

Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

Agnes Streissler: „Wir fördern auch Ideen, die vielleicht keinen großen technologischen Aufwand darstellen, aber für das konkrete Unternehmen einen wichtigen Entwicklungsschritt bedeuten und auch für den Markt neu sind“, erklärt die Geschäftsführerin des Wiener Zentrums für Innovation und Technologie (ZIT).

Innovation findet Stadt

Sonja Gerstl

economy: Innovation lautet das Gebot der Stunde, viele Institutionen fördern Innovation. Was haben eigentlich die Wiener davon?

Agnes Streissler: Innovation sichert Wachstum und Beschäftigung. Ohne Innovation könnte der Wirtschaftsstandort Wien im internationalen Wettbewerb nicht bestehen. Gleichzeitig schafft Innovation auch Neues. Hier trägt das Zentrum für Innovation und Technik eine große Verantwortung.

Claus Hofer: In den vergangenen Jahren hat das ZIT insbesondere drei Bereiche stark gefördert: Life Sciences beziehungsweise Biotechnologie, Informations- und Kommunikationstechnologien sowie den Medienbereich. Der Erfolg für Wien kann sich sehen lassen: Im Bereich der Biotechnologie hat Wien einen beeindruckenden Aufholprozess gezeigt, und auch im Bereich der Medien- und Kreativindustrie steht bei den Beschäftigtenziffern ein großes Plus davor.

Es gibt inzwischen viele Förderstellen – auf Bundes- wie auf Landesebene. Wodurch unterscheidet sich das ZIT von den anderen Institutionen?

A. S.: Wir fördern Innovation und technologischen Fortschritt. Wir verstehen uns als Partner, und was uns besonders auszeichnet, ist die Förderung „aus einem Guss“: Von der Idee bis zur Vermarktung haben die Unternehmen mit dem ZIT einen kompetenten Partner.

C. H.: Die Palette reicht dabei von gezielter Beratung und Unterstützung über finanzielle



Zukunftsweisende Sparten wie Biotechnologie zählen zu den Wiener Stärkefeldern. Umfassende Beratung, entsprechende Förderungen und eine adäquate Infrastruktur werden vom Zentrum für Innovation und Technologie beigesteuert. Fotos: PRISMA

Förderung bis hin zur Entwicklung themenspezifischer Technologiestandorte wie etwa des Media Quarter Marx oder des Campus Vienna Biocenter.

A. S.: Mit der Förderrichtlinie ZIT08plus beschreiten wir neue Wege. Mit ihr erreichen wir noch mehr Unternehmen als bisher, vor allem kleine und mittlere. Wir fördern nicht nur Hightech-Laboratorien, sondern wir helfen auch, vermeintlich kleine, gute Ideen zu verwirklichen. Ideen, die vielleicht keinen großen technologischen Aufwand darstellen, aber für

das konkrete Unternehmen einen wichtigen Entwicklungsschritt bedeuten und auch für den Markt neu sind.

C. H.: Auch der Immobilienbereich ist einer unserer Schwerpunkte. Das ZIT errichtet gezielt Spezialimmobilien für die Wiener Stärkefelder, wie eben Biotechnologie oder Medien. Diese Projekte sind immer Bestandteil eines Themenstandorts: Akteure aus Wirtschaft und Wissenschaft sind an einem Ort – dort findet auch Ausbildung statt. Und dieses Zusammenspiel stellt den Mehrwert für die Unternehmen, aber auch für den Wirtschaftsstandort Wien dar.

ZIT08plus, Immobilienausbau, Technologieberatung – was steht 2008 noch auf dem Programm?

C. H.: Neben der bereits erwähnten Förderrichtlinie und dem Immobilienausbau gibt es vier Highlights: drei Calls zu den Themen Umwelt- und Klimaschutz, Kooperation von Wiener Unternehmen mit Partnern in mittel- und osteuropäischen Ländern sowie Medien. Calls sind Wettbewerbe zu einem bestimmten Thema, bei denen eine

unabhängige, externe Jury die besten Ideen auszeichnet. Und im Herbst wollen wir dann mit einer großen Veranstaltung das Thema „Innovation, Forschung, Technologie“ für möglichst viele Menschen erlebbar und begreifbar machen. Die Wienerinnen und Wiener sollen wissen: „Forschung findet Stadt.“

Info

● **Innovativ.** Das ZIT ist die Technologieagentur der Stadt Wien. 20 Mitarbeiter fördern und beraten Unternehmen und entwickeln das dazugehörige themenspezifische Immobilienangebot.

Ideen für morgen

Förderprojekte für ambitionierte Firmen.

Innovative Forschung zum Klima- und Umweltschutz sowie Forschungs- und Entwicklungs (F&E)-Kooperationsprojekte sind die Themen der beiden aktuellen Förderwettbewerbe des ZIT, die unter „Environment 2008“ beziehungsweise „Co-Operate Enlarged“ laufen. Entsprechende Projekte können bis 17. April (Environment) beziehungsweise 5. Juni (Co-Operate Enlarged) eingereicht werden. Für jeden der Calls stehen 1,5 Mio. Euro zur Verfügung – die höchste Fördersumme pro Projekt beträgt 500.000 Euro. Betriebliche Forschung

zum Klima- und Umweltschutz in Städten steht im Mittelpunkt von „Vienna Environment 2008“. Das Zentrum für Innovation und Technologie (ZIT) will mit dieser Förderung Unternehmen unterstützen, die sich verstärkt dieser Thematik widmen.

Im Rahmen des neuen Calls „Co-Operate Enlarged Vienna 2008“ werden F&E-Projekte von Wiener Unternehmen gefördert, die in Kooperation mit Partnern aus Mittel- und Osteuropa oder mit einer Forschungseinrichtung, unabhängig von deren Sitz, durchgeführt werden. www.zit.co.at

Zur Person



Agnes Streissler und Claus Hofer führen gemeinsam die Geschäfte des Zentrums für Innovation und Technologie (ZIT). Foto: ZIT

Special Innovation

Sandra Kolleth: „90 Prozent aller Unternehmen wissen über ihre Dokumentenkosten nicht Bescheid. Wir aber wissen, dass sie zwischen zehn und 15 Prozent des Umsatzes ausmachen und davon 20 Prozent eingespart werden könnten“, erklärt die Leiterin der Bereiche Large Accounts & Xerox Global Services Österreich.

Management im Blätterwald

Gerhard Scholz

economy: Gibt es beim Outsourcing des Dokumenten-Managements noch Wachstumsmöglichkeiten?

Sandra Kolleth: Auf alle Fälle, der Trend zum Outsourcing hält weiter an. Generell gehen kompetente Analysten von einem jährlichen Wachstum von knapp zehn Prozent aus. Denn viele Unternehmen erkennen immer klarer, dass sie bestimmte Services nicht unbedingt selbst erledigen müssen und dass sie durch gezieltes Outsourcing langfristig Kostenvorteile erzielen können. Bei den Dienst-

leistungen, die wir anbieten, verhält sich das analog.

Können Sie diese Kostenvorteile im Bereich ihrer eigenen Services genauer beziffern?

Zunächst ist es einmal so, dass über 90 Prozent aller Unternehmen über ihre Dokumentenkosten nicht Bescheid wissen. Sie kennen die Kosten für ihren Fuhrpark oder ihr Rechenzentrum, nicht aber für ihre Dokumente. Wir als Spezialisten für diesen Bereich wissen aber, dass diese Kosten zwischen zehn und 15 Prozent des Umsatzes ausmachen, wenn wir die Dokumentenprozesse eines

Unternehmens über ihren gesamten Lebenszyklus betrachten. Und davon lassen sich unserer Erfahrung nach im Schnitt 20 Prozent einsparen.

Die Kosten sind die eine, die Qualität der Prozesse ist die andere Seite der Medaille.

Sie haben völlig recht, aber Sie können sich auch vorstellen, dass wir nicht nur einsparen, sondern die Prozesse auch optimieren. Wissen Sie, dass jeder Mitarbeiter pro Tag zwei Stunden mit der Suche nach den richtigen Dokumenten und Informationen beschäftigt ist? Durch überlegte Neuordnung

der Dokumentenprozesse wird der Ablauf geschmeidiger und effizienter, was sich dann natürlich auch in einem besseren Service-Level niederschlägt.

Bietet Xerox nur das Dokumenten-Know-how oder auch „Managed Services“ an?

Wir bieten grundsätzlich beides an. Im Zuge der Analyse beim Kunden stellt sich erst heraus, was für ihn am günstigsten ist. Kann sein, wir optimieren die Hardware-Landschaft der Drucker und Kopierer. Kann sein, wir übernehmen komplett den Druck von Hardcopy-Rechnungen und den Versand von elektronischen Rechnungen. Bei Alcatel Lucent haben wir die Hausdruckerei und die gesamte Poststelle übernommen. Dort scannen wir die Eingangsberechnungen ein und speisen sie direkt in das elektronische System des Kunden ein.

Ist Ihr Dokumenten-Service nur für große Unternehmen sinnvoll, oder kann auch ein Klein- oder Mittelbetrieb davon profitieren?

Nehmen Sie als Beispiel Notar- oder Anwaltskanzleien. Dort gibt es sehr dokumentenintensive Prozesse. Für solche und ähnliche Anwendungen haben wir mit unserer Extensible Interface Platform eine Software entwickelt, die es ermöglicht, alle zentralen Dokumentenvorgänge über ein einziges

Zur Person



Sandra Kolleth, Director Large Accounts & Xerox Global Services Austria.

Foto: Xerox

Multifunktionsgerät zu steuern. Das heißt, in solchen Fällen würden wir nur unsere Technologie und unser Beratungs-Know-how anbieten.

Viele Unternehmen scheuen aber noch immer die damit verbundenen Beratungskosten?

Vielleicht wissen die Unternehmer gar nicht, dass die Beratung selbst, man höre und staune, gar nichts kostet. In einem ersten Ansatz überlegen wir gemeinsam mit dem Kunden, was sinnvoll wäre. Auch unsere Grobanalyse im zweiten Schritt erstellen wir für den Kunden kostenlos. Erst wenn es in die Detailanalyse geht, verrechnen wir ein Honorar. Aber dafür können wir dann ganz klar Einsparungspotenziale benennen.

www.xerox.com



Was schätzen Sie: Wie viel Zeit verbringt erfahrungsgemäß jeder Büromitarbeiter pro Tag mit der Suche nach den richtigen Dokumenten und Informationen? Auflösung im Text. Foto: Xerox

Spezialisten arbeiten besser

Durch gut strukturierte Dokumentenprozesse können die Kosten gesenkt und die Effizienz erhöht werden.

Die Auslagerung von Geschäftsprozessen kann andersherum auch als die Einholung von Expertise bezeichnet werden. Längst wissen Unternehmen, dass es nicht nur ein markiger Slogan ist, „sich auf die Kernkompetenzen zu konzentrieren“. Vielmehr wird damit der Grundstein zum geschäftlichen Erfolg gelegt: Wenn man nämlich das macht, was man am besten kann, und alles andere Spezialisten erledigen lässt, die das ihrerseits am besten können.

Schneller Zugriff

Der internationale Pharmamulti Baxter entwickelt und produziert Impfstoffe und Arzneimittel, deren Zulassung aufwendige Lizenzierungsverfahren erfordert. Im Zuge der Überprüfungen müssen kurzfristig viele verschiedene Doku-

mente bereitgestellt werden, die in Tausenden von Ordnern bei Baxter Österreich, dem größten Standort des Konzerns, archiviert sind. Um die schnellstmögliche Verfügbarkeit der Akten zu gewährleisten, wurde Xerox Global Services (XGS) beauftragt, den Aktenbestand in ein modernes digitales Archivsystem zu überführen.

Neun Monate dauerte es, bis 14 Mitarbeiter von XGS die 2,8 Mio. Schriftstücke digitalisiert und das von Xerox entwickelte Electronic Document Management Service (EDMS) für die digitale Verfügbarkeit des gesamten Dokumentenarchivs etabliert hatten. Ein Monsterprojekt! Mit dem Ergebnis, dass eine Dokumentensammlung, die, in 7000 Ordnern aneinandergereiht, eine Distanz von drei Kilometern und damit einen

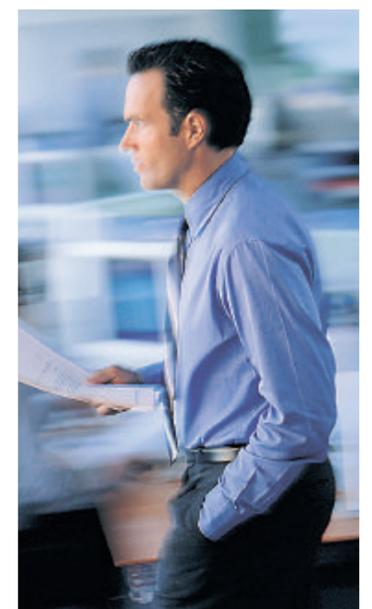
Fußmarsch von rund 45 Minuten ergäbe, nun per Mausclick in Sekundenbruchteilen zugänglich ist. Der Vergleich mit dem Fußmarsch ist nicht zufällig gewählt, zeigt er doch exemplarisch den Vorteil eines digitalisierten Dokuments gegenüber der klassischen Papiervariante: Denn die digitale Version erspart im Endeffekt endlose virtuelle und tatsächliche Wege. Das bestätigt auch Roman Tely, Projektverantwortlicher bei Baxter: „Die Entscheidung für EDMS brachte eine wesentliche Verbesserung hinsichtlich des Zeitmanagements im Unternehmen.“

Optimierter Output

Gerade um die Produktion von Dokumenten hingegen ging es im Fall der OMV. Die OMV produziert täglich große Mengen an

Druckmaterialien. Der Output reicht von internen Dokumenten über Schulungsunterlagen oder Fakturierungen bis hin zu Tankstellen-Abrechnungen. Seit den 1970er Jahren liefert Xerox dafür die Hardware für die zentralen Druck- und Kopierstellen. Als die OMV beschloss, ihre gesamte Dokumentenproduktion von einem externen Partner durchführen zu lassen, beauftragte man die XGS. Diese optimierte die gesamte Hardware-Infrastruktur an allen Druckstandorten. Ein routinierteres XGS-Team sorgt vor Ort für die reibungslose Abwicklung von der Auftragsannahme über den Druck bis zur Endfertigung. Die Kostentransparenz ermöglichte Einsparungen von rund 20 Prozent. *gesch*

www.baxter.at
www.omv.com



Digitalisierte Dokumente helfen Laufwege sparen. Foto: Xerox

Special Innovation

Sicher fliegen, sicher landen

Als Outsourcing-Partner des Hightech-Unternehmens Frequentis übernimmt T-Systems die nächsten fünf Jahre den Basisbetrieb der europäischen Flugsicherungsdatenbank EAD.

Gerhard Scholz

Der Himmel hängt nicht nur voller Geigen, sondern auch voller Flugzeuge. Und deren Piloten benötigen laufend topaktuelle aeronautische Informationen für den Flugbetrieb. Mehr als 40.000 Endnutzer bei Fluglinien, aus dem militärischen Bereich oder als Privatpiloten greifen dafür mittlerweile auf die europäische Flugsicherungsdatenbank EAD (European Aeronautical Information Services Database) zu.

Bereits 1999 gab Eurocontrol, die für die europäische Flugsicherheit zuständige Behörde mit Sitz in Brüssel, den Auftrag für das EAD-Projekt an die dafür gegründete Group EAD. Es war das überhaupt erste Outsourcing-Projekt von Eurocontrol. Group EAD ist ein gemeinsames Unternehmen von AENA (spanische Zivilluftfahrt-Organisation), DFS (Deutsche Flugsicherung) und dem österreichischen Hightech-Unternehmen Frequentis. Unter der Federführung von Frequentis übernahm Group EAD die Entwicklung und Implementierung des gesamten Systems. Seit die

Flugsicherungsdatenbank am 6. Juni 2003 in Vollbetrieb ging, ist Frequentis auch für den technischen Betrieb verantwortlich.

Die EAD hat den gesamten Ablauf der Aufbereitung und Bereitstellung der hochsensiblen Daten verändert. Früher musste sich ein Pilot die für seine Flugroute notwendigen Informationen bei der jeweiligen nationalen Flugsicherung holen. Mit der EAD erhält er diese nun für ganz Europa aus einer Hand. „Die EAD ist weltweit das größte aeronautische Informationssystem und stellt einen wichtigen Schritt für einen ‚Single Sky‘ für Europa dar“, erläutert Frequentis-CEO Hannes Bardach.

Neuen Zuschlag erhalten

Alle fünf Jahre wird das IT-Service der EAD neu ausgeschrieben. Aufgrund der exzellenten bisherigen Performance erhielt Frequentis auch für die Periode 2008 bis 2012 neuerlich den Zuschlag. Für diese zweite Phase hat sich Frequentis einen neuen IT-Partner ins Boot geholt. „Aufgrund der hohen Verfügbarkeit des Wiener



Kritische Flugsicherheitsdaten aus einer Hand bietet die von Frequentis bereitgestellte EAD. Das IT-Service ist nunmehr an das Wiener Rechenzentrum von T-Systems ausgelagert. Foto: Frequentis

T-Centers haben wir uns für T-Systems entschieden. Eine von drei operativen Sites von EAD wird künftig von T-Systems betrieben“, verkündet Bardach, und er ergänzt: „Wegen der hohen technischen Expertise und wegen des guten Rufs des T-Centers wird die T-Systems-Site sogar die ‚Primary Site‘ für das EAD-Service.“ Zwei weitere unabhängige EAD-Sites werden in Frankfurt und Madrid betrieben, um für die hochsensiblen Daten redundante Strukturen zu schaffen.

Zu den Kerndienstleistungen von T-Systems gehört der 24-Stunden-Betrieb des IT-Sys-

tems einschließlich der damit verbundenen Anwendungen wie Helpdesk. T-Systems stellt für das EAD-Service im T-Center, seinem Wiener Hochsicherheitsrechenzentrum, IT-Infrastruktur und Services zur Verfügung. T-Systems betreibt in Wien eines der größten Rechenzentren Europas mit höchsten technischen Standards für Sicherheit und Katastrophenvorsorge. 20 Meter unter der Erde befinden sich fünf voneinander unabhängige Gebäudetrakte mit jeweils rund 200 bis 300 Quadratmetern für die Technik. Dazu kommen noch jeweils die doppelten Flächen für Belüftungsanlagen,

Luftentfeuchter sowie Strom- und Kühlaggregate. Mehr als 400 Kameras sorgen für eine permanente Überwachung der Gebäude, des Außenbereichs und der Zufahrten. Bei Stromausfall erzeugen Diesellaggregate eine Woche lang ausreichend Energie für die Aufrechterhaltung des Betriebs.

42 Staaten, darunter auch Kanada, sind derzeit an die EAD angedockt. Für Frequentis-Chef Bardach ist dies aber nur ein erster Schritt, denn seine Vision ist es, „die ganze Welt mit unserem EAD-System abzudecken“.

www.frequentis.com
www.t-systems.at

Informationstechnologie wieder im Lot

Kapsch übernimmt Managed Services aller PC und Notebooks des Bundesamts für Eich- und Vermessungswesen.

Das Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen (BEV) ist eine dem Wirtschaftsministerium nachgeordnete Bundesbehörde, zu deren Aufgaben Vermessung, Geoinformation sowie Mess- und Eichwesen gehören. Sitz der Zentrale ist Wien, österreichweit ist das BEV mit 67 Dienststellen in allen Bundesländern vertreten.

„Die Fülle an Leistungen, die wir im BEV erbringen, erfordert eine Vielzahl an verschiedenen Software-Anwendungen. Über die Jahre hinweg hat sich dabei ein wahrer Software-, aber auch Hardware-Wildwuchs entwickelt, den wir aufforsten wollten“, erklärt Thomas Matausch, Leiter der Abteilung Informationstechnik beim BEV. Das Outsourcing von IT-Komponenten inklusive ihrer professionellen Betreuung in Form von Managed Services ist derzeit eines der zentralen IT-Themen in Unternehmen. Diesen Weg ging nun auch das BEV.

Zuerst wurde Kapsch Business Com mit der Konsolidierung der BEV-eigenen Hard- und Software-Landschaft beauftragt. In der Folge entschied sich das BEV für die Auslagerung seiner gesamten Client-Betreuung in Form von Managed Services durch Kapsch.

Reibungslose Umstellung

„Bester interner Service, kurze Reaktions- und Wiederinbetriebnahmezeiten bei IT-Problemen und dadurch die Vermeidung von Stehzeiten – all das ist für die IT-Abteilung des BEV höchstes Gebot. Und dieser Service soll auch in allen Niederlassungen gleichermaßen gewährleistet sein“, betont Matausch. Nach einer umfassenden Analysephase von Kapsch Business Com wurden alle BEV-Arbeitsplätze der rund 1300 Mitarbeiter mit neuer Hardware und aktueller Software ausgestattet. Die größte Herausforderung lag aber in der Umstellung wäh-



Weil sich Kapsch um das Client-Service kümmert, kann sich das BEV voll auf seine Kernkompetenzen konzentrieren. Foto: BEV

rend des laufenden Arbeitsbetriebs. „Durch unsere Erfahrungswerte aus nationalen und internationalen Implementierungsprojekten vergleichbarer Größenordnungen konnten wir dem BEV eine reibungslose

Umstellung garantieren“, bestätigt Martin Hell, Leiter des Bereichs IT Solutions bei Kapsch Business Com.

Seit der Implementierung betreut Kapsch dauerhaft die 1500 Client-Computer (PC,

Notebooks und Bildschirme) und betreibt dafür eine zentrale Hotline zur Call-Aufnahme. Permanent stehen Techniker in Bereitschaft, die defekte Computer reparieren oder tauschen oder Arbeitsplätze übersiedeln.

„Mit der neuen IT-Ausstattung verfügt das BEV nun über ein optimales Client-Computermanagement“, zeigt sich Thomas Matausch zufrieden. „Im Zuge des Roll-outs wurde die ursprüngliche Vielfalt konsolidiert. Die Hardware wird im Störfall innerhalb der vereinbarten Zeit instand gesetzt. Software, Patches und Releases können wir selbst zentral verteilen. Für das BEV ist Kapsch Managed Services somit die perfekte Lösung für die Betriebsführung seiner IT-Clients. Und durch das Verrechnungsmodell pro Arbeitsplatz haben wir durch das Outsourcing zusätzlich absolute Kostentransparenz.“ *gesch*

www.kapsch.net
www.bev.gv.at

Video-Clips für das Internet

Videos sind ein wesentliches Element der Informationsvermittlung im Web. Man braucht Videos, um Nutzer auf die Homepage zu locken und dort zu halten. Die Austria Presse Agentur startete vor einem Jahr ihren Video-Dienst. Mittlerweile haben sich die APA-Clips auf allen großen Medien-Internet-Portalen als fixer Bestandteil etabliert.

Sonja Gerstl

Geburtstage sind dazu da, um gefeiert zu werden. Und das gilt ganz besonders für die Medienbranche. Vor einem Jahr startete die Austria Presse Agentur (APA) ihren Video-Dienst. Seither etablierte sich das Video-Ressort zur fixen Größe im APA-Newsroom. Auf Pressekonferenzen zählen die APA-Kameras bereits zum gewohnten Bild, die tagesaktuellen Video-Clips sind von vielen Internet-Portalen nicht mehr wegzudenken, und internationale TV-Sender wie CNN covern Österreich-Stories mit APA-Video-Beiträgen.

Tagesaktuelle Clips

Society, Entertainment und Kurioses – diese Bereiche sollten laut den Plänen aus dem Jahr 2006 die eigentlichen Schwerpunkte der Video-Berichterstattung werden – und das ganz ausgelegt auf die Zielgruppe, nämlich Internet-Portale und mobile Applikationen. Die Politik machte der sich formierenden Video-Mannschaft allerdings einen gewaltigen Strich durch die Rechnung: Ausgerechnet zum Jahreswechsel standen langwierige Koalitionsverhandlungen auf dem Programm, die Mitte Jänner in der Einigung auf die Große Koali-



Live dabei für den Online-Markt: Die Video-Mannschaft der Austria Presse Agentur berichtet tagesaktuell vom nationalen und internationalen Nachrichtengeschehen. Foto: APA

tion zwischen SPÖ und ÖVP gipfelte. Statt den Lugners und Co sowie Kuriositäten aus der Soft-News-Ecke war daher wesentlich öfter die harte Politik von Gusenbauer und Schüssel im bewegten Bild zu sehen.

Zwischenzeitlich werden von der APA täglich fünf brandaktuelle Clips aus dem nationalen und internationalen Nach-

richtengeschehen produziert. „Videos sind ein ganz wesentliches Element der Informationsvermittlung im Web“, ist Marcus Hebein, Chef von APA Multimedia, überzeugt. Bedeutungsvoller Nachsatz: „Und man braucht Videos, um die Nutzer auf die Homepage zu holen und dort zu halten.“ Laut Hebein hat sich die Nachfrage sowie die

Qualität der APA-Videos besser und schneller entwickelt als erwartet. Fazit: Mit dem Break Even wird spätestens nach dem zweiten Jahr gerechnet. Das ist insofern beachtlich, als gerade der österreichische Online-Markt im Vergleich zu anderen europäischen Ländern zuletzt etwas in Rückstand geraten ist. „Der Anteil der Werbeumsätze

im Internet-Bereich auf dem gesamten Werbemarkt wird in Österreich mit ein bis zwei Prozent beziffert. In Deutschland etwa liegt dieser Wert bereits um ein Vielfaches höher“, erklärt Hebein. Das Thema Video im Web spiele in diesen Ländern bereits eine wesentlich größere Rolle, die Refinanzierung gestalte sich daher auch viel leichter. „Es liegt an den Agenturen und Vermarktern, aus den hohen Besucherzahlen der großen Portale – und damit aus den vorhandenen Kontakten – auch entsprechende Erlöse zu lukrieren“, betont Hebein.

Format ausbauen

Der heurige Themenschwerpunkt liegt vor allem auf der Fußball-Europameisterschaft. Hier will die APA eng mit ihren internationalen Agenturpartnern zusammenarbeiten. Derzeit sei etwa die Schweizer Bildagentur Keystone, an der die APA erst kürzlich gemeinsam mit der Schweizer Nachrichtenagentur SDA die Mehrheit übernommen hat, dabei, eine eigene Video-Produktion aufzubauen. Darüber hinaus soll das Video-Angebot mit speziellen Formaten für Handy und mobile Portale sowie für TV-Sender weiter ausgebaut werden.

www.multimedia.apa.at

Sicherheit für Firmen im Datenverkehr

Hacker, Spam und mobile Endgeräte zählen nach wie vor zu den Herausforderungen für IT-Sicherheitsexperten.

Unternehmen sind heute mit einer Vielzahl von elektronischen Bedrohungen konfrontiert. In nahezu allen Bereichen besteht die Gefahr, Opfer von hinterhältigen Hacker-Attacken und Datendiebstahl zu werden. Obwohl es zwischenzeitlich eine Vielzahl von unterschiedlichsten Sicherheitslösungen gibt, gelingt es Angreifern trotzdem immer wieder, enormen Schaden anzurichten.

Hilfe von Profis

Winfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik, weiß: „Es bedarf eines sehr hohen Zeitaufwandes und einer intensiven Beschäftigung mit dem Thema Informationssicherheit, um den stets wachsenden Herausforderungen und den immer wieder neuen Angriffen sinnvoll und effektiv entgegenwirken zu können. Das ist eine echte Herausforderung für Sicherheitsexperten und muss daher auch von Profis gemacht

werden.“ Sich hausintern einen solchen Profi zu leisten, ist aber in den meisten Fällen eine sehr kostspielige Angelegenheit und gerade für Klein- und Mittelbetriebe oft nicht finanzierbar. Hier kann Outsourcing die Lösung sein. Die Vergabe der Unternehmensinformationstechnologie an einen professionellen

IT-Dienstleister ermöglicht dem Unternehmen, die aktuellsten Sicherheitsvorkehrungen eingesetzt zu haben, ohne erheblichen Mehraufwand leisten zu müssen. „Firmendaten stellen ein wertvolles Gut dar. Der Handel und der Diebstahl von sensiblen Material erreichte im vergangenen Jahr eine trau-

rige Rekordhöhe. Hier gilt es, mit einer umfassenden IT-Security-Policy und den dementsprechenden Maßnahmen wie etwa geregelten, administrierten Zutritts- und Zugriffsbeschränkungen dem Missbrauch einen Riegel vorzuschieben“, erklärt Pruschak.

Neue Mechanismen

Aber auch anderswo lauern Gefahren. So etwa wird Spam immer mehr zur Plage beim E-Mail-Verkehr. „Wir rechnen in Zukunft vermehrt mit gezielten Angriffen auf Computer- und Systemschwachstellen zum Diebstahl unternehmenskritischer oder persönlicher Informationen. Die Attacken sind immer ausgefeilter und zielgerichteter und auf den ersten Blick schwerer als Spam zu erkennen. Hier sind alle IT-Security-Verantwortlichen gefordert, den stets steigenden Angriffen entgegenzuwirken und immer neue Mechanismen

der Abwehr zu entwickeln“, betont Pruschak. Zu den größten Gefahrenquellen zählen nach wie vor mobile Gerätschaften à la Laptop, PDA und Smartphones. Denn: So sehr mobile Mitarbeiter und zahlreiche Dependancen dem Wachstum von Unternehmen zuträglich sind – die IT stellen diese vor große Herausforderungen.

Vor allem drahtlose Netzwerke, die mit vielen unbekanntem Mitnehmern genutzt werden, bergen hier hohe Risiken. Aber auch die Geräte selbst sind zumeist äußerst begehrt. Nicht nur, dass sie aufgrund ihres Wertes interessant für Diebe sind, auch finden sich oft kritische Geschäfts- oder Kundendaten zum Teil schwach oder gar nicht verschlüsselt auf den Geräten. „Vertraulichkeit der Daten und der Kommunikation ist hier unter allen erdenklichen Umständen gefordert“, unterstreicht Pruschak. www.raiffeiseninformatik.at



Sensible Business-Informationen und heikle persönliche Daten bedürfen eines besonderen Schutzes. Foto: Bilderbox.com

Special Innovation

Keine Angst vor Outsourcing

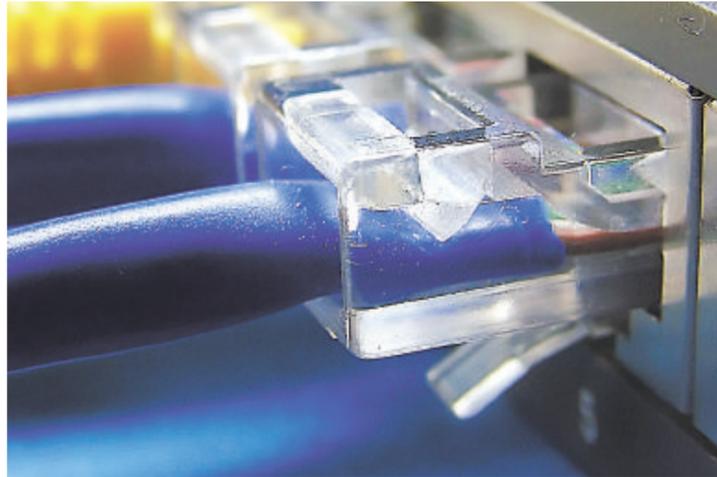
Auslagerung von Informationstechnologie hilft Kosten sparen. Derzeit herrscht bei Firmen oft noch Skepsis vor.

Ernst Brandstetter

Das „Outsourcing“ von Dienstleistungen im Bereich Informationstechnologie (IT), also die Auslagerung von know-how-intensiven Aufgaben der IT-Betreuung an externe Spezialisten, bietet beste Chancen für die Konsolidierung der IT-Infrastruktur und damit greifbare Einsparungspotenziale.

Gerade kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die für ihre Verhältnisse oft zu hohe Ressourcen bezüglich IT-Personal sowie Hard- und Software aufbieten müssten, um einen reibungslosen, funktionalen, die täglichen Arbeitsprozesse optimal unterstützenden IT-Betrieb zu gewährleisten, könnten enorm von Outsourcing profitieren. „Trotzdem herrscht gerade in diesem Business-Segment noch oft Skepsis vor, wenn es darum geht, Infrastrukturleistungen und gemanagte Applikationen durch ein Fachunternehmen erbringen und betreiben zu lassen“, erklärt Christian Bauer, Leiter des Bereichs Product Marketing Business bei Telekom Austria. Es bedürfe daher gerade seitens der Anbieter von Outsourcing-Portfolios besonderer Anstrengungen, noch bestehende Schwellenängste gegen diese zeitgemäße Form des IT-Betriebes abzubauen und die vielen KMU von den betriebswirtschaftlichen Vorzügen solcher Lösungen zu überzeugen.

Einer der wichtigsten Aspekte bezüglich Outsourcing ist nach Ansicht des Experten sicher das Kostenargument. „Aber es ist nicht einfach das mögliche Einsparungspotenzial allein, das bei der Auslagerung von IT-Dienstleistungen überzeugt. Es ist vielmehr die höhere Transparenz bei Ausgaben und



Auslagerung von Routineaufgaben an externe Spezialisten entlastet die unternehmenseigene Informationstechnologie. Foto: Fotolia.com

Aufwendungen für Infrastruktur und IT, die bei Outsourcing ins Auge fällt, weil bei diesem Betriebsmodell vielfach fixe in variable, nutzungsabhängige Kosten umgewandelt werden können“, erläutert Bauer. Mit dem anforderungsgerechten Zukauf von Services könnten bei den Kunden gezielt schlankere Strukturen in der gesamten IT implementiert werden. Diesen

gewichtigen Vorteil könnten KMU dazu nutzen, sich voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und damit ihre Marktposition mittelfristig nachhaltig zu stärken.

Sinnvolle Services

Outsourcing und die Erbringung von „Managed Services“ ist mehr als eine Dienstleistung – es ist ein Konzept oder eine

Strategie für den Einsatz von IT in Unternehmen und reicht von der Konzeption und Planung über die Implementierung bis hin zur laufenden Betriebsführung und Wartung der IT-Landschaft, wobei exakte, mit dem Kunden anforderungsspezifisch vereinbarte SLA (Service Level Agreements) die gewünschte Qualität sicherstellen. Outsourcing ist laut Bauer vielfach auch ein selektiver Prozess, bei dem besonders sensible Anwendungen weiterhin in der Hoheit des Unternehmens verbleiben und durch eigene IT-Kräfte betreut werden, während eine Vielzahl an Basisdiensten aber ausgelagert wird.

Die zentralen Lösungen bei Outsourcing sind Housing Services, die meistens Server-Housing, Back-up und Storage sowie Disaster-Management umfassen, und Hosting Services, wo neben dem zentralen Server-Betrieb auch noch Mail-Services abgewickelt sowie Web- und Application-Hosting auf ASP (Application Service Providing)-Basis erfolgen. IT-Spezialisten können aber auch noch Securi-

ty Services wie Firewalling, Virenbekämpfung oder gleich das gesamte Sicherheitsmanagement übernehmen. Weiters im Trend liegen die Desktop Services, womit die Wartung von PC-Arbeitsplätzen, Thin Clients und PDA angesprochen sind. Auch Mobile Computing kann in eine solche Lösung integriert werden. Application Services wie Hosted Exchange als Basis für Collaboration-Dienste (etwa Live Communication Services, Sharepoint Services, Hosted CRM inklusive mobilem Zugriff), Managed LAN Solutions oder Archivierung on demand runden die Angebotspalette nach oben ab.

„Outsourcing ist in erster Linie Vertrauenssache. Daher sollte beim Aufsetzen von ausgelagerten Services mit jedem Kunden im Rahmen einer ausgedehnten Consulting-Phase, die der Implementierung vorausgeht, gemeinsam ein Outsourcing-Anforderungsprofil erarbeitet werden, das die individuellen Bedürfnisse des Kunden zu hundert Prozent abdeckt“, betont Bauer.

Outsourcing-Vorteile auf einen Blick

- Outsourcing ermöglicht volle Kostentransparenz und eine Reduktion der Kosten für Informationstechnologie (Total Cost of Ownership), ohne auf den Einsatz jeweils neuester Technologien verzichten zu müssen.
- Durch den Wegfall von Rüstzeiten, Nebenzeiten, Krankenstandszeiten und von Lohnnebenkosten für eigenes IT-Personal wird die Konzentration auf das Kerngeschäft möglich.
- Durch die Auslagerung an einen hocheffizienten Spezialisten und die Ausnutzung der dabei entstehenden Rationalisierungseffekte ist eine optimierte Qualitätssicherung in der Nutzer-Betreuung gegeben. Die zentrale IT-Betreuung durch einen einzelnen Servicepartner, der die gesamte Koordination im Hintergrund übernimmt, sorgt zudem für einen „Single Point of Contact“ (SPoC).
- Weitere Vorteile entstehen durch die Standardisierung der IT-Infrastruktur durch gezielte Typenbereinigung sowie durch die Verwendung von ausschließlich bewährten Technologien und Produkten auf Basis der Erfahrungswerte des spezialisierten IT-Partners.
- Laufendes IT-Controlling und Reporting mit Auswertungen und Analyse der IT-Landschaft steigern die Kostenoptimierung.
- Outsourcing heißt auch Wegfall des Risikos, in teure IT-Ausbildung zu investieren und diesen Mitteleinsatz bei Abgang von IT-Personal ohne volle Amortisation wieder zu verlieren.
- Last but not least kommt es bei Outsourcing durch geringere Ausfallzeiten auf Basis einer per SLA zugesicherten Downtime (messbare Qualität) zu einer besseren Ausnutzung der gesamten IT-Infrastruktur.

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Ernst Brandstetter

Expansion nach Rumänien

Mit der Übernahme von Iiruc Service ist dem österreichischen Informationstechnologie-Dienstleister Raiffeisen Informatik der Einstieg in den rumänischen Markt gelungen. Dieser Standort soll als Basis für eine konsequente Wachstums- und Beteiligungsstrategie auch in anderen zentral- und osteuropäischen Ländern dienen.

Gerhard Scholz

Als Dienstleister für IT-Operations, Outsourcing, Client-Management und vieles mehr zählt Raiffeisen Informatik in Österreich zur Crème de la Crème der Branche. Mit Umsatzsteigerungen, die deutlich über dem Branchendurchschnitt liegen, konnte der Marktanteil kontinuierlich ausgebaut werden. Diese Marktposition wurde nicht zuletzt durch die erfolgreiche Umsetzung zahlreicher Großprojekte, wie etwa die Errichtung und den Betrieb der österreichischen Lkw-Maut, das Komplett-Outsourcing von Uniqa oder die Übernahme des Rechenzentrumsbetriebs der Niederösterreichischen Landeskliniken erreicht.

Export von Outsourcing

„Professionalität, Erfahrung und Sicherheit sind die wesentlichen Voraussetzungen für erfolgreiches IT-Management. Dass uns diese Kompetenzen zugetraut werden, spiegelt sich im Marktwachstum wider“, meint Wilfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik. Mit einem Anteil von 37,5 Prozent bleibt Outsourcing, also die Auslagerung von Unternehmensaufgaben und -struk-



Der Trend zur Auslagerung der Informationstechnologie stellt eine internationale Entwicklung dar. Auch in Zentral- und Osteuropa besteht großer Bedarf an IT-Dienstleistungen. Foto: Bilderbox.com

turen, der treibende Faktor für das Wachstum der IT-Branche. Dieser Trend ist aber nicht auf Österreich beschränkt. Vor allem in der Region Zentral- und Osteuropa (CEE) besteht ein großer Bedarf an IT-Dienstleistungen. „Es ist unser erklärtes Ziel, jene Services, die wir in Österreich anbieten, auch Kunden in den CEE-Ländern zugänglich zu machen“, erklärt Pruschak. Mit der Übernahme der rumänischen Firma Iiruc Service wurde nun der erste ge-

wichtige Schritt in den osteuropäischen Markt getan. „Wir verfolgen eine konsequente Expansionsstrategie. Rumänien ist unser erster Standort in Osteuropa, den wir zu einem vollwertigen Raiffeisen Informatik-Standort ausbauen wollen“, fährt Pruschak fort.

Um einen optimalen Know-how-Transfer sicherzustellen, hat Raiffeisen Informatik mit Alexander Gradl-Noll einen österreichischen Geschäftsführer nach Rumänien entsandt,

der gemeinsam mit dem bestehenden Management und Mitarbeiterstab das Unternehmen führen wird. Gleichzeitig soll er weitere Expansions Schritte in der Region vorbereiten.

Wachstumspotenzial

Auch die rumänischen Partner zeigen sich mit dieser Entwicklung zufrieden. „Raiffeisen hat in Rumänien einen sehr guten Namen. Wir sehen es äußerst positiv, nun Teil der Raiffeisen Informatik-Familie geworden

zu sein“, bestätigt Ion Buzoianu, Geschäftsführer von Iiruc Service. Das Unternehmen ist der größte Client-Management-Anbieter in Rumänien und verfügt landesweit über 60 Standorte. „Unsere Kunden sind Unternehmen, die über eine Filialstruktur oder zahlreiche Niederlassungen verfügen und somit landesweit einen zuverlässigen IT-Versorger benötigen, der ihnen rasch helfen kann“, beschreibt Alexander Gradl-Noll den Bedarf.

Als Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik BeteiligungsGmbH ist Jörg Windbichler für das Beteiligungsmanagement verantwortlich. Die Entscheidung für die rumänische Neuerwerbung begründet er so: „Nach einem umfangreichen Auswahlprozess hat sich Iiruc Service als jenes Unternehmen dargestellt, das sich aufgrund seines Dienstleistungsspektrums und Wachstumspotenzials für unsere Expansionspläne am besten eignet. Die starke Marktposition von Iiruc Service im Geschäftsfeld Client-Management wollen wir weiter ausbauen und in naher Zukunft auch komplette Rechenzentrumsdienstleistungen anbieten.“

www.raiffeiseninformatik.at

Sicherheitsgurt für den Datenverkehr

Einen sicheren Webauftritt vor und hinter den Kulissen entwickelte APA-IT für BMW Austria.

In Sekundenschnelle landen die topaktuellen Nachrichten der APA (Austria Presse Agentur) auf den Bildschirmen der Redaktionsstuben. Dahinter steckt nicht nur eine blitzartige redaktionelle Aufbereitung der einlangenden Informationen, sondern auch eine perfekte Informationstechnologie (IT). Das ausgelagerte Tochterunternehmen APA-IT legt dafür die reibungslos funktionierende Basis. Als selbstständiges Unternehmen bietet APA-IT Expertisen in Sachen Redaktionssysteme, Netzwerktechnologie und Datenbank-Lösungen aber natürlich auch auf dem freien Markt an. Die Angebotspalette reicht weit über den Medienbereich hinaus und umfasst unter anderem Server-Hosting, Content-Management-Systeme und Internet-Solutions.

Die Überlegung von BMW Austria war klar: „Unsere Kompetenz sind schnelle Autos. Die schnelle Informationsverarbeitung überlassen wir dem Spezial-

listen.“ Als Outsourcing-Partner für die komplexen Internet-Anwendungen holte sich BMW die Experten von APA-IT. Der Anforderungskatalog war umfangreich. Der Autohersteller plante, alle hauseigenen Internet-Anwendungen sicher zu vernetzen und Schnittstellen der BMW-Händler vom und zum BMW-System einzurichten. Zusätzlich sollten eine Online-Gebrauchtwagenbörse und ein Newsletter-Versand implementiert werden.

Qualität und Sicherheit

Höchste Qualitäts- und Sicherheitsstandards waren für die Online-Kommunikation von BMW Austria Grundbedingung. APA-IT konnte dafür sowohl die gesamte Netzwerkinfrastruktur zur Verfügung stellen als auch eine flexible Applikationsentwicklung anbieten. In einem ersten Projektschritt richtete APA-IT im firmeneigenen Rechenzentrum auf mehreren Servern einen

besonders gesicherten Bereich für BMW Austria ein, der durch zwei Firewalls geschützt wird. Eine verschlüsselte Hochleistungsdatenleitung garantiert auch in Spitzenzeiten optimalen Datenaustausch zwischen dem APA-IT-Rechenzentrum und dem BMW-Firmenstandort Salzburg. Die APA-IT betreibt das Hosting der Server sowie einer Oracle-Datenbank und stellt ein lückenloses Back-up

aller Daten sicher. Für einen störungsfreien Betrieb sorgt der APA-IT-Support mit permanentem Monitoring und einer 24-Stunden-Hotline.

Diese Basis bildete in weiterer Folge die Infrastruktur für verschiedene Anwendungen. Zuerst wurden Schnittstellen für den Datenaustausch implementiert. Zum einen fließen aus dem Datenverkehr mit den Händlern Kundendaten aus dem

BMW-CRM und Log-in-Daten von BMW-Händlern in das System. Zum anderen wird auch der Datenaustausch für die BMW Online-Gebrauchtwagenbörse sicher abgewickelt. Klarerweise wurde auch ein System für die Benutzerrechte eingebaut.

Eine zentrale Applikation war die Entwicklung einer neuen Online-Börse, die einen Überblick über die auf dem Gebrauchtwagenmarkt angebotenen BMW-Modelle gibt. Die Website www.bmw.at/boerse stellt sowohl eine Plattform für den B2B- als auch den B2C-Markt dar. Zahlreiche Funktionen wie Fahrzeugsuche, Vormerkfunktion und ein Finanzierungskalkulator bieten dem Kunden leicht handhabbare Instrumente, um sein ideales Auto zu finden. Die von Händlern neu einlangenden Fahrzeugdaten werden über die Schnittstelle laufend in die Börse eingespielt – das System ist somit immer up-to-date. *gesch*

www.bmw.at
www.apa-it.at



Über die Online-Gebrauchtwagenbörse von BMW können Kunden wie Händler ganz einfach ein passendes Fahrzeug finden. Foto: BMW