

Special Innovation

Anspruchsvolle Junge

Eine europaweite Xerox-Studie widmet sich dem Thema „Sind Europas Unternehmen fit für die Millennials?“. Die Antwort lautet: Ja, aber nur in der Theorie. Nachholbedarf besteht in puncto neue Technologien.

Sonja Gerstl

Sie sind jung, technikaffin, und es gibt ihrer viele an der Zahl. Die Rede ist von den sogenannten „Millennials“. Geboren zwischen 1980 und 2000, birgt diese New Generation europaweit mit mehr als 51 Mio. Menschen ein ähnliches Potenzial wie die vielzitierte „Baby-boomer“-Generation (48 Mio.). Die jüngsten Millennials drücken seit Herbst die Schulbank, die ältesten hat bereits der harte Arbeitsalltag ereilt. Rund zwölf Prozent aller Erwerbstätigen sind derzeit zwischen 15 und 24 Jahre alt. Der Eintritt dieser neuen Generation ins Wirtschaftsleben beschleunigt Entwicklungsprozesse im Business.

Internet-User

Anders als ihre Vorgänger, die „Generation X“, sind die Millennials in einer Zeit aufgewachsen, in der digitale Medien und deren Anwendung alltäglich und damit selbstverständlich geworden sind. Für diese neue

Generation stellen Kommunikationstools wie Internet, E-Mail, Online-Foren, Online-Shopping, Web-Casts, Blogs oder Podcasts keine Herausforderungen dar.

Das renommierte Marktforschungsinstitut Forrester hat im Auftrag von Xerox 1600 europäische Führungskräfte (davon 100 aus Österreich) interviewt. Im Mittelpunkt des Interesses stand die Frage, ob man sich in den Vorstandsetagen der veränderten Ansprüche dieser neuen Jahrgänge als Konsumenten, aber auch als Arbeitnehmer bewusst ist.

Erhebliche Defizite

Das Ergebnis erscheint – zumindest auf den ersten Blick – erfreulich. So erklärten 91 Prozent der Befragten (und beachtliche 96 Prozent der österreichischen) Unternehmer, dass sie die Bedürfnisse der Millennials sehr wohl kennen. 73 Prozent waren davon überzeugt, dass ihr Unternehmen fit für diese Generation sei. Im Laufe der Gespräche stellte sich jedoch heraus, dass die meisten



Ob als Arbeitnehmer, Geschäftspartner oder Kunde: Millennials stellen hohe Ansprüche. Foto: Xerox

Unternehmen noch über erhebliche Schwachstellen verfügen. So werden weder neue Arbeitszugänge oder Kommunikationsstrukturen – Millennials sind begnadete Networker – noch die Nutzung technologischer Tools wie Internet und Co im notwendigen Umfang eingesetzt. Martin Winkler, Director von Xerox Global Services von Xerox Austria: „Unternehmen, die es heute verabsäumen, in der informationsreichen ‚Always-On-

line-Ära‘ der digitalen Kommunikation ihre Geschäftsbereiche rechtzeitig an die neuen Anforderungen anzupassen, werden morgen Schwierigkeiten haben, Kunden, Geschäftspartner und qualifizierte Mitarbeiter an sich binden zu können.“ Fazit: Mit gezielter Anpassung der laufenden Produkt- und Unternehmensentwicklung können Führungskräfte den Anforderungen der neuen Generation schon jetzt bewusst Rechnung tragen.

Minopolis

Kids gestalten Relax-Office

Die Bedürfnisse der jüngsten Millennials hat Xerox bereits auch in der Praxis kennengelernt. Der in Kooperation mit der Wiener Kinderstadt „Minopolis“ veranstaltete Event zum Thema „Das Office der Next Generation“ brachte eines ganz klar zutage: Schreibtisch, Drehsessel, Telefon und Computer genügen bei Weitem nicht, um den Ansprüchen der Arbeitnehmer von morgen gerecht zu werden. Jede Menge Spaß an der Arbeit und viele Möglichkeiten zum Relaxen gehören für die Kids ebenso zum Berufsleben. Dabei bilden Entspannungsiseln mit Hängematten und Massage-Sesseln die Basics der Büroausstattung, großzügige Indoor-Swimmingpools heben zusätzlich die Arbeitsmoral. Aber auch über neue Maschinen haben sich die Kinder Gedanken gemacht. Absolut im Trend liegen dabei kleine, multifunktionelle Geräte, wie etwa ein voll funktionsfähiger, via WLAN betriebener Computer (mit Drucker) im schlichten Armbanduhr-Format. sog



Kinder entwickeln kreative Ideen fürs Büro. Foto: Xerox

Martin Winkler: „Technologisch muss der Arbeitsplatz der Zukunft up to date sein. Das heißt: Der Zugang zu Unternehmensinformationen muss von jedem Ort der Welt, zu jeder Zeit und auf verschiedene Art und Weise gewährleistet sein“, erklärt der Director von Xerox Global Services.

Techies im Vormarsch

economy: Xerox hat europaweit eine Studie in Auftrag gegeben, die sich mit den Arbeitnehmern beziehungsweise Konsumenten des neuen Jahrtausends beschäftigt. Was ist für Sie der wichtigste Output dieser Erhebungen?

Martin Winkler: Diese Generation der „Millennials“, das sind die Geburtsjahrgänge zwischen 1980 und 2000, denkt weniger in Hierarchien, sondern bildet bevorzugt Netzwerke, die sie auch pflegt. Die Art und Weise, zu kommunizieren, zu kooperieren und sich Informationen zu beschaffen, wird sich durch sie grundlegend ändern. Das Internet tritt stark in den Vordergrund – und zwar nicht nur als Wissens-, sondern auch als Kommunikationsplattform.

Was muss ein Unternehmen können, um aus Millennials zufriedene Kunden zu machen?

Steckbrief



Martin Winkler ist Director von Xerox Global Services und Geschäftsleitungsmitglied der Xerox Austria GmbH. Foto: Xerox

Unternehmen müssen künftig eine Vielzahl von Wegen anbieten, um mit ihren Kunden zu kommunizieren, diese zu betreuen, und sie müssen unterschiedliche Informationszugänge für ihre Kunden schaffen. Auch hier spielt das Internet eine entscheidende Rolle. Egal, ob das jetzt Bestellungen, Services oder Produktbeschreibungen zum Downloaden sind – was auch immer. All diese Prozesse kann man mit den technologischen Möglichkeiten, die uns heute zur Verfügung stehen, wesentlich vereinfachen und beschleunigen.

Was muss das Office der Zukunft können, um den Arbeitnehmer-Bedürfnissen der Millennials gerecht zu werden?

Technologisch muss der Arbeitsplatz up to date sein. Das heißt: Der Zugang zu Unternehmensinformationen muss von jedem Ort der Welt, zu jeder Zeit und auf verschiedene Art und Weise möglich sein. Laptop, Handy und PDA gelten künftig als Basics. Einen anderen Aspekt darf man natürlich auch nicht außer Acht lassen. Die Millennials kommen, und sie werden auf dem Arbeitsmarkt einen sicherlich immer größeren Bereich abdecken. Aber wir dürfen nicht vergessen, dass sich zu diesem Zeitpunkt andere, sehr erfahrene Arbeitskräfte der vorherigen Generation ebenfalls noch im Arbeitskreislauf befinden. Hier gilt es Brücken zu bauen – auch technologische –, die eine ge-

meinsame und effiziente Zusammenarbeit ermöglichen. Im Office oder am Arbeitsplatz der Zukunft muss beides vorhanden sein: traditionelles Equipment und modernste Technologien. Die Herausforderung besteht nun darin, diesen Medienbruch einfach und effizient zu überbrücken. Xerox setzt sich mit dieser Thematik sehr intensiv auseinander. Wir wollen Lösungen anbieten, damit auch in Zukunft automatisiert beziehungsweise auf Knopfdruck das gewünschte Ergebnis in der gewünschten Qualität erzielt werden kann. Wenn uns das gelingt, dann haben wir auch einen großen Schritt getan, die Millennials mit den Kollegen aus der vorangegangenen Generation zu verbinden. sog

Special Innovation

Harald Haghofer: „Gerade in letzter Zeit stelle ich wieder vermehrt die Bereitschaft fest, sich mit Enterprise Content Management zu beschäftigen. Kosten- und Qualitätsoptimierungen der Kerngeschäftsprozesse sind in den Unternehmen auch zwingend notwendig“, erklärt der Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.

Management mit Mehrwert

Sonja Gerstl

economy: Was hat man sich konkret unter integriertem Enterprise Content Management, kurz IECM, vorzustellen?

Harald Haghofer: Die AIIM, also „The Enterprise Content Management Association“, definiert ECM folgendermaßen: „The technologies, tools and methods used to capture, manage, store, preserve and deliver information, content and documents related to organizational processes.“ Das bedeutet, dass jeglicher Content und dessen Informationen – vom E-Mail über das elektronische Schriftstück bis hin zum klassischen gescannten Papierdokument – erfasst, verwaltet, gespeichert, archiviert und auch wieder bereitgestellt werden müssen. IECM, so wie SER es definiert, beschäftigt sich nicht auf der grünen Wiese mit obiger Aufgabe, sondern sieht den Mehrwert in den zusätzlichen Integrationen in führende beziehungsweise parallele Systeme, wie zum Beispiel ein EPR-System, wo die Buchungen durchgeführt und mit dem gescannten Beleg verknüpft werden.



Good Vibrations zwischen Unternehmen und Kunden dank Kosten- und Qualitätsoptimierung. Foto: SER Solutions

Welchen Herausforderungen hat sich ein IECM-Spezialist wie SER Solutions angesichts des schnelllebigen Business zu stellen?

Genau in dem schnelllebigen Business gilt es Kontinuität zu beweisen: einerseits in den bei den Kunden eingesetzten Lösungen, da es oftmals darum

geht, Papier zu ersetzen beziehungsweise zu vernichten und den Content elektronisch und revisionssicher abzulegen. Hier sind langlebige Lösungen und Produkte gefragt, die zwar mit den Trends mitgehen, aber immer auf eine solide Basis, etwa die archivierten Dokumente, zurückgreifen können. Genau aus

dem Aspekt heraus ist es auch notwendig, in einem ECM-Anbieter einen stabilen und langfristigen Partner zu haben.

Inwieweit sind Unternehmen aktuell bereit, zu erkennen, dass eine Automatisierung beziehungsweise Optimierung betrieblicher Prozesse auch softwareseitig durchaus sinnvoll ist?

Gerade in letzter Zeit stelle ich wieder vermehrt die Bereitschaft fest, sich mit ECM zu beschäftigen. Kosten- und Qualitätsoptimierungen der Kerngeschäftsprozesse sind in den Unternehmen zwingend notwendig und werden von deren Kunden erwartet. Zum Beispiel strukturierte und rasche Beantwortung von Kundenanfragen. Compliance-Richtlinien stellen zusätzlich hohe Ansprüche an die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Abläufe.

Neben der Dokumentation von Prozessen geht es ja primär darum, diese in weiterer Folge zu kommunizieren und verbindlich in den innerbetrieblichen Arbeitsalltag einzubauen. Wie ist Derartiges zu erreichen? Oder: Was müs-

sen Programme können, um das zu gewährleisten?

Wichtig ist die Kombination von strukturiert aufgesetzten Prozessen, wie zum Beispiel einem klar definierten Rechnungsprüfablauf und dynamisch im Betrieb erweiter- und veränderbaren Bestandteilen, wie etwa die Ad-hoc-Weiterleitung einer Entscheidung an einen Vorgesetzten. Kurzum: der sogenannte agile Workflow. Nur so kann man strukturiert aufgesetzte Abläufe mit der notwendigen Dynamik betreiben.

www.ser.at

Steckbrief



Harald Haghofer ist Professional Services Manager von SER Solutions Österreich. Foto: SER Solutions

Nur exzellente Prozesse führen zu exzellenten Ergebnissen.



ARIS™ IDS™ Y™

„ARIS“, „IDS“ und das Symbol „Y“ sind eingetragene Marken der IDS Scheer AG, Saarbrücken. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Business Process Excellence bedeutet:

- Geschäftsprozesse effizient managen
- Geschäftsprozesse messen und optimieren
- SAP prozessoptimiert einführen und konsequent zur Prozessoptimierung nutzen
- Exzellente Kundenprozesse gestalten
- Mit IT-Services Prozesse solide unterstützen

Sprechen Sie mit uns: IDS Scheer Austria GmbH

Modecenterstrasse 14, 1030 Wien

Telefon: 01/795 66-0; Telefax: 01/798 69-68

E-Mail: info-at@ids-scheer.com

www.ids-scheer.at

IDS SCHEER
Business Process Excellence

Special Innovation

Christoph Strnadl: „Jeder, der schon einmal eine Prozessoptimierung durchgeführt hat, weiß, dass man durch bloße Beschäftigung mit einem bestimmten Prozess, also fast durchs Hinschauen alleine, bereits zehn Prozent Produktivitätssteigerung erzielt“, erklärt der Chief IT Architect der Software AG Österreich.

Ordnung ins Chaos

Sonja Gerstl

economy: Was unterscheidet Business Process Management (BPM) und Business Process Management-Systeme (BPMS) von anderen Methoden, Ordnung ins Chaos innerbetrieblicher Strukturen zu bringen?

Christoph Strnadl: Zur Steuerung von komplexen Organisationen stehen grundsätzlich nur wenige Parameter zur Verfügung: Lange Zeit haben Manager versucht, über die Aufbauorganisation, also die Struktur oder das Organigramm, das Unternehmen zu steuern. Das war im Geiste des Taylorismus, der immer zunehmenden Spezialisierung und Differenzierung der Funktionen innerhalb eines Betriebes, wichtig, hat aber zum berüchtigten Abteilungsdenken mit allen negativen Auswirkungen geführt. Dadurch sind dann auch die Führungskräfte auf die Bedeutung der Prozesse gestoßen. Eigentlich sind es nur die Prozesse, die Wert in einem Unternehmen generieren: Sinnvoll strukturierte Aktivitätsmuster – das ist die beste und kürzeste Definition von „Prozess“. Business Process Management ist dann ganz einfach die Begleitung eines „Prozesses“ über die drei Stufen Analyse und Design, Umsetzung sowie Management.

Stichwort „Produktivitätssteigerung“: Wie groß ist diese nun tatsächlich für Unternehmen, die sich dazu entschließen, BPM und BPMS einzuführen?

Jeder, der schon einmal eine Prozessoptimierung durchge-



Bis Prozessoptimierungsprogramme reibungslos laufen, müssen Unternehmen eine Vorlaufzeit von drei bis sechs Monaten einplanen. Foto: Software AG

führt hat, weiß, dass man durch bloße Beschäftigung mit einem bestimmten Prozess, also fast durchs Hinschauen alleine, bereits zehn Prozent Produktiv-

Steckbrief



Christoph Strnadl ist Universitätslektor und Chief IT Architect der Software AG Österreich. Foto: Software AG

itätssteigerung erzielt. Bei Einsatz eines BPMS sind daher auf jeden Fall 20 bis 30 Prozent Effizienzgewinne zu erzielen. Das bestätigen alle Projekte, die wir durchführen. Wichtigster Zusatznutzen im Vergleich zum „reinen“ BPM ohne ein BPMS: Da ja in einem BPMS alle Prozesse mit dem entsprechenden Muster unterlegt sind, kann sich später bei den Mitarbeitern kein „Schlendrian“ mehr einschleichen und man kann nicht in alte – schlechte – Gewohnheiten zurückfallen!

Welche Vorlaufzeit haben derartige Programme, bis sie zu greifen beginnen, und was gilt es auf Unternehmensseite zu beachten?

Die Vorlaufzeit hängt ganz wesentlich von zwei Elementen

ab. Einerseits davon, wie gut man schon weiß, welchen Prozess man mit Hilfe eines BPMS „digitalisieren“ und „automatisieren“ möchte. Und andererseits davon, wie komplex die notwendige Anbindung an die darunterliegenden Applikationen und Systeme sein soll. In der Regel sehen wir Vorlaufzeiten zwischen drei und sechs Monaten, wenn die Unternehmen sich vorher schon Gedanken gemacht haben, wo BPMS „Sinn“ ergeben würde. Andererseits haben wir bei einem internationalen Konzern mit Sitz in Österreich das Thema BPM mithilfe von BPMS schon vor mehr als einem Jahr angesprochen. Wichtigster Punkt: BPM und BPMS ist zuallererst ein Business-, also eigentlich ein Vorstandsthema und kein IT-Thema. Die Fachbe-

reiche müssen überzeugt sein, dass BPM und BPMS Vorteile bringen, nicht der IT-Manager. Je näher bei der IT man mit dem Thema BPM beziehungsweise BPMS startet, umso länger dauert auch der Weg hin zur erfolgreichen Implementierung.

Wann stoßen selbst innovative und ganzheitliche Prozessoptimierungsprojekte wie BPM und BPMS an ihre Grenzen?

Viele Produktivitätsgewinne von BPM und BPMS werden durch eine enge Kopplung der Prozesse an die existierenden Applikationen und IT-Systeme erzielt. Natürlich lässt sich das in jedem Implementierungsprojekt leicht berücksichtigen. Allein: In vielen Fällen ist diese Kopplung aufwendig und individuell programmiert. Damit habe ich zwar unmittelbar Effizienzgewinne – bei der nächsten Änderung, Stichwort Reorganisation, Merger etc., muss ich aber alle derartigen Verbindungen aufmachen und händisch und teuer neu zusammenbauen. Dies ist eine Folge der heutigen zu komplexen und zu eng gekoppelten IT-Architekturen und kann nur durch den Umstieg auf eine SOA, eine serviceorientierte Architektur, überwunden werden. Die gute Nachricht dabei ist, dass das in der Praxis funktioniert und auch nicht in einen Big Bang umgesetzt werden muss. Die schlechte Nachricht ist, dass man dafür jedoch oft mehr (IT-)strategisches Denken und Konsequenz benötigt, als man heute möglicherweise im Management antrifft.

www.softwareag.com/austria

Der Dirigent der Optimierung

Serviceorientierte Architektur und Business Process Management-Systeme beschleunigen Unternehmensprozesse.

Bereits seit Mitte der 90er Jahre ist Business Process Management (BPM) oder Geschäftsprozessmanagement (GPM) ein wichtiges Thema für Unternehmen. Mittlerweile bieten sogenannte Business Process Management-Systeme (BPMS) die Möglichkeit, komplexe und abteilungsübergreifende Prozesse zu digitalisieren.

Dennoch befindet sich die Einführung einer serviceorientierten Architektur (SOA), also auch der Einsatz von Prozessmaschinen oder Business Process Management-Systemen, in Österreich in einer frühen Phase. Das hängt nach Ansicht von

Christoph Strnadl, Chief IT Architect der Software AG, unter anderem damit zusammen, dass beide Ansätze deutliche und vor allem strategische Änderungen in der Ausrichtung der IT-Abteilung benötigen, um erfolgreich zu sein: „Es gibt immer eine Möglichkeit, das unmittelbar nächste Software-Projekt ohne SOA billiger zu implementieren. Allerdings kenne ich keine einzige Methode, die nächsten vier oder sechs Software-Entwicklungsprojekte billiger zu implementieren als durch die Einführung einer SOA.“ Derzeit ist es so, dass in vielen Unternehmen zur Erledigung neuer Aufgaben

zusätzliche Applikationen programmiert werden. Durch den Einsatz einer Prozessmaschine können einzelne Prozessschritte miteinander verbunden und Prozesse beschleunigt werden. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass nicht mehr Anwendungen programmiert werden müssen, sondern gleich die Prozesse selbst modelliert und dann sofort ausgeführt und umgesetzt werden können. Modellierung, Ausführung der Prozesse und auch das Prozessmanagement (Sammeln, Auswerten von und Reagieren auf quantitative Leistungs- und Performance-Daten) fallen so zusammen – und zwar



BPMS generieren Wissensressourcen. Foto: Software AG

ohne dass die bestehenden Applikationen neu geschrieben werden müssen. Die Prozessmaschine fungiert quasi als elektronischer Dirigent von Mitarbeitern und IT-Systemen –

bestehende Optimierungspotenziale im Unternehmen können gehoben werden.

Performance-Messung

Der Einsatz einer Prozessmaschine produziert automatisch ein „Mehr“ an Informationen, die in weiterer Folge zur Performance-Messung von Unternehmensprozessen herangezogen werden können. Die Vorteile für das Management liegen darin, dass zusätzliche Wissensressourcen generiert werden, die als quantitative Grundlage zur ständigen Optimierung der Geschäftsprozesse wertvolle Dienste leisten. sog

Flexibel geplante Sicherheit

Umfassende IT-Sicherheitsmaßnahmen müssen sowohl technische Lösungen wie Firewall oder Virenschutz als auch Verhaltensschulungen beinhalten, um Unternehmen vor Angriffen zu schützen.

Manfred Lechner

Wie ein kürzlich von Kapsch realisiertes Projekt für den österreichischen Fensterhersteller Actual belegt, können Unternehmen ihren Außendienstmitarbeitern, die selten im Büro anzutreffen sind, einen sicheren, raschen und kontrollierten Zugriff auf das firmeneigene Netzwerk ermöglichen.

Zusätzlich zu der von Kapsch für Actual implementierten Firewall-Lösung installierten die Security-Experten weitere Tools. So kommt zusätzlich zur Content-Filterung ein Spyware- und Virenschutz sowie eine Intrusion Prevention, die Angriffe entdecken und verhindern kann, zur Anwendung. Wichtig war es, die Sicherheitsmaßnahmen so zu setzen, dass

diese im Hintergrund ablaufen, was ein komfortables, zuverlässiges und sicheres Arbeiten für die Unternehmensmitarbeiter möglich macht.

Zukunftstrends

„Einen größeren Stellenwert als bisher werden in Zukunft die Themen Compliance, Mail-Verschlüsselung und Mail-Archivierung, digitale Signatur und Dokumentenechtheit sowie die Absicherung aller Endgeräte mit Browsern für den Datenzugriff, vor allem von mobilen Devices, haben“, erklärt Kapsch-Experte Thomas Blaschka. Insbesondere bei der Daten-Archivierung beobachtet er einen Nachholbedarf, da Unternehmen zwar regelmäßige Sicherungen durchführen, doch in der Regel nicht überprüfen, wie effizient diese

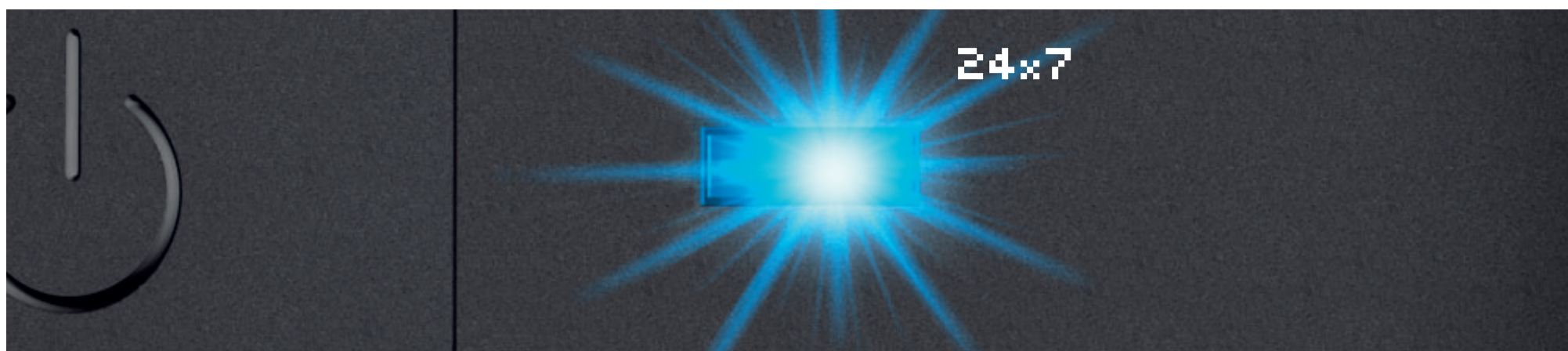


Nachhaltige IT-Sicherheit muss Teil der Unternehmenskultur sein und auch vom Management vorbildhaft mitgetragen werden. Foto: Bilderbox.com

wiederhergestellt werden können. In diesem Zusammenhang verweist Blaschka auch auf den Umstand, dass durch zeitintensive Daten-Wiederherstellung – beispielsweise von einem Mail-Server –, vermeidbare Produktivitätsverluste entstehen können. „Unternehmen, zu de-

ren Kernkompetenzen Kunden- nahe zählt, können es sich nicht leisten, un erreichbar zu sein“, so Blaschka. Was die Implementierung von Sicherheitslösungen betrifft, empfiehlt es sich, nicht nur auf Technik zu setzen. Verhaltensschulungen, beispielsweise das Durchführen regel-

mäßiger Passwortänderungen, müssen auch vorbildhaft von der Geschäftsleitung mitgetragen werden. „Nur so“, weiß Blaschka, „kann die notwendige Compliance bei Mitarbeitern erreicht und der umfassende Erfolg von Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet werden.“



Kernkompetenz IT? → APA-IT and IT works!

Nutzen auch Sie unsere Erfahrung in Konzeption, Entwicklung, Betrieb und Wartung von IT-Komplettlösungen.

Denn die effiziente Abwicklung Ihrer Geschäftsprozesse braucht optimale Programme und modernste Infrastruktur, um hochverfügbar und äußerst performant, also wettbewerbsfähig, zu bleiben.

www.apa-it.at

- >>> Application Engineering
- >>> Outsourcing PC & Server
- >>> Media Archives
- >>> Broadcasting Solutions



APA-IT Informations Technologie
 Martin Schevaracz
 Tel.: +43/1/360 60 - 6060
 E-Mail: it@apa.at
 Web: www.apa-it.at

AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS
 AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS AND IT WORKS

Special Innovation

Der Sicherheit auf der Spur

Unternehmen bemerken Lücken in ihrer IT-Security erst dann, wenn etwas passiert ist. Um solche Worst-Case-Szenarien gar nicht erst aufkommen zu lassen, empfiehlt es sich, Experten zurate zu ziehen und unternehmenseigene IT-Systeme auf Sicherheitslücken überprüfen zu lassen.

Manfred Lechner

Das Sicherheitsthema wird von großen Firmen anders gehandhabt als von Klein- und mittleren Unternehmen. Wie aus einer Studie von Pricewaterhouse Coopers hervorgeht, stocken große Unternehmen ihre Sicherheitsbudgets auf, während der Mittelstand notwendige Investitionen derzeit eher nur im beschränkten Ausmaß tätigt.

Maßnahmen, die zu setzen sind, können nie endgültige Lösungen darstellen, da Sicherheitssysteme an die ständig wechselnden Bedrohungsszenarien angepasst werden müssen. „IT-Sicherheit wird immer noch oft als ausschließlich technische Disziplin verstanden und Fragen der Awareness zu wenig berücksichtigt“, erklärt Dalibor Galic, Consultant von Alcatel Enterprise Solutions.

Innere Sicherheit

Festzustellen ist, dass das Sicherheitsbewusstsein in Unternehmen im Vergleich zu den vergangenen Jahren gewachsen ist. Zu den Vorreitern hoher und höchster Sicherheitsstandards zählen Banken und Versicherungen, die Telekombranche und Medienunternehmen, die einen 24-Stunden-Betrieb aufweisen. Optimierungsbedarf sieht Galic in Branchen der Old Economy, die ihre IT-Systeme hauptsächlich zur Abbildung der eigenen Geschäftsprozesse einsetzen. Firewall und Spam-Filter zählen mittlerweile bei allen Unternehmen, unabhängig von ihrer Größe, zur Standardausrüstung in Sachen Sicherheit. Galic: „Mitarbeiter von unerwünschten Spams zu entlasten, erhöht auf jeden Fall deren Produktivität.“ Hinzuweisen ist, dass un-



Unternehmen haben in den vergangenen Jahren ein erhöhtes IT-Sicherheitsbewusstsein entwickelt, Defizite bestehen aber noch bei Maßnahmen, die die innere Sicherheit betreffen. Foto: Bilderbox.com

terschiedliche Institutionen wie das FBI oder die Gartner Group immer wieder darauf aufmerksam machen, dass die meisten Angriffe auf IT-Systeme intern, nämlich von Mitarbeitern verursacht werden. Dies muss nicht immer mutwillig sein, sondern kann auch aus Unachtsamkeit geschehen. Beispielsweise dann, wenn ein Außendienstmitarbeiter gefährliche Software aus dem Netz auf sein Notebook downgeloadet hat und sich später im Unternehmen in das Firmennetzwerk einklickt. „So ver-

ursachte Störungen beruhen in der Regel auf der nach wie vor weit verbreiteten Unwissenheit von Usern“, erklärt Galic.

IDS (Intrusion Detection System) und IPS (Intrusion Prevention System) sind in der Lage, diese Gefährdungspotenziale zu managen und Netzwerke frei von störenden Einflüssen zu halten. Vorteil einer solchen Lösung ist, dass mittels Rund-um-die-Uhr-Betrieb die Überwachung von Netzwerken gewährleistet ist, definierte Gegenmaßnahmen sofort ergriffen und Ein-

bruchversuche zur Beweiserbringung archiviert werden können. „Festzustellen ist, dass Unternehmen bisher nur in geringem Ausmaß bereit sind, Mittel für die Implementierung von IDS oder IPS bereitzustellen, nach wie vor werden als größte Gefahrenquellen Angriffe von außen betrachtet“, so Galic. Wobei es eine Anforderung der Zukunft sein wird, IDS und IPS nicht mehr im Netzwerk zu positionieren, sondern direkt am Endgerät. Aufgrund der zunehmend multimedialen Verwen-

dung der IT-Infrastruktur wie Voice over IP oder Sticks wird umfassender Schutz in Zukunft noch wichtiger werden, ist Consultant Galic überzeugt.

Was den Einsatz von Wireless Lan betrifft, herrscht in Unternehmen nach wie vor große Skepsis. „Dies ist vorrangig auf die mittlerweile gelösten Sicherheitsprobleme zurückzuführen“, so Galic. Alcatel Enterprise Solutions zählt zu den Vorreitern im Bereich Wireless-Lan-Sicherheit, und mittlerweile sind Systeme verfügbar, die sicherer als verdrahtete Netzwerklösungen sind.

Rasch erweiterbar

„Weiterer Vorteil von Wireless Lan ist, dass Netzwerke bei Unternehmenswachstum ohne großen Aufwand erweiterbar ist.“ Was die Erhöhung der Mitarbeiter-Produktivität betrifft, erweisen sich drahtlose Netzwerke ebenfalls als überlegen. Mitarbeiter finden auch an unterschiedlichen Unternehmensstandorten auf ihrem Desktop die vertraute Umgebung vor. Zudem können Besucher mit einem zeitlich und auch, was die Zugriffsrechte betrifft, limitierten Account ausgestattet werden. Gerade in diesem Punkt sieht Galic Wireless Lan als vorteilhaft, denn limitierte Zugänge und Zugriffsrechte lassen sich bei Wireless Lan eindeutig zuordnen, während bei den meisten verdrahteten Netzwerken solche Sicherheitsvorkehrungen nicht implementiert, beziehungsweise aufwendiger durchzuführen sind. „Langsam scheinen die Vorteile mehr in das Bewusstsein zu treten“, so Galic, „da wir vermehrte Nachfrage nach diesen Lösungen feststellen können.“

FORSCHUNG DIE SCHNELL FRÜCHTE TRÄGT !



smart systems
from Science  to Solutions

Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen
sowie Lizenzierung neuester Technologien
Geschäftsbereich smart systems der Austrian Research Centers GmbH - ARC

Special Innovation

Wilfried Pruschak: „Klar ist, dass IT-Eigentum und Servicierung nicht zu den Kernkompetenzen vieler Unternehmen zählen und outgesourct werden können. Entscheidend für eine erfolgreiche Kooperation sind aber genau abgeklärte Service Level“, erklärt der Direktor der Raiffeisen Informatik GmbH.

Effizienz durch Verfügbarkeit

Manfred Lechner

economy: Welche Bedeutung hat ein Service Level Agreement?

Wilfried Pruschak: Service Level Agreements und deren Management gewannen in den vergangenen fünf Jahren vermehrt an Bedeutung, da der erst seit dem Jahr 2001 neu entstandene Markt IT-Outsourcing massiv gewachsen ist und bereits heute schon 40 Prozent aller IT-Services ausmacht.

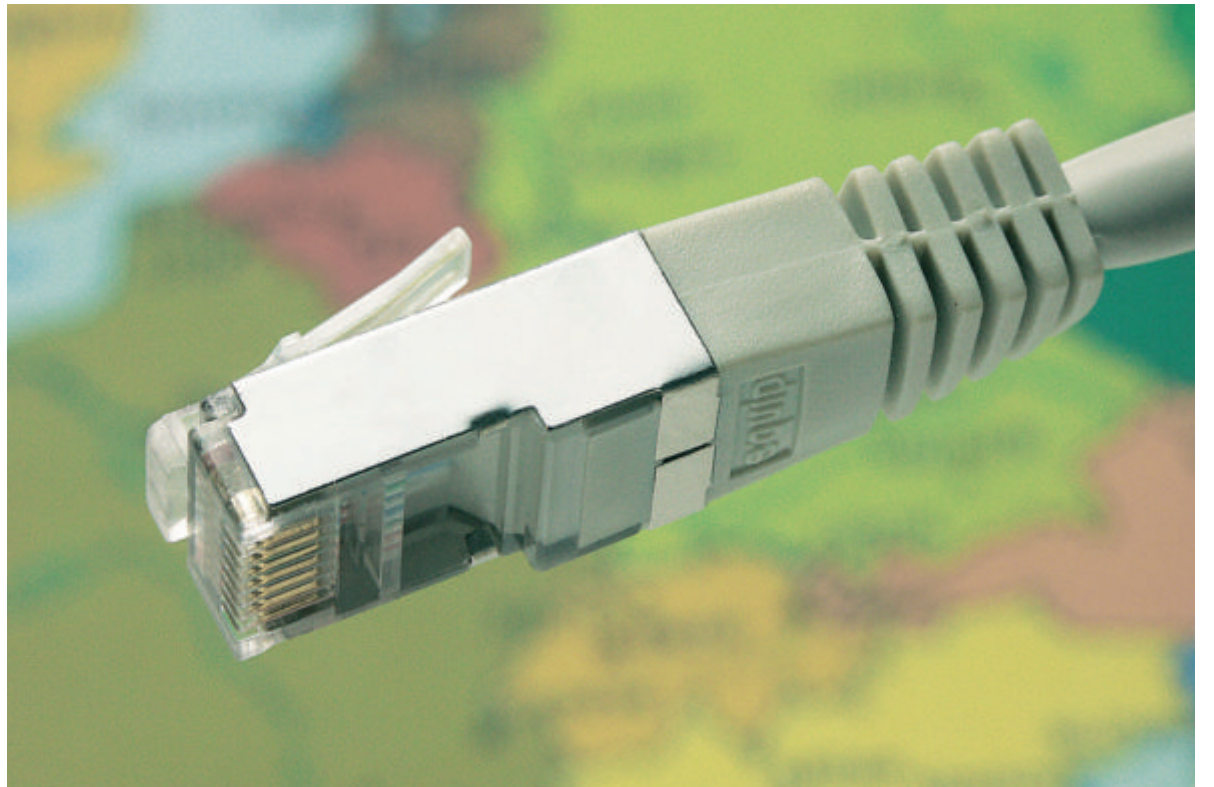
Worauf ist diese Entwicklung zurückzuführen?

Unternehmen können durch IT-Outsourcing Kosteneinsparungspotenziale zwischen 15 und 25 Prozent lukrieren und sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Festzustellen ist, dass immer mehr Unternehmen in eine erfolgskritische IT-Abhängigkeit kommen, was

sich naturgemäß auf den vereinbarten Grad des Service Levels auswirkt. Beispielsweise stellt im Service Level die Redundanz, also die doppelte Auslegung des IT-Systems, einen Sprung nach oben dar, damit bei einem Ausfall auf einer zweiten Schiene weitergefahren werden kann. Aber nicht nur unternehmenskritische Anwendungen, sondern auch Funktionen wie E-Mail benötigen mittlerweile einen hohen Verfügbarkeitsgrad, um die Unternehmensproduktivität aufrechterhalten zu können. Und die angebotenen Services gehen heute bis hin zum Betrieb eines Call-Centers.

Welche Levels können genutzt werden?

Outsourcing erfordert das Festlegen von Service Levels, da Unternehmen nicht mehr den direkten Zugriff auf die IT haben. Zentraler Punkt ist die Betriebsverfügbarkeit und das Festlegen der Wartungszeiten. In der Regel liegt die garantierte Verfügbarkeit zwischen 99,5 bis 99,9 Prozent. Festgelegt werden muss auch, ob ausschließlich das Netzwerk und der Großrechner serviert werden oder ein Mehr an Dienstleistungen gewünscht wird. Bei der Basislösung wird das Unternehmen alle notwendigen Applikationen selbst installieren und warten. Es besteht aber zudem die Möglichkeit, einen Service Level zu wählen, der auch die Verfügbarkeit aller Programme am Einzelarbeitsplatz beinhaltet.



Unternehmen, deren Prozesse auf erfolgskritischer IT-Abhängigkeit basieren, nutzen kostenoptimierte IT-Infrastruktur und differenzierte Service Levels. Foto: Bilderbox.com

Steckbrief



Wilfried Pruschak ist Direktor der Raiffeisen Informatik GmbH. Foto: Raiffeisen

In welchem Segment kann die höchste Verfügbarkeit geboten werden?

Bei der Hardware, denn der dahinterliegende industrielle Prozess zeichnet sich durch ein hohes Qualitätssicherungsniveau aus. In der Applikationsentwicklung hingegen ist die Gefahr von Fehlern größer. Um eine Verfügbarkeitsgarantie für Anwendungssoftware geben zu können, müssen wir uns die Software-Qualität genau ansehen.

Ihr Unternehmen war auf IT-Bankdienstleistungen spezialisiert, wie hoch ist der Anteil von Banken heute?

Raiffeisen Informatik erwirtschaftet rund 50 Prozent des Umsatzes außerhalb des Bankensektors. Wir adressieren die Top 500 Unternehmen nach IT-Ausgaben. Zu unseren prominentesten Kunden zählen Uniq und die Mannheimer Versicherung. Aber auch das Zentralsystem für die heimische LKW-Maut wurde von uns erstellt.

Welche Trends erwarten Sie für die Zukunft?

Zu erwarten ist, dass es auf Anbieterseite einen Konzentrationsprozess geben wird und diese sich zu Versorgungsunternehmen wandeln werden. Diese Entwicklung ist jetzt möglich, da es die dafür notwendige Netzwerkinfrastruktur gibt. Es ist weder notwendig noch ökonomisch sinnvoll, Eigentümer von IT zu sein. Angesagt ist, IT-Dienstleistungen wie Strom aus der Steckdose zu beziehen.

Ein Passwort für die Ewigkeit

Mehrstufiges Anmeldeverfahren schließt bei hoher User-Zufriedenheit Sicherheitslücken.

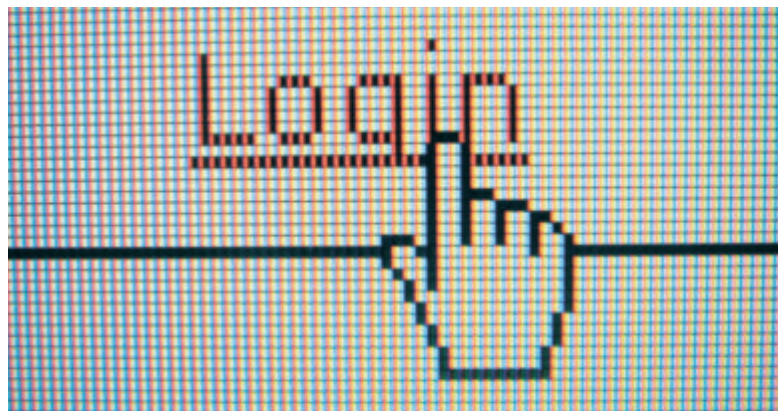
Kundenbezogene Geschäftsprozesse sind raschen Veränderungen unterworfen, denn ein Mehr an Kundennähe macht auch ein Mehr an Mobilität erforderlich, die in der Regel durch verstärkten IT-Einsatz realisiert wird. Dies wiederum macht aber auch den Einsatz von maßgeschneiderten IT-Security-Lösungen notwendig.

Public Key Infrastructure

Raiffeisen Informatik zählt zu Österreichs größten IT-Anbietern und bietet mit Secure Identity Management (SIM) eine breite Angebotspalette an sicherheitsrelevanten Tools. Die SIM-Lösung ist eine zentrale Komponente in der IT-Landschaft von Raiffeisen Informa-

tik. Die Kernfunktionalitäten bestehen aus einem Identity Management, einer Single-Sign-on-Lösung und einer Public Key Infrastructure.

Als Kern der Sicherheits-Infrastruktur kommt die Public Key Infrastructure (PKI) zum Einsatz. Diese ermöglicht mittels User-Zertifikaten eine Zwei-Faktor-Authentifizierung. User benötigen zusätzlich zum Passwort noch einen Token. Dabei handelt es sich um eine am Schlüsselanhänger befestigbare Karte, die als temporärer Passwortgenerator dient. Mit der Single-Sign-on (SSO)-Lösung, mit der Raiffeisen Informatik derzeit eine Vorreiterrolle auf dem österreichischen Markt einnimmt, konnte die Bedienungs-



Neue Zugangskontrolle minimiert Service-Aufwand und erhöht die Sicherheit für Betreiber von Netzwerken. Foto: Bilderbox.com

freundlichkeit für Anwender wesentlich vereinfacht werden, da sich Mitarbeiter für alle angelegten Systeme nur einmal authentifizieren müssen. Durch

diese Lösung kommt es zur Beseitigung der Schwachstellen in den Prozessen zur Benutzer- und Berechtigungsverwaltung bei optimierter Bedienungsqua-

lität und zu einer effizienteren Anwendung von Kontrollmechanismen. Weiters können bei der Anmeldung Wartezeiten vermieden und jederzeit noch flexiblere und mobilere Lösungen implementiert werden.

Nachverfolgbarkeit

Völlig ausschließen lassen sich Sicherheitslücken wie beispielsweise die Verwendung von „Gruppen“-Passwörtern. Verhindert wird aber auch das Anlegen von „Muster-Usern“ bei der Berechtigungsvergabe, das ohne Plausibilitäts-Check erfolgt und dazu führt, dass es zu einer Übertragung bereits „angesamelter“ Rechte bestehender Mitarbeiter auf neue Mitarbeiter kommen kann. malech

Special Innovation

Forschen am Feuer der Zukunft

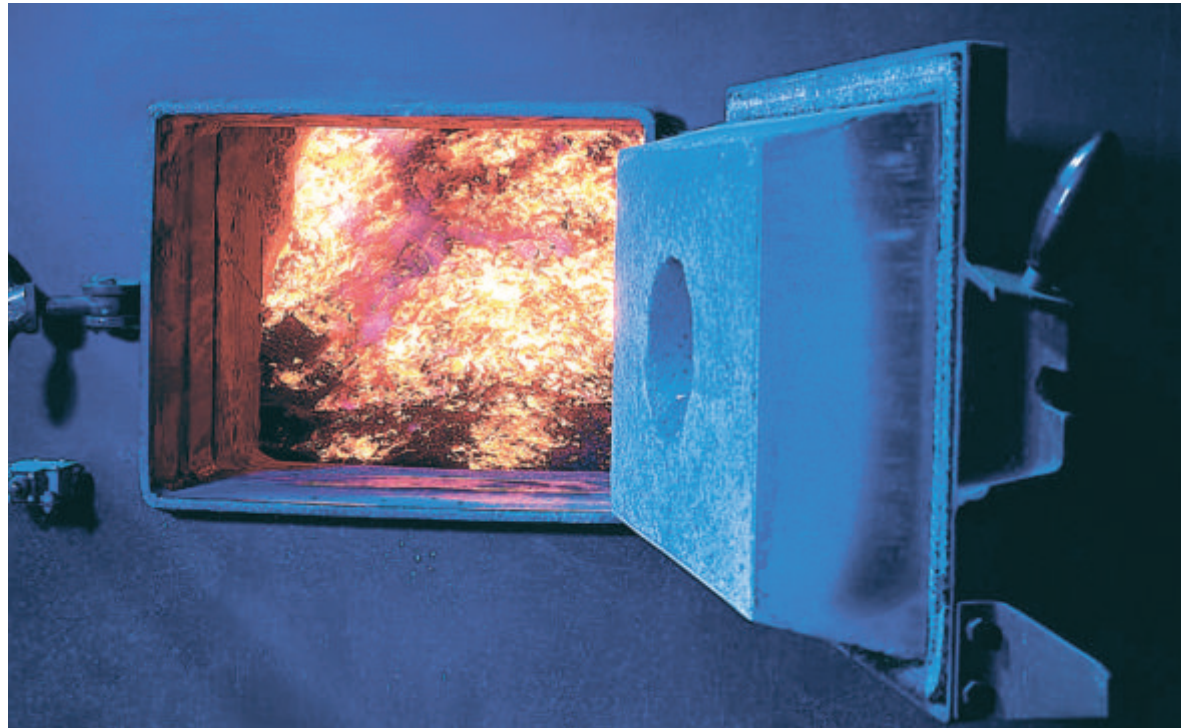
Forscher aus Wieselburg begründeten Österreichs Vorreiterrolle bei Biomasse-Kleinfeuerungen.

Ernst Brandstetter

Innerhalb nur weniger Jahre ist es in Wieselburg gelungen, eine der größten europäischen Forschungsgruppen für die Biomassenutzung in Kleinfeuerungen zu etablieren. Im ehrwürdigen „Francisco Josephinum“, wo auch die Bundesanstalt für Landtechnik ihren Sitz hat, befindet sich nämlich – neben Graz – einer der beiden Standorte des österreichischen Biomasse-Kompetenzzentrums (Austrian Bioenergy Centre), das als K-plus-Kompetenzzentrum mit Förderung von Bund, Ländern und Unternehmen gegründet wurde. Wie es sich gehört, forscht man im kleinen Wieselburg an kleinen Anlagen, und die Wissenschaftler in Graz arbeiten im Bereich der Feuerungstechnik für mittelgroße und große Biomasse-Anlagen sowie der Biomasse-Vergasung.

Innovative Lösung

Ausgangspunkt des Erfolgs war ursprünglich eine Projektanfrage der Salzburger Firma HET. Gemeinsam wurde ein Pellets-Stückholz-Kombikesel entwickelt, der sich als konkurrenzlose Innovation erwies. „Damit haben wir unsere Visitenkarte in der Branche abgegeben“, erklären Birgit Musil und Günther Friedl vom Aus-



Zwischen 2001 und 2005 wurden in Österreich 45.688 Biomassefeuerungen neu errichtet. 2005 ist der Absatz bei Hackgut- und Pelletsheizungen um 42,5 Prozent gestiegen. Foto: Salzburg AG

trian Bioenergy Centre. Birgit Musil hat im Zusammenhang mit diesem Projekt zudem ihre Diplomarbeit gemacht, im Kontext eines weiteren dann auch gleich ihre Dissertation. In der Zwischenzeit sind im Rahmen von Projekten des Austrian Bioenergy Centres in Wieselburg 15 Diplomarbeiten entstanden, und eine Reihe von Dissertationen sind noch im Laufen. Heu-

te nimmt erneuerbare Energie in Österreich längst eine wichtige Rolle ein. Vom Gesamtverbrauch an Energie, der 2004 bei 1394 Petajoule lag (das entspricht dem Energiegehalt von 34 Mio. Tonnen Öl), entfielen zuletzt 300 Petajoule auf erneuerbare Energieformen. Allein im Zeitraum von 2001 bis 2005 wurden insgesamt 45.688 Biomasse-Feuerungen neu errich-

tet. Das ist fast ein Viertel mehr als die Gesamtzahl der Anlagen, die in den zwei Jahrzehnten davor gebaut wurden. 2005 ist der Absatz bei Hackgut- und Pelletsheizungen um 42,5 Prozent gestiegen.

Die Arbeitsschwerpunkte des Kompetenzzentrums bilden Forschung und Entwicklung bei Biomasse-Feuerungen, die Kraft-Wärmekopplung für Ein-

und Mehrfamilienhäuser sowie die Entwicklung von handelsfähigen festen Biobrennstoffen wie etwa Pellets. In nur wenigen Jahren ist es gelungen, eine der größten europäischen Forschungsgruppen für die Biomassenutzung in Kleinfeuerungen in Wieselburg zu etablieren. Derzeit sind im Kompetenzzentrum 30 Wissenschaftler im wahrsten Sinn des Wortes mit Feuer dabei, Know-how auf internationalem Niveau in der Biomasse-Nutzung zu generieren und umzusetzen. Die nächste Erweiterung ist schon in Vorbereitung, denn ein neues Projekt zum Thema Biotreibstoffe wird derzeit gestartet.

„Die gute Zusammenarbeit mit der Wirtschaft zeigt sich auch im Interesse von über 50 Unternehmen, die die Kompetenzen für ihre wirtschaftliche Entwicklung nutzen“, freut sich Niederösterreichs Wirtschaftslandesrat LH-Stellvertreter Ernest Gabmann über die positiven Ergebnisse in Wieselburg. „Für das Forschungs-Know-how und die daraus resultierenden Produkte ist mit einem hohen Nachfragepotenzial zu rechnen, das heimische Unternehmen absichert und neue Arbeitsplätze schafft, gerade auch in der Landwirtschaft als zukünftiger Energielieferant“, so Gabmann.

Manfred Wörgötter: „Durch die Bündelung der innovativen Kompetenzen an zwei Standorten konnte Österreich bei Biomasse-Kleinfeuerungsanlagen weltweit führend werden“, erklärt der wissenschaftliche Leiter des Biomassekompetenzzentrums Wieselburg.

Neue Technologien für neue Rohstoffe

economy: Das Biomasse-Kompetenzzentrum gilt als Paradebeispiel eines auch wirtschaftlich erfolgreichen K-plus-Zentrums. Wie erklären Sie sich diesen Erfolg?

Manfred Wörgötter: Wir freuen uns selbst auch über diese tolle Entwicklung. Immerhin haben wir bisher in Kooperationen mit der Wirtschaft eine

Projektsumme von einer Mio. Euro erreicht. Das sprengt fast schon die Grenzen und Organisationsmöglichkeiten eines K-plus-Zentrums. Was uns gelungen ist, ist die Bündelung der innovativen Kompetenzen in diesem Bereich. So konnte Österreich bei Biomasse-Kleinfeuerungsanlagen weltweit führend werden.

Wie groß sind die Zukunftschancen für Biomasse?

Der Biomasse-Aktionsplan der Bundesregierung erfordert auf jeden Fall große Anstrengungen. Da müssen auch zusätzliche Brennstoffquellen erschlossen werden. Im Bereich der Technologie werden neue Biomasse-Feuerungen noch niedrigere Emissionen haben als bisher und zudem höhere Wirkungsgrade. Derzeit stehen wir hier zwischen 90 und 95 Prozent. In Zukunft wird es verstärkt Kondensationsgeräte mit Wirkungsgraden über 100 Prozent geben.

Bei Pellets gibt es aber schon steigende Preise wegen der hohen Nachfrage?

In Zukunft werden wir im Rahmen der sogenannten Energiekornfeuerungen auch andere agrarische Rohstoffe nutzen. So wird die agrarische Produktion vermehrt in den Energiebereich

gehen. Dafür ist auch großes Interesse in der Landwirtschaft vorhanden.

Was wäre der nächste technologische Schritt?

Wir arbeiten derzeit an der Stromerzeugung mit thermoelektrischen Generatoren. Hier gibt es zwar keine große Ausbeute, aber diese Technik wird es beispielsweise ermöglichen, moderne Pelletsheizungen netz-unabhängig zu betreiben. Intensiv befassen wir uns auch mit anderen Brennstoffen, etwa Pellets aus Stroh, wo es in Österreich ein Potenzial von bis zu einer Mio. Tonnen jährlich gibt.

Wie sieht es bei den Bio-Treibstoffen aus?

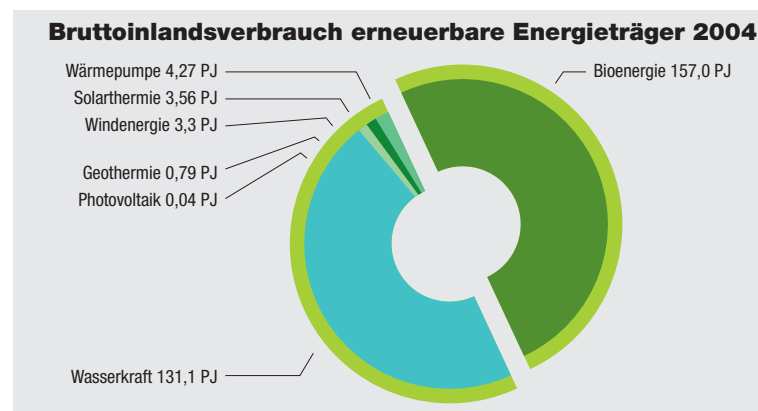
Bisher war die Entwicklung sehr stark durch die Biotreibstoff-Direktive der EU bestimmt, die vorschreibt, dass bis 2010 auf den nationalen Märk-

ten 5,85 Prozent der Treibstoffe biologischen Ursprungs sein müssen. Das geht noch mit den Treibstoffen der ersten Generation, für die jetzt überall Anlagen errichtet werden. Parallel dazu müssen wir uns aber schon um die nachhaltigen Rohstoffe der Zukunft kümmern. *bra*

Info

● **Josephinum.** Seit rund 30 Jahren ist die ehemalige Bundesanstalt für Landtechnik Francisco Josephinum in Wieselburg fixe Anlaufstelle für die Hersteller von Holzfeuerungen. Forschungsschwerpunkte bilden die Entwicklung von Biomasse-Feuerungen kleiner Leistung, die Kraft-Wärme-Kopplung im kleinen und kleinsten Leistungsbereich und die Entwicklung von handelsfähigen festen Biobrennstoffen.

www.josephinum.at



Angaben in Petajoule (PJ). Ein PJ entspricht dem Heizwert von rund 25.000 Tonnen Erdöl. Quelle: Ökosoziales Forum

Textilien mit Pfiff

Kaum ein anderer Industriezweig ist in den vergangenen Jahren so stark unter Druck geraten wie die heimische Textilbranche. Um die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu steigern, startet Tecnet Technologiemanagement im Auftrag des Landes Niederösterreich nun einen Wettbewerb zum Thema „Intelligente Textilien“.

Sonja Gerstl

Intelligente Textilien können mehr als ein durchschnittliches Gewebe. Durch den Einsatz neuer Rohstoffe, Herstellungstechnologien oder Ausrüstungen, die dem Produkt neue Eigenschaften und Gebrauchsfunktionen geben, entstehen so

Info

● **Anlaufstelle für Technologieunternehmen.** Die Tecnet Capital Technologiemanagement GmbH ist die Technologiefinanzierungsgesellschaft des Landes Niederösterreich. Im Auftrag des Landes Niederösterreich übernimmt Tecnet Capital das Projektmanagement für den Technologiebereich.

Ausgehend von der Ideengenerierung an Universitäten, Fachhochschulen, Forschungseinrichtungen oder im privaten Wirtschaftssektor soll durch Technologietransfer eine Basis für neue Unternehmensgründungen geschaffen und bestehende Unternehmen durch gezielten Know-how-Aufbau gestärkt werden.

Technologieorientierten Wachstumsunternehmen bietet Tecnet Capital mit dem Venture Capital-Fonds Eigenkapital in Form von Beteiligungen.

zukunftssträchtige Marktpotenziale. Nanotechnologie, Biotechnologie, Chemie, Elektronik, Maschinenbau und textile Fertigungstechnik eröffnen eine Fülle neuer Anwendungsfelder. Die Bandbreite reicht von der Automobilindustrie bis zur Luft- und Raumfahrt, vom Bauwesen bis zur Industrietechnik, vom Personen- und Sachschutz bis zu Medizin, vom Sportsektor über Mode und Bekleidung bis hin zu Heim- und Haustechniken.

Ingo Marini, Vorstand des Instituts für Verfahrenstechnik, Umwelttechnik und Technische Biowissenschaften an der Technischen Universität Wien: „Intelligente Textilien werden in Zukunft das Leben in vielen Situationen erleichtern und Vereinfachungen in Arbeitsabläufen mit sich bringen. Auch im Bereich des Umweltschutzes liegen potenzielle Anwendungen.“

Biowissenschaften

Tecnet Capital Technologiemanagement GmbH, die Technologiefinanzierungsgesellschaft des Landes Niederösterreich, hat dieser Tage den Aufruf gestartet, Projekte zum Thema „Intelligente Textilien“ einzureichen. „Ziel ist es, im Rahmen des Technopolprogramms neue Impulse für die Textilindustrie zu setzen, bestehende Koopera-



Automobilindustrie, Luftfahrt und Bauwesen profitieren von innovativen Forschungsergebnissen ebenso wie der Sport- und Bekleidungssektor. Foto: Bilderbox.com

tionen weiter auszubauen und so die internationale Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe zu steigern“, betont Wirtschaftslandesrat LH-Stellvertreter Ernest Gabmann. Doris Agneter, Geschäftsführerin von Tecnet: „Da intelligente Textilien uns in Zukunft verstärkt im täglichen Leben begleiten werden, ist es wichtig, die Forschung und Entwicklung von solchen

Projekten zu unterstützen.“ Der Aufruf von Tecnet richtet sich an Forschungseinrichtungen und innovative Industriebetriebe. Eingereicht werden können entweder Projekte von Forschungsk Kooperationen von Wissenschaft und Industrie oder Feasibility Studies bis zum Proof of Concept. Eine hochrangig besetzte Expertenjury beurteilt die einzelnen Projekte. Prä-

mierte Innovationen erhalten neben einem Preisgeld (15.000 Euro für den ersten, 10.000 Euro für den zweiten und 5000 Euro für den dritten Platz) darüber hinaus auch eine Förderung bis zu 200.000 Euro. Formulare zur Einreichung sind auf der Homepage von Tecnet abrufbar. Projekte können bis zum 31. März 2007 eingereicht werden.

www.tecnet.co.at

Michael Bechinie: „User Experience-Maßnahmen müssen sich stärker an die raschen Entwicklungszyklen in der Software- und Web-Produktion anpassen. Gefragt ist exaktes Reagieren zum richtigen Zeitpunkt“, erklärt der Senior Consultant des Wiener Consulting-Unternehmens Usecon.

Zeitnahe und langfristig

economy: *Wohin geht der Trend im Bereich des User Experience Engineerings?*

Michael Bechinie: Neben dem klassischen Usability-Projekt, das einen typischen Verlauf mit Planung, Kickoff, Projektdurchführung, Reporting und Präsentation aufweist, gewinnen zeitnahe Usability-Perspektiven zusehends an Bedeutung. Experience-Maßnahmen müssen sich stärker an die raschen Entwicklungszyklen in der Software- und Web-Produktion anpassen können. Bei zeitnahe User Experience Engineering geht es oftmals darum, dass Usability-Experten zu bereits laufenden Projekten hinzugezogen werden. In solchen Fällen ist rasches Feedback zu konkreten Problemstellungen

gefragt. Experten-Reviews, moderierte Designworkshops, strategische Empfehlungen und gezielte Konzeptionsaufgaben mit sehr engem Fokus sind in diesem Zusammenhang typische Usability-Maßnahmen.

Der Usability-Experte als Troubleshooter sozusagen?

Wobei das jetzt aber nicht bedeutet, dass es bei zeitnahe Usability Engineering chaotisch und diffus zugeht. Viel mehr bedarf es gerade in derartigen Situationen einer klar skizzierten Aufgabenstellung und einer raschen Realisierung selbiger. Gefragt sind angreifbare Ergebnisse, die für die Entwickler direkt umsetzbar sind. Gleichzeitig gilt es zu beachten, dass für viele Unternehmen auch

langfristiges Usability Engineering immer wichtiger wird. Nachhaltig betrieben stellt dieses ein Investment dar, das sich gleich mehrfach positiv

auswirkt. Einerseits auf interne Entwicklungsprozesse, andererseits auf den Verkauf und schließlich auf die Kundenzufriedenheit selbst. Die Bereitschaft von Unternehmen, diese strategische Sichtweise anzunehmen, steigt kontinuierlich.

organisatorischen Verankerung. Entscheidend ist, diesen einmal erarbeiteten Status quo beizubehalten und kontinuierlich auszubauen. Letztendlich liegt das Ziel aller User Experience-Maßnahmen darin, Entwicklungs- und Organisationsprozesse so abzustimmen, dass Unternehmen und deren Kunden gleichermaßen zufrieden sind. www.usecon.com

Steckbrief



Michael Bechinie ist Senior Consultant von Usecon.

Foto: Usecon

Wie sieht in diesem Fall die Zusammenarbeit aus?

Die nachhaltige Integration einer benutzerzentrierten Sichtweise erfordert unternehmensintern ein ganz grundsätzliches Umdenken. Prozesse müssen in Etappen umgestellt werden, angefangen bei der Startphase, in der man sich bewusst mit der Thematik auseinandersetzt, über die Phase der Strategieentwicklung bis hin zum ersten Pilotprojekt und der or-

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

Redaktion:
Ernst Brandstetter