit 162 Kameras alle Zufahrtsstraßen. Alle schwedischen Autofahrer müssen zwischen zehn und 20 Kronen – das sind 1,05 bis 2,10 Euro – bezahlen, wenn sie zwischen 6.30 und 18.30 Uhr ins Zentrum fahren wollen. Ausländische Wagen, Busse und Motorräder sowie Autos, die mit „alternativen Kraftstoffen“ fahren, sind von der Steuer ausgenommen.

Raiffeisen Informatik war maßgeblich an der Umsetzung des Projektes beteiligt: Die Firma zeichnete für Konzeption und Design des Zentralsystems der Stadtmaut Stockholm verantwortlich. Im Detail wurden Consulting-Dienstleistungen im Bereich der Verrechnungsabwicklung und Massendatenverarbeitung der Transaktionen erbracht. Dabei ging es vor allem um die Gestaltung der Schnittstellen, etwa zur Hausbank des Mautsystembetreibers oder zum Verkehrsregister. Darüber hinaus konnte Raiffeisen Informatik auch im Bereich Customer Relationship Management wertvolles Know-how zur Verfügung stellen, um die erforderlichen Massenkundendaten effizient managen zu können.

## Mautspezialist

Dass Raiffeisen Informatik den Auftrag bekam, war kein Zufall: Der zweitgrößte IT-Ser-



Als Errichter und Betreiber des österreichischen Mautsystems machte sich Raiffeisen-Informatik auch international einen Namen. Foto: Raiffeisen Informatik

## Info

● **Raiffeisen Informatik GmbH.** Das Unternehmen ist der zweitgrößte private Rechenzentrumsbetreiber in Österreich und bietet seit 35 Jahren IT-Dienstleistungen für Großkunden an. Als IT-Full-Service-Provider steht sie für folgende Dienstleistungen:

- IT-Operations
- Outsourcing
- Security Services
- Software Solutions
- Output Services
- Client Management

Die Raiffeisen Informatik steht maßgeblich im Eigentum der Raiffeisen Landesbanken und der Raiffeisen Zentralbank. Im Geschäftsjahr 2005 haben mehr als 900 Mitarbeiter einen Umsatz von rund 390 Mio. Euro erwirtschaftet.

vices-Anbieter Österreichs errichtete und betreibt das Zentralsystem der LKW-Maut in Österreich und konnte sich damit in diesem Segment einen Namen machen: Rund 2,6 Mio. Mauttransaktionen werden täglich beim Mautpacken „abgeholt“. Die gesamte Zahlungsabwicklung, das zentrale Datenmanagement mit 80 TB Datenbestand, der Druck-Output, die Call-Center-Applikation, das Deliktmanagement sowie der IT-Betrieb laufen über die Server der Raiffeisen Informatik. Das Projekt war auch eines prominenten Preises würdig:

Die Wirtschaftskammer Österreich zeichnete Raiffeisen Informatik mit dem IT-Preis Constantinus Award 2004 aus.

„Informationstechnologie muss heute so verfügbar sein wie der Strom aus der Steckdose“, betont Geschäftsführer Wilfried Pruschak und freut sich über einen weiteren prestigeträchtigen Großauftrag: Der Baukonzern Strabag AG hat Anfang des Jahres seine gesamte Telefonie an allen Standorten in Mittel-, Zentral- und Osteuropa an Raiffeisen Informatik ausgelagert. 220 Telefonanlagen und 8000 Ports wurden

in die Obhut des IT-Services-Providers übergeben. Im Sinne eines Outsourcings wurden alle Dienstleistungen wie die Installation und Deinstallation der Systeme, Wartung und Service, internes und externes Change Management von der Raiffeisen Informatik durchgeführt. „Mittlerweile muss hinter einer modernen Telekommunikationsinfrastruktur mit vielen Schnittstellen, wie die Strabag sie hat, auch eine leistungsfähige Serviceorganisation mit umfangreichem IT-Know-how stehen“, erläutert Pruschak.

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)

**Wilfried Pruschak:** „Wir konzentrieren uns auf Unternehmen und Branchen, bei denen Informationstechnologie zum echten Lebensnerv geworden ist. Diesen bieten wir Beständigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit“, erklärt der Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik.

## LKW-Maut pusht IT-Standort Österreich

**economy:** Die IT-Branche erreicht nach schwierigen Jahren nun wieder satte Wachstumsraten. Wo liegen derzeit die größten Chancen für Anbieter?

**Wilfried Pruschak:** Der Gesundheitsbereich und die öffentliche Hand sind die aktivsten Branchen. Projekte, die verschoben wurden, werden aus den Schubladen geholt und stehen bald vor der Umsetzung. Hier sehe ich das größte Potenzial für neue IT-Projekte und für uns als IT-Services-Anbieter.

**Wie gut steht Österreich im internationalen Vergleich als IT-Standort da?**

Österreich ist gut aufgestellt. Die heimischen Unternehmen haben in der Vergangenheit durch ihre Bereitschaft, Innovationen auf Wirtschaftlichkeit

zu prüfen und Investitionen in Schlüsselbereiche wie Security zu tätigen, eine wesentliche Stellung in der weltweiten IT-Landschaft eingenommen.

## Steckbrief



**Wilfried Pruschak ist Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik GmbH.**

Foto: Raiffeisen Informatik

Auch aufsehenerregende Projekte wie etwa die LKW-Maut unterstreichen die Bedeutung des IT-Standortes. Wir haben es zum Beispiel geschafft, das weltweit erste Free-Flow-Mautsystem zu installieren, ein Projekt, das als Referenzprojekt über die Grenzen Europas hinaus gilt. Auch in Wachstumsbereichen wie etwa E-Government sind wir schon im internationalen Vergleich führend.

**Sie sind derzeit nach Siemens Business Services die Nummer zwei im österreichischen IT-Dienstleistungssektor. Wie werden Sie in Zukunft Ihre Position behaupten?**

Wir werden unseren Wachstumskurs erfolgreich fortsetzen. Wir sind überzeugt, weitere große Outsourcing-Projekte um-

zusetzen. Zudem konzentrieren wir uns auf Unternehmen und Branchen, bei denen IT zum echten Lebensnerv geworden ist. Diesen Unternehmen bieten wir als beständiger, hoch verfügbarer IT-Versorger sichere und zuverlässige Services. Auch stehen einige Maut-Einführungen in diversen europäischen und osteuropäischen Ländern zur Diskussion. Da wir besonders wertvolle Erfahrungen in der Errichtung von Mautsystemen haben, rechnen wir uns auch hier gute Chancen aus.

**Sie haben zuletzt durch innovative Projekte für Großkunden von sich reden gemacht. Ab welcher Größe sind Unternehmen für Sie als Kunden interessant?**

Wir konzentrieren uns auf Unternehmen, deren IT-Bedarf

besonders hoch ist. Unter diesen liegt unser Fokus auf den Top 500. Unternehmen also, die auf die Verfügbarkeit ihrer IT angewiesen sind. Als erfahrener Dienstleister bieten wir zuverlässige und hoch sichere IT-Services an, damit unsere Kunden im Geschäft bleiben.

**Welche Bedürfnisse stehen derzeit bei den Kunden im Vordergrund, und was sind für IT-Unternehmen wie Raiffeisen Informatik dabei die größten Herausforderungen?**

Die Herausforderung liegt für uns darin, unseren Kunden die optimale Balance zwischen Hochverfügbarkeit und Sicherheit auf der einen Seite und Wirtschaftlichkeit und Kostenoptimierung auf der anderen Seite zu bieten. *masch*

# IT follows Successful Business

Prozessoptimierung im Mittelstand auf Basis von Branchenlösungen gewinnt zusehends an Bedeutung.

**Sonja Gerstl**

Die Vorzüge mittelständischer Firmen sind bekannt: schnelle und individuelle Erfüllung von Kundenwünschen, flexible Reaktion auf Marktveränderungen, kurze Entscheidungswege, unbürokratisches Handeln und pragmatisches Kostenbewusstsein. Die Verbesserung und Optimierung der Geschäftsprozesse stellt für Unternehmen einen der Schlüssel für wirtschaftlichen Erfolg dar. Der richtige Einsatz von Infor-

## Info

● **Schlanke Prozesse mit Aris Smart-Path.** Aris Smart-Path ist eine auf My-SAP-ERP-basierte Komplettlösung der Saarbrückener IDS Scheer AG für das Geschäftsprozessmanagement. Es besteht aus Software, Prozess-Referenzmodellen und Prozess-Beratung. Neben der vorkonfigurierten My-SAP-All-in-One gehören dazu ein prozessorientiertes Vorgehensmodell, spezifische Branchen-Referenzmodelle und der Aris Process Performance Manager zur Messung der Ergebnisse von Geschäftsprozessen. Aris Smart-Path wird zum Festpreis mit Erfolgsgarantie angeboten. Derzeit sind vom Automobilzulieferer bis zum Wasserwerk 18 Branchenlösungen verfügbar. IDS Scheer ist der führende Lösungsanbieter für Geschäftsprozessmanagement und IT und betreut rund 4.000 Kunden in mehr als 50 Ländern.

mationstechnologie spielt dabei eine entscheidende Rolle.

Wer einen kritischen Blick auf die aktuelle Situation des IT-Einsatzes im Mittelstand wirft, stellt zweierlei fest. Zum einen: Es existieren viele Inselösungen. Für Aufgaben wie Auftragsbearbeitung, Buchhaltung, Lohnabrechnung, Fertigungssteuerung werden oft unterschiedliche Einzelprogramme eingesetzt. Viel zu selten werden Daten zentral gespeichert. Die Folge sind Probleme durch unterschiedliche Informationsstände bei Management und Mitarbeitern. Und zum anderen: Die eingesetzte Anwendungssoftware zementiert Arbeitsabläufe; nötige Änderungen sind nur über aufwendige IT-Projekte möglich. Die Technologie bestimmt die Geschäftsabläufe, nicht umgekehrt.

## Prozesse optimieren

Beide Faktoren verursachen erhebliche Mehrkosten und verhindern Wettbewerbsvorteile von mittelständischen Unternehmen. Sie machen schwerfällig und unflexibel. Den Auftragsablauf beschleunigen, die Lagerbestände verringern, die Lieferbereitschaft erhöhen sind die Aktionen, die Unternehmer interessieren und an deren Schrauben sie drehen wollen.

Den Schlüssel hierzu bietet das Geschäftsprozessmanagement (GPM). Dabei wird die gesamte Wertschöpfungskette vom Zulieferer bis zum Kunden in der Gesamtschau betrachtet. Jede einzelne Tätigkeit wird inklusive der verwendeten und



Optimales Geschäftsprozessmanagement hilft mittelständischen Unternehmen dabei, ihre betriebswirtschaftlichen Ziele schneller zu erreichen. Foto: Bilderbox.com

entstehenden Daten analysiert und an den strategischen und operativen Zielen ausgerichtet. Wenn die Ergebnisse laufend gemessen werden, können die Prozesse kontinuierlich optimiert werden. Man spricht hier vom Process Lifecycle Management. Wenn sich ein Geschäftsprozess als verbesserungsbedürftig erweist, etwa weil ein Bestellvorgang für den Kunden zu kompliziert ist, muss kurzfristiges Ändern möglich sein. Deshalb sind Instrumente wichtig, die fachspezifisches Know-how beinhalten und sich den individuellen Gegebenheiten anpassen. Das bieten GPM-Komplett-

lösungen wie zum Beispiel Aris Smart-Path von der IDS Scheer AG (siehe Infokasten).

## Branchenlösungen gefragt

Die größte zeitliche Hürde bei der Einführung des Geschäftsprozessmanagements ist dabei die oft unvollständige oder qualitativ ungenügende Dokumentation der vorhandenen Geschäftsprozesse. Häufig wurden Abläufe und Strukturen ohne einheitliches Konzept dokumentiert. Hier helfen die erwähnten Werkzeuge.

Erfahrungen zeigen, dass damit die Einführungszeiten von ERP-Systemen um durchschnitt-

lich 30 bis 50 Prozent kürzer ausfallen. Die Zeit- und damit Budgetgewinne entstehen, weil ein Projekt auf der Ebene von branchenbezogenen Mustergeschäftsprozessen startet und lediglich noch firmenindividuelle Anpassungen nötig sind. Solche Tools werden in Verbindung mit einem ERP-System eingesetzt, aber auch Anwendungen für CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management), SRM (Supplier Relationship Management) und PLM (Product Lifecycle Management) kommen in Betracht.

[www.ids-scheer.com](http://www.ids-scheer.com)

**Wolfgang Köstler:** „Es ist ein Ammenmärchen, zu glauben, dass der Mittelstand im Unterschied zu Großunternehmen einfache IT-Lösungen braucht“, erklärt der Director Mid Market Solutions Europa der IDS Scheer AG.

## Lösungen für den Mittelstand

**economy:** Warum sind effiziente IT-Lösungen gerade für den Mittelstand so wichtig?

**Wolfgang Köstler:** Mittelständische Unternehmen zeichnen sich durch ein hohes Maß an Flexibilität und Individualität aus – das heißt, sie können auf die Anforderungen des Markts schnell reagieren beziehungsweise agieren. Jetzt kommt es darauf an, diese Stärken in organisatorische Strukturen und Abläufe zu übertragen. Es ist ein Ammenmärchen, zu glauben, dass der Mittelstand im Unterschied zu Großunternehmen einfache IT-Lösungen braucht. Eben weil bei mittelständischen Unternehmen das Budget und auch die personellen IT-Res-

ourcen geringer als bei Konzernen sind, ist der Zwang zu effizienten Lösungen hier wesentlich größer.

## Welche IT-Lösungen erweisen sich als praktikabel?

Ich bin der Meinung, dass eine optimale IT-Lösung – neben Funktionalität – im Wesentlichen drei Kriterien zu erfüllen hat. Erstens: Sie muss ein modernes, dem Markt entsprechendes System darstellen. Zweitens: Das Unternehmen muss damit eine deutliche Verbesserung erzielen können – die gewählte IT-Lösung sollte über ein Standardprogramm hinausreichen und einen entsprechenden Content anbieten.

Drittens sollte man auf die Methodik schauen, denn was nützt

## Steckbrief



**Wolfgang Köstler ist Director Mid Market Solutions Europa der IDS Scheer AG.**

Foto: IDS Scheer

schon die beste Software, wenn der Partner nicht meine Sprache spricht? Diese Kriterien bilden den Hintergrund für Aris Smart-Path.

## Worin liegt nun genau die Besonderheit dieser Software?

Aris Smart-Path ist eine auf My-SAP-ERP-basierte Komplettlösung für das Geschäftsprozessmanagement. Es besteht aus Software, Prozess-Referenzmodellen, Prozess-Beratung und Umsetzung in SAP-Software. Neben der vorkonfigurierten My-SAP-All-in-One-Software inkludiert es ein prozessorientiertes Vorgehensmodell, spezifische Branchen-Referenzmodelle und den Aris Process Performance

Manager zur Messung der Ergebnisse von Geschäftsprozessen. Damit bietet IDS Scheer das derzeit einzige, vollständig prozessorientierte ERP-System auf dem Markt an. Aris Smart-Path ist weltweit verfügbar und so auch ein ideales, zentrales Werkzeug für international orientierte Mittelständler. *sog*

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei *economy*.

Redaktion:  
Ernst Brandstetter