

# Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

## Internet auf Österreich-Tour

Mit ihrer Telefit-Roadshow 2008 bringt die Wirtschaftskammer Österreich Internet-Wissen zu den Unternehmern.

**Gerhard Scholz**

Der professionelle, zielgruppenorientierte Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) entscheidet heute oft über Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen. Gerade kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) bieten sich im Internet noch weitgehend unerschlossene Vertriebschancen und Wettbewerbsvorteile. Aber viele Unternehmer sind unsicher und wissen nicht, wie sie diese Chancen am besten nutzen können. Bereits zum achten Mal organisiert die Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) die Telefit-Roadshow, bei der IKT-Wissen praxisnah vermittelt wird; heuer steht sie ganz im Zeichen des Internets.

### Nahversorger für IKT

Die Telefit-Roadshow hat sich als eine der erfolgreichsten Veranstaltungsreihen zu IKT-Themen in Österreich etabliert. Vor allem für KMU ist sie zum größten Nahversorger mit Informationen zu den neuesten IKT-Trends geworden, weil sie aktiv auf die Unternehmer zugeht. Seit ihrem Start im Jahr 1997 haben rund 37.000 Unter-

nehmer aus Klein- und Mittelbetrieben an den Telefit-Veranstaltungen teilgenommen.

WKÖ-Generalsekretärin Anna Maria Hochhauser kommentiert diesen dauerhaften und in Österreich einmaligen Erfolg so: „Die WKÖ bringt die IKT-Experten direkt zu den Unternehmern in die Bundesländer. Bei den Telefit-Shows lernen alle interessierten Un-

ternehmer die neuesten IKT-Anwendungen kennen und für ihr Geschäft zu nutzen. Fragen, Live-Präsentationen und Selbst-Ausprobieren stehen im Mittelpunkt. So kann vom IKT-Anfänger bis zum Profi wirklich jeder Besucher profitieren.“

Die Telefit-Roadshow 2008 ist von September bis November in ganz Österreich unterwegs. In insgesamt 31 Veranstaltungen

erfahren Unternehmer alles über sichere und erfolgreiche Internet-Lösungen, damit verbundene neue Geschäftschancen und wie man durch den Einsatz von neuen Kommunikationstechnologien im Unternehmen Geld sparen kann. Der Eintritt ist frei, aufgrund der stets hohen Besucherzahlen ist es jedoch unbedingt ratsam, sich rechtzeitig anzumelden.

Warum die Telefit-Roadshow nach wie vor so gut besucht ist, erklärt sich aus ihrem konstruktiven Ansatz: In praxisnahen Live-Präsentationen werden den Teilnehmern IKT-Lösungen vorgestellt, die sofort einsetzbar sind, einfach funktionieren und sich rasch amortisieren. In den Pausen und nach der zweistündigen Veranstaltung können Besucher die neuesten Anwendungen selber ausprobieren. Experten geben wertvolle Praxis-Tipps und beantworten alle Fragen rund um die Themen E-Commerce, IT-Sicherheit, mobile Office-Lösungen, E-Recht et cetera. Und ein Jubiläum gibt es heuer auch zu feiern: Am 17. September geht in Wien die 300. Telefit-Show über die Bühne.

### Handbuch „E-Rechnung“

Als besonderes Schmanckwerk wird das neue Handbuch „E-Rechnung“ vorgestellt: ein praxisorientiertes Informations- und Nachschlagewerk, das KMU einen Überblick über die verschiedenen technischen Lösungen der elektronischen Rechnungserstellung bietet. Jeder Besucher einer Telefit-Show erhält ein kostenloses Exemplar direkt bei der Veranstaltung.

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



37.000 Unternehmer haben in den letzten Jahren die Telefit-Roadshow besucht und dort erfahren, wie sie Informations- und Kommunikationstechnologie für ihren Betrieb nutzen können. Foto: WKÖ, E-Center

## „Intelligentes Bauen“ wird gefördert

Niederösterreichische Technologiefinanzierungsgesellschaft will Standort für innovative Unternehmen stärken.

„Auf dem Weg in die Wirtschaftswelt brauchen junge Unternehmer einen starken Partner, der über einen soliden finanziellen Hintergrund und ein gutes Netzwerk verfügt.“ Wer würde dieser Aussage von Doris Agneter, Geschäftsführerin von Tecnet Capital, widersprechen wollen? Tecnet Capital Technologiemanagement ist die Technologiefinanzierungsgesellschaft des Landes Niederösterreich. Hauptaufgabe der GmbH ist die gezielte Finanzierung junger, innovativer und technologieorientierter Unternehmen in der Gründungs- und Wachstumsphase.

Weitere Aufgabenbereiche sind das Management von Technologieprojekten sowie die Patent- und Technologieverwertung für Forschungs- und Entwicklungseinrichtungen. Tecnet Capital hält Beteiligungen am niederösterreichischen A-plus-B-Gründerzen-

trum (Accent Gründerservice) und dem Risikokapitalfonds Tecnet Equity Beteiligungs Invest (mit einem Volumen von über 18 Mio. Euro).

### Call 2008 im Laufen

Als wesentlichen Schwerpunkt der Tecnet-Agenden der kommenden Jahre nennt

Agneter den Technologietransfer von universitären wie privaten Forschungseinrichtungen hin zur Wirtschaft: „Dadurch sollen Neugründungen innovativer Unternehmen forciert und bestehende Unternehmen durch den gezielten Aufbau von Know-how gestärkt werden.“ Doch Tecnet gibt nicht nur Start-

hilfe für Unternehmen, sondern bringt auch die Forschung selbst in Schwung. 2007 startete Tecnet den ersten Aufruf, Projekte zum Thema „Intelligente Textilien“ einzureichen, um die Vernetzung der Industrie mit den Forschungsinstitutionen zu intensivieren. Mit dem Call 2008 werden nun Forscher, Ent-

wickler und Unternehmen angesprochen, die sich mit „Intelligentem Bauen“ beschäftigen. „Schon der große Erfolg des ersten Calls hat gezeigt, dass dieses Instrument zielgerichtet die vorhandenen Potenziale im Bereich des intelligenten Bauens geschaffen werden“, bekräftigt Agneter. Vor allem die Senkung des Energiebedarfs sowie der ressourcenschonende Einsatz von Rohstoffen stehen im Mittelpunkt des Interesses. Die besten Projekte erhalten Geldprämien und werden mit einem Budget von maximal 200.000 Euro gefördert. Die Einreichfrist für den neuen Call „Intelligentes Bauen“ endet am 20. September 2008. gesch

[www.tecnet.co.at](http://www.tecnet.co.at)



Auch das neue Wirtschaftszentrum Niederösterreich in St. Pölten wurde als Vorzeigeprojekt für intelligentes Bauen in Niedrigenergie- und Passivhaus-Technik errichtet. Foto: Kammeter

## Special Innovation

# Hilfe für den Mittelstand

Der Forschungsatlas Niederösterreich soll eine weitere Brücke zwischen Wissenschaft und Wirtschaft schlagen und vor allem kleinen und mittleren Unternehmen dabei helfen, Innovationen zu realisieren.

Sonja Gerstl

Große Unternehmen haben das Thema „Forschung“ meist gut im Griff. Sie verfügen in der Regel über eigene Forschungsabteilungen oder aber über gute Kontakte zu entsprechenden Einrichtungen. Neueste Entwicklungen in puncto Produktentwicklung, Technik oder Design können so unkompliziert abgeschöpft und umgesetzt werden.

## Transparenz schaffen

Ganz anders stellt sich die Situation freilich bei vielen heimischen Klein- und Mittelbetrieben dar: Um wettbewerbsfähig zu bleiben, besteht zwar ebenfalls erhöhter Forschungsbedarf, es fehlt aber oft das Wissen um die adäquaten Institutionen oder Ansprechpartner.

Um den Einstieg in die Welt der Wissenschaft und Forschung auch für diese Unternehmen zu gewährleisten, startet das Land Niederösterreich mit der Internet-Plattform „Forschungsatlas Niederösterreich“ nunmehr eine neue Informationsoffen-

sive. Erklärtes Ziel ist es, das kreative und wissenschaftliche Potenzial dieses Landes für alle innovativen Unternehmen gleichermaßen transparent und nutzbar zu machen.

Bewusst einfach und übersichtlich gestaltet, präsentiert der „Forschungsatlas Niederösterreich“ aktuell alle in diesem Bundesland tätigen Forschungseinrichtungen. Zur Verfügung stehen unterschiedliche Suchvarianten: die gezielte Suche über Forschungsfelder/Forschungsschwerpunkte, die gezielte Suche mithilfe einer Niederösterreich-Karte sowie die Volltextsuche. Für die Kategorisierung der Wissenschaftssparten wurde dabei die Klassifikation der einzelnen Wissenschaftszweige der Statistik Austria herangezogen.

In der Detailansicht der Forschungseinrichtung werden die Adresse und Kontaktdaten, die Forschungsfelder und -schwerpunkte, die Ausstattung und das Dienstleistungsangebot, die Anzahl der Mitarbeiter sowie eine grafische Darstellung der Tätigkeitsbereiche umfassend darge-



Innovative Ideen haben viele, aber nicht alle Firmen verfügen über eigene Forschungsabteilungen oder Kontakte zu entsprechenden Einrichtungen, um diese auch umsetzen zu können. Foto: Fotolia.com

stellt. Diese Informationen (Telefon, E-Mail oder Homepage) können zur direkten Kontaktaufnahme mit der Forschungseinrichtung genutzt werden. Die Datenbank wird regelmäßig gewartet und laufend erweitert.

## Erweiterung geplant

Zu Beginn beschränkt sich der Inhalt vorerst einmal auf Einrichtungen im Land Nieder-

österreich, zur Diskussion steht aber eine mittelfristige Erweiterung zu einem kompakten Forschungsatlas für den Centre-Raum.

Der Forschungsatlas Niederösterreich ist das Ergebnis einer Zusammenarbeit der NÖ Bildungsgesellschaft für Fachhochschul- und Universitätswesen, der Wirtschaftskammer NÖ/TIP (Technologie- und Inno-

vationspartner), der Ecoplus, Niederösterreichs Wirtschaftsagentur, des Technopolmanagements, der Tecnet Capital Technologiemanagement, einer Reihe von Abteilungen des Amtes der niederösterreichischen Landesregierung, der Universität für Weiterbildung Krems sowie des NÖ-Regionalmanagements.

[www.forschungsatlas.info](http://www.forschungsatlas.info)

# Weichenstellung für künftige Forschung

Österreichisches Kompetenzzentrum für Tribologie in Wiener Neustadt soll Comet-K2-Exzellenzzentrum werden.

Das am niederösterreichischen Technopolstandort Wiener Neustadt angesiedelte K-plus-Kompetenzzentrum für Tribologie feiert heuer sein sechsjähriges Bestehen. In den vergangenen Jahren konnte die Einrichtung, welche die Disziplinen Chemie, Physik, Maschinenbau, Elektrotechnik/Elektronik, Mikro-/Nanotechnologie und Werkstoffwissenschaften vereinigt, ihre Forschungs- und Technologieaktivitäten konsequent auf internationales Niveau ausbauen.

## Gezielter Energieeinsatz

Im Vordergrund der interdisziplinären Teamarbeit stehen dabei Fragestellungen bezüglich der Minimierung des Energieeinsatzes und der Verschleißreduktion bei technischen Systemen. Dadurch wird es möglich, die Funktionsdauer technischer Systeme deutlich auszuweiten. Darüber hinaus leisten tribologieorientierte Lösungen einen ganz wesentlichen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz sowie zur CO<sub>2</sub>-Reduktion. Der Kapazitätsausbau des Kompeten-



Die Minimierung des Energieeinsatzes steht im Zentrum von tribologieorientierten Lösungen. Foto: Fotolia.com

zentrums, insbesondere durch die Ausweitung der industrieorientierten Forschungs- und Entwicklungs (F&E)-Dienstleistung und die Mitwirkung an europäischen Forschungsprojekten, findet laufend statt. Ebenso erweitert sich laufend die Laborinfrastruktur. So etwa steht seit März dieses Jahres ein mit Unterstützung des Landes Niederösterreich realisiertes,

hochmodernes Oberflächen- und Nanoanalytiklabor zur Verfügung. Die Auswahl der „Hightech“-Analytik nimmt Bezug auf die aktuellen Anforderungen der Spitzenforschung und berücksichtigt sowohl die Erfahrungen und Bedürfnisse aus der Industrie wie auch der am Standort angesiedelten weiteren wissenschaftlich tätigen Forschungsinstitutionen. Ebenso werden

der Industrie wertvolle Impulse für deren Eigenforschungsaktivitäten gegeben.

Die nähere Zukunft des K-plus-Kompetenzzentrums ist durch das nunmehr aktuelle, internationale Forschungsförderungsprogramm Comet gekennzeichnet. An der zweiten Ausschreibungsrunde wird sich das Kompetenzzentrum beteiligen und in diesem Zusammenhang einen Antrag für ein Comet-K2-Exzellenzzentrum mit dem Titel „European Excellence Center of Tribology“ einreichen.

Bei erfolgreicher Antragstellung könnten verschiedene F&E-Projekte ab Anfang des Jahres 2010 in diesem Rahmen durchgeführt werden. Zahlreiche nationale und internationale Wissenschafts- und Industriepartner haben hierzu bereits deren Beteiligung zugesagt. Firmen und Institute, welche noch nicht Partner sind und Interesse an tribologieorientierten Lösungen haben, sind eingeladen, sich ebenfalls an dieser Initiative zu betei-

gen und sich damit den Zugang zu neuestem Wissen in der Tribologie und auch zu lukrativen Forschungsförderungsmitteln langfristig zu sichern. [www.ac2t.at](http://www.ac2t.at)

## Technopol

Das Kompetenzzentrum für Tribologie ist die größte Forschungseinrichtung am Technopol Wiener Neustadt, der in allen Themenbereichen mehr als 250 technische Wissenschaftler beherbergt. Der Technopol Wiener Neustadt zeichnet sich durch eine außerordentlich hohe Kompetenz in technologischen Wissenschaftsbereichen wie etwa Tribologie, Sensorik, Oberflächentechnologien, IT und Medizintechnik aus. Er wird im Rahmen des niederösterreichischen Technopolprogramms aktiv durch einen vor Ort ansässigen Technopolmanager betreut.

# Das Netzwerk ist die Basis

Die Austrian Airlines Group erneuert ihr Datennetzwerk und nutzt eine umfassende Voice-over-IP-Lösung.

**Gerhard Scholz**

Die wirtschaftliche Zukunft der Austrian Airlines steht derzeit noch in den Sternen. Ob sich das landestypische Rot-Weiß-Rot mit Blau-Gelb, also der Luftansa, oder Blau-Rot, der Air France, mischen wird, werden die nächsten Monate zeigen.

Diese Entscheidung wird auch die Weichen für die Zukunft des Vienna International Airports stellen, von dem aus derzeit weltweit 130 Destinationen angefliegen werden, mit Schwerpunkt von und nach Zentral- und Osteuropa. Über den Vienna International Airport werden alle in Wien-Schwechat startenden und ankommenden Maschinen abgefertigt. High-Tech-Logistik sorgt für ein schnelles, bequemes Weiterkommen der Fluggäste – durchschnittlich 25 Minuten Transferzeit sind einzigartig in Europa.

## Multimediales Netzwerk

„Immer höhere Produkt- und Servicequalität sind im Airline-Geschäft entscheidende Erfolgsfaktoren“, sagt Rainer Pichler, IT-Bereichsleiter der Austrian Airlines Group, und fügt hinzu: „Die Basis dafür liefern auch ein hochmodernes Datennetzwerk und eine ausfallsichere IKT-Infrastruktur.“

Als die Austrian Airlines ihr Headoffice von Wien-Oberlaa in die Neubauten am Flughafen Wien-Schwechat übersiedelte,



Mithilfe einer informations- und kommunikationstechnischen Infrastruktur auf dem letzten Stand der Technik will die AUA bei Passagieren mit höchster Servicequalität punkten. Foto: Austrian Airlines

war am neuen Standort eine zukunftsweisende State-of-the-Art-IT-Infrastruktur gefragt. Die drei wesentlichen und geschäftskritischen IT-Bereiche Datennetz, LAN-Infrastruktur und Voice over IP inklusive Callcenter sollten übersiedelt und optimiert werden. „Den dafür gesuchten verlässlichen, langfristigen und gleichzeitig

flexiblen Technologiepartnern fanden wir mit der Telekom Austria, die diese Herausforderung just in time großartig gelöst hat“, berichtet Manfred Schmiedl, Head of IT-Service-Management. „Wir suchten einen Anbieter, der uns genau definierte Services für das Daten- und Sprachnetz liefern kann. Durch den Fokus auf Ser-

vices und den bewussten Verzicht auf die Anschaffung von Hardware haben wir das Risiko minimiert und die Flexibilität maximiert.“

Das neue Datennetzwerk sollte auch die Basis für die Telefonielösung sein. „Mit den IP Voice Solutions konnte uns Telekom Austria auch hier eine Lösung anbieten“, er-

gänzt Pichler. „Dank unseres neuen Datennetzwerks mit Multiprotocol Label Switching, kurz MPLS, verfügen wir jetzt über ein performantes und skalierbares Netzdesign für multimediale Anwendungen. Es bietet uns auch die flächendeckende Grundlage für die IP Voice Solutions mit maximaler Verfügbarkeit.“

## Alles läuft über IP-Netze

Bei der Telefonielösung ging es um eine Erneuerung der kompletten Infrastruktur. „Die IP Voice Solutions setzen auf unser multimediales Netzwerk auf“, erklärt Manfred Schmiedl. Damit konnte Austrian auch die Callcenter erneuern und harmonisieren sowie einen neuen Rufnummernplan implementieren. Zurzeit arbeiten rund 900 Mitarbeiter mit rund 1150 registrierten IP-Phones.

„Mit den IP Voice Solutions von Telekom Austria verfügen wir jetzt über ein einfach zu bedienendes, effizientes Telekommunikationsmanagement“, betont Rainer Pichler. „Durch die Strategie All-IP konnte im Datennetz eine wesentliche Bandbreitenerweiterung bei gleichzeitiger Kostenreduktion erreicht werden. Über die VoIP-Lösung sind diese technischen Vorteile in einer nächsten Phase auch für die weltweite Sprachkommunikation von Austrian realisierbar.“

business.telekom.at

**Christian Bauer:** „Bisher funktionierte Datenkommunikation zeitversetzt – wie eine Art Pingpong-Spiel. Die Vernetzung auf Basis von Unified Communications ermöglicht simultanes Arbeiten von PC zu PC in Echtzeit“, erklärt der Product-Marketing-Business-Leiter von Telekom Austria Business Solutions.

## Neues Arbeiten im Büro der Zukunft

**economy:** Wie sieht die Arbeit im Büro der Zukunft mit Unified Communications (UC) aus?

**Christian Bauer:** UC vereint unterschiedliche Kommunikationslösungen zu einer zen-

tralen Lösung. Mit UC werden Daten, Sprache, E-Mail, Fax und so weiter so vernetzt, dass alles aus einer einzigen zentralen Anwendung heraus genutzt werden kann. Die Mitarbeiter eines Unternehmens sind unabhängig von ihrem jeweiligen Standort über IP-Netzwerke online miteinander verbunden. Dennoch wird es nicht nur ein virtuelles Büro geben, da das persönliche Gespräch nach wie vor ganz wichtig bleiben wird, um beispielsweise kritische Themen face to face zu besprechen.

**UC als Basis ermöglicht Real-time Communication, Online-Zusammenarbeit in Echtzeit. Was ist da möglich?**

Die Vernetzung auf Basis von UC ermöglicht simultanes Arbeiten von PC zu PC in Echtzeit. Bisher funktionierte zum

Beispiel Datenkommunikation zeitversetzt – wie eine Art Pingpong-Spiel. Ich schicke Ihnen ein File, Sie bearbeiten es und schicken es mir wieder zurück, worauf ich es bearbeite und zurückschicke und so weiter. Mit UC könnten wir beide ein Word-Dokument, eine Präsentation oder Ähnliches gleichzeitig bearbeiten, und am Ende hat jeder von uns sofort den Letztstand. Man kann Video-Konferenzen abhalten, in denen sofort live protokolliert wird, statt wie bisher eine Mitschrift zu machen, von der dann eine Abschrift gemacht und die verteilt wird. All das spart enorm viel Arbeitszeit und Ressourcen.

**Verfügen die Unternehmen für diese Entwicklung bereits über die entsprechende Internet-Protokoll (IP)-Infrastruktur?**

Der Vorteil von UC ist, dass es sanfte Einstiegsszenarien gibt: Wir können auch herkömmliche Netze verwenden und UC-Applikationen über Gateways einbinden. Für die volle Nutzung von UC ist eine IP-fähige Telefonanlage empfehlenswert. Im Gegensatz zu oft gehörten Einwänden spielen aber Bandbreite und Priorität der Verbindungen nur eine untergeordnete Rolle, da ein Großteil der UC-Dienste nicht zeitkritisch ist.

**Werden auch KMU von den technischen Möglichkeiten von UC profitieren?**

Selbstverständlich, denn damit kann man in Unternehmen jeder Größenordnung interne Arbeitsprozesse beschleunigen und verbessern und damit Kosten sparen und Effizienz steigern. Vor allem wenn Unternehmen

mehrere Standorte oder Niederlassungen haben, ist UC ein großes Plus, da man damit ortsunabhängig zusammenarbeiten kann. Das spart Zeit und schon vorhandene Ressourcen.

**Und welche Rolle wird Outsourcing bei der Umsetzung von UC spielen?**

Eine gleich wichtige wie bei anderen IKT-Projekten. Die Anwendung kann auch auf Servern von Telekom Austria laufen, die Benutzer sind dann eben über eine Datenleitung oder einen Internet-Zugang damit verbunden. Das Unternehmen braucht sich nicht um seine IKT-Anlage zu kümmern, sondern kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren; und mit Fixpreisen und Service Level Agreements gibt es eine klare Kostenstruktur. gesch

## Zur Person



**Christian Bauer, Leiter Product Marketing Business, Telekom Austria.**

Foto: Telekom Austria

## Special Innovation

**Bernd Zehetmayer:** „In fast allen Unternehmen sind leistungsfähige IP-Netze bereits vorhanden; daher ist ein rascher Einstieg in Unified Communications ohne großartige Investitionen in neue Infrastruktur möglich“, erklärt der Business Development Manager von Alcatel-Lucent Enterprise.

# Alles mit allen verbinden

Gerhard Scholz

**economy:** Internet-Protokoll (IP)-Netze haben sich als technische Basis für Unified Communications (UC) herauskristallisiert. Wo liegen die Vor- und Nachteile?

**Bernd Zehetmayer:** In fast allen Unternehmen sind leistungsfähige IP-Netze bereits vorhanden; daher ist ein rascher Einstieg in UC ohne großartige Investitionen in neue Infrastruktur möglich. Besonderes Augenmerk muss auf die Bandbrei-

te gelegt werden; hier gibt es Nachholbedarf. Auf jeden Fall muss genug Bandbreite und Priorität für die Voice-over-IP-Anwendungen reserviert werden. Wir machen ohnehin vor jeder Installation ein Netzwerk-Audit, um eventuelle Schwachstellen aufzuzeigen. Der große Vorteil der UC-Applikationen von Alcatel-Lucent ist, dass sie nicht unbedingt eine VoIP-fähige Telefonanlage voraussetzen, sondern auch mit herkömmlichen digitalen, ja sogar analogen Installationen arbeiten können.

**Was bringt der Einsatz von UC in einem Unternehmen?**

Ziel aller UC-Lösungen ist es, die Mitarbeiter von den Zwängen einer starren Telefonie-Infrastruktur zu befreien. Moderne UC-Lösungen vereinen Sprachkommunikation, Voice Mail, E-Mail, Instant Messaging und Faxnachrichten in einer einzigen Anwendungsoberfläche. Damit wird dem Mitarbeiter eine Kommunikationsoberfläche zur Verfügung gestellt, die er sowohl im Büro als auch außerhalb des Unternehmens

nutzen kann und über die er permanent in die Kommunikation des Unternehmens eingebunden bleibt. Ganz wichtig sind dabei die sogenannten Präsenzinformationen: Das heißt, ich kann jederzeit sehen, ob bestimmte Personen gerade erreichbar sind.

**Und die UC-Infrastruktur liefert auch die Basis für Realtime Communication.**

Ja, genau. Es ist heute so, dass unabhängig von Unternehmensstrukturen immer mehr Menschen über Landesgrenzen und Zeitzonen hinweg zusammenarbeiten. Online ist das in Echtzeit, also Realtime, möglich – egal, ob ich nur Informationen austausche oder mit einzelnen Personen direkt kommuniziere oder ganze Gruppen über Videokonferenzen zusammenschließe. Mit Collaboration Tools wie „My Teamwork“ liefert Alcatel-Lucent die technische Basis für diese Anforderungen.

**UC setzt standardisierte Schnittstellen voraus. Wie einfach oder wie komplex ist die Umsetzung von UC wirklich?**

Wir setzen auf Standardprotokolle wie IP und SIP, das Session Initiation Protocol, das speziell für die Kommunikation in der IP-Telefonie entwickelt wurde. Darüber hinaus bieten wir spezielle Webservices an, um die Integration von UC in bestehende Anwendungen so flexibel und so einfach wie möglich zu gestalten. Die UC-Lösung von Alcatel-Lucent beinhaltet Plug-ins zur Integration in verschiedene Betriebssysteme und E-Mail Clients wie Microsoft Outlook oder IBM Lotus Domino. Zusätz-

lich können mithilfe der Webservices UC-Funktionalitäten in Business-Applikationen wie CRM- oder ERP-Anwendungen integriert werden.

**Wird die Komplexität der Implementierung von UC nicht oft unterschätzt?**

Wir sehen das als unseren Job, dass diese Implementierung möglichst einfach vonstatten geht. Wir wollen ja für den Benutzer nicht zusätzliche Applikationen und Geräte installieren, wir wollen ihm ja das Leben einfacher machen. Deshalb verstehen wir UC als Bindeglied zwischen Telefonie, ob digital oder VoIP, und allen anderen Applikationen. Und deshalb achten wir auch immer darauf, dass die neuen Funktionalitäten Schritt für Schritt und in Abstimmung mit den Endanwendern eingeführt werden, damit sich diese nach und nach an die Neuerungen gewöhnen können.

[www.alcatel-lucent.com/enterprise](http://www.alcatel-lucent.com/enterprise)



Der Einsatz von Unified Communications liefert die Basis für eine völlig neue Form des Zusammenarbeitens: online, in Echtzeit, über alle Landesgrenzen und Zeitzonen hinweg. Foto: Alcatel-Lucent

### Zur Person



**Bernd Zehetmayer** ist Business Development Manager bei Alcatel-Lucent Enterprise. Foto: Alcatel-Lucent

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

# Kommunikation für morgen

Unified Communications steht für effizientes Arbeiten und für eine Produktivitätssteigerung der Benutzer.

**Sonja Gerstl**

Menschen im Business erhalten heute täglich große Mengen an Informationen auf unterschiedlichen Wegen und nutzen selbst unzählige, bisher voneinander isolierte Kommunikationsmittel. Das Spektrum reicht von Telefon und Fax über E-Mail, Audio- und Videoconferencing bis hin zu Teambzusammenarbeit in Echtzeit. Eine nahezu unkontrollierbare Informationsflut ist zu bewältigen. Hinzu kommen die erhöhten Anforderungen an die Flexibilität, die Erreichbarkeit, die Mobilität und das Know-how des einzelnen Mitarbeiters. Unternehmen und Mitarbeiter müssen durch eine Erhöhung der Kommunikationseffizienz dabei unterstützt werden, diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden.

## Gesteigerte Produktivität

Dies gelingt durch Unified Communications (UC) – seit geraumer Zeit das Schlagwort im ICT-Bereich (Information and Communications Technology). Und zwar vor allem dann, wenn es um Konvergenz von Sprach-, Video- und Datenkommunikation



Beschleunigte Arbeitsprozesse: Dank Unified Communications können Mitarbeiter Telefon, Mail, Voicemail, Fax, Instant Messaging, Präsenzinformationen, Video- und Web-Konferenz ganz einfach und effizient per Mausclick nutzen. Foto: Fotolia.com

tion und um die Einbindung von Produktivitätssoftware und Prozessanwendungen geht. UC ermöglicht nicht nur die Kommunikation an jedem Ort, zu jeder Zeit, mit jedem Endgerät und über jedes Netz, sondern schafft

darüber hinaus auch messbare Kosten- und Zeiteinsparungen für das Unternehmen und die Mitarbeiter. Durch Unified Communications werden Daten- und Sprachnetze, Endgeräte, Kommunikationskanäle und

IT-Anwendungen in eine homogene Gesamtlösung integriert. Ziel ist es, direkt aus Applikationen per „Direct Click to Call“ und von jedem Endgerät aus über die am besten verfügbare Technologie zu kommunizieren –

und zwar ohne Barrieren. T-Systems implementiert UC-Lösungen in die Unternehmensnetze seiner Kunden. Dadurch beschleunigt sich die Abwicklung der gesamten Kommunikationsprozesse und Informationsverarbeitung. Es bildet somit die Basis für effizientes Arbeiten und eine Produktivitätssteigerung der jeweiligen Benutzer.

Das Ergebnis: reibungsloser und schneller Informationsaustausch für eine rasche Entscheidungsfindung. Durch die Integration von verschiedenen Kommunikationskanälen werden Medienbrüche vermieden. Statt von Informationen ungeordnet über alle Kanäle überflutet zu werden, wird die Information über jenen Kommunikationskanal zugestellt, über den der Benutzer erreichbar ist und sein möchte. Prozesse werden dadurch schneller und effizienter.

[www.t-systems.at](http://www.t-systems.at)

## Produktiver durch Vernetzung

Schöne neue Arbeitswelt: Telefonieren via Mausclick und Faxen via Computer.

Dass sich Unified Communications für wirklich jede Unternehmensgröße rechnet, dokumentiert anschaulich eine vom Informationstechnologie (IT)-Profi Cisco realisierte Lösung für eine Gmundner Steuerberatungsgesellschaft.

In der Kanzlei von Rudolf Derfler gingen im vergangenen Jahr drei der insgesamt 21 Mitarbeiter in Pension oder Karenz. Für einen Betrieb dieser

Größenordnung stellte dies eine nicht zu unterschätzende Belastung dar. Derfler nutzte die Gelegenheit, seine Kommunikationsinfrastruktur zu erneuern. Ziel war es, die Produktivität des Betriebs zu erhöhen. Der Steuerberater wandte sich an den Cisco SMB Select Partner Burki.net. Dieser installierte in den vier Geschossen des Firmensitzes der Gesellschaft ein modernes Glasfasernetz für die

Übertragung von Informations- und Kommunikationsdaten. Zur Anbindung von Laptops wurden zusätzlich Wireless LAN-Hotspots für eine drahtlose Internet-Verbindung angebracht.

### Service auf Knopfdruck

Herzstück des Projekts war jedoch der Umstieg von einer konventionellen Telefonanlage auf eine Internet-Protokoll (IP)-Kommunikationslösung von Cis-

co für Sprachtelefonie, Fax und Video-Kommunikation. Zum Einsatz kam der Cisco Unified Communications Manager Express inklusive dazupassender Telefonapparate von Cisco. Eine XML-Applikation verbindet die im Unternehmen genutzte branchenübliche Software und eine Tabellen-Software mit dem Cisco Unified Communications Manager Express. Die Tabellen-Software wird für das Kontaktmanagement eingesetzt. Die Mitarbeiter können nun alle Kontakte direkt via Mausclick anrufen, die aufwendige Suche in Karteien entfällt. Zusätzlich wurde die mit einer Kamera ausgerüstete Gegensprechanlage mit der IP-Telefonanlage verbunden. Wenn nun ein Mitarbeiter Besuch bekommt, kann er diesem von seinem Telefon aus die Eingangstür öffnen. „Damit haben wir unser Sekretariat erheblich entlastet“, freut sich Thomas Schönauer, der bei Derfler für die IT verantwortlich ist. Geschichte ist nun auch die mühsame Zettelwirtschaft, denn jetzt kann direkt vom Computer aus gefaxt werden.

Das spart Zeit und Geld und schont darüber hinaus nicht zuletzt auch die Umwelt. [www.derfler-wt.at](http://www.derfler-wt.at)



Gerade für klein- und mittelständische Unternehmen ist es entscheidend, dass zeit- und geldsparend gearbeitet werden kann – und zwar ohne Qualitätsverlust. Foto: Fotolia.com

### Info

Die Vorteile von Unified Communications auf einen Blick:

- **Flexibilität.** Keine Bindung an Endgeräte: Free Seating und Access Anywhere.

- **Übersichtlichkeit.** Ein Postfach für Mail, Sprache, Telefonie und Fax. (Eine Anbindung an das CRM-System ist möglich.)

- **Zeitersparnis.** Schnellerer Informationsaustausch, verringerter administrativer Aufwand.

- **Kostensparnis.** Eine einzige Infrastruktur für IT und für Telekommunikation.

## Special Innovation

**Thomas Putz:** „Das Thema Unified Communications definiert erstmalig eine signifikante Erneuerung der Art und Weise, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Unternehmens kommunizieren“, erklärt der Product Manager für Mobility & Unified Communications von Kapsch Business Com.

# Mobilität und Virtualität

Sonja Gerstl

**economy:** Welche mittel- bis langfristigen Entwicklungen und Trends werden künftig das nationale und internationale Business dominieren?

**Thomas Putz:** Die Trends auf den Punkt gebracht: Mobilität und Virtualität. Der Marktforscher IDC sagt voraus, dass es 2009 weltweit bereits 850 Mio. „mobile“ Erwerbstätige geben wird. Und Gartner meint, dass bis 2012 rund 80 Prozent der sogenannten „Wissensarbeiter“ ihre Inhalte auf Notebooks oder über Smartphones konsumieren und erstellen. Dies bedarf natürlich auch einer neuen Generation von Software-Werkzeugen zum Informationsaustausch und einer entsprechenden IT-Infrastruktur, damit diese in virtuellen Teams firmenübergreifend und völlig unabhängig vom Ort zusammenarbeiten können. Die Lösung dieser Anforderungen liegt in Unified-Communications-Applikationen. Was die Begriffe in den vergangenen Monaten zum „Hype-Thema“ gemacht hat, ist der „prominente“ Einstieg einiger gewichtiger IT-Größen wie Microsoft und IBM, die das Thema als strategischen Entwicklungsbereich entdeckt haben. Dabei treffen diese auf die klassischen Marktführer im Kommunikationsbereich wie Nortel, Cisco, Aastra/Ericsson, Siemens und Co. Das führt natürlich zu interessanten Bewegungen im IT- und Kommunikationsmarkt.

**Wie wichtig ist in diesem Zusammenhang die Infrastruktur? Beziehungsweise: Wie reagiert man auf die neuen Smartphones – iPhone et cetera?**

Voraussetzung für den effizienten Einsatz modernster Unternehmenskommunikation ist eine solide, performante und zudem eine hochverfügbare IT-Infrastruktur. Dabei ist ein sehr hoher Grad der Integration und Standardisierung erforderlich. Als ein wesentliches Erfolgskriterium dabei gilt: Nur wenn die Geräte für Endbenutzer die einfache, flexible Nutzung der Unternehmensanwendungen ermöglichen und gleichzeitig für Administratoren mit allen Unternehmensmanagement-Anwendungen unter Berücksichtigung hoher Sicherheitsstandards integrierbar sind, werden diese angenommen. Moderne Plattformen wie Windows Mobile, aber auch die neue iPhone-Generation bringen diese Voraussetzungen mit.



**Good Connections:** Dank Unified-Communications-Lösungen haben alle Mitarbeiter eines Unternehmens jederzeit relevante Informationen zur Hand und können diese rasch und flexibel mit Kollegen teilen und bearbeiten. Illustration: Geoff Campbell, Fotolia.com

**Was bringt Unified Communications in Verbindung mit Realtime Communications nun ganz konkret?**

Unified Communications in Verbindung mit Realtime-Lösungen wie etwa Customer Relationship Management – CRM – bringt zweifelsohne einen absoluten Mehrwert für Unternehmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben jederzeit relevante Informationen zur Hand und können diese rasch und flexibel mit Kolleginnen und Kollegen teilen und gemeinsam bearbeiten. Mit Unified Communications werden – basierend auf der Presence, der persönlichen Verfügbarkeit des Ansprechpartners – bisher getrennte Kommunikationswerkzeuge wie beispielsweise Telefonie, Videokonferenzen, Faxdokumente und Instant Messaging auf einer einheitlichen Benutzeroberfläche orts-

unabhängig für die Benutzer verfügbar gemacht. Die integrierte Kommunikation schafft damit die Basis für eine verbesserte Zusammenarbeit. Effektiver Austausch von Informationen, Verbesserung der Besprechungskultur und flexible mobile Nutzbarkeit und Erreichbarkeit bei einfacher und komfortabler Handhabung. Informationsprozesse ohne Einschränkungen, rasche Erstellung von Reports für jeden Mitarbeiter aus den einzelnen Fachabteilungen, Telefon- und Video-Conferencing direkt aus der CRM-Lösung.

**Worauf müssen Unternehmen im Zusammenhang mit diesen neuen Kommunikationslösungen achten?**

Bei aller Euphorie darf nicht der Fehler gemacht werden, das Thema Unified Communications in die Kategorie einer weiteren

netzwerkbasierter Kommunikationsanwendung einzuordnen. Das Thema definiert erstmalig eine signifikante Erneuerung der Art und Weise, wie Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Unternehmens kommunizieren. Der Erfolg ist daher maßgeblich von der Einbindung der Mitarbeiter und der Entwicklung einer unternehmensweiten „Collaboration-Kultur“ abhängig. Bei Mobile Collaboration mit Unified Communications wird die klassische Mobil- und Festnetz-Sprachtelefonie durch neue Formen von Kommunikationswerkzeugen ergänzt.

**Welche Chancen und Möglichkeiten bieten diese Lösungen?**

Die Möglichkeiten von Unified Communications sind sehr vielseitig und daher flexibel und ortsunabhängig nutzbar. Hat sich die Unternehmens-IT-Organisation in der Vergangenheit

primär als Bereitsteller von Infrastruktur zur Datenverarbeitung positioniert, so wird sie mit diesem Thema verstärkt mit der Herausforderung konfrontiert, die Kommunikationsprozesse aktiv mitzugestalten.

[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)

### Zur Person



**Thomas Putz ist Product Manager für Mobility & Unified Communications bei Kapsch Business Com.** Foto: Kapsch

# Bessere Marktpositionierung

Durch die verschärfte Wettbewerbssituation wird es vor allem für mittelständische Firmen immer wichtiger, ihr Business via sogenannter Enterprise-Resource-Planning-Systeme zu optimieren. Schließlich sind Ressourcenverteilung und Koordination des Ressourceneinsatzes zentrale Größen heutiger Unternehmensstrategien.

**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 ist einer der Schlüsselerfolge zum wirtschaftlichen Erfolg. Vor allem der Einsatz von Informationstechnologie spielt dabei eine ganz wichtige Rolle, wobei die eingesetzte Software allerdings lediglich der Rohstoff zur Erreichung der betriebswirtschaftlichen Ziele ist.

## Genauere Analyse

Wer einen kritischen Blick auf den aktuellen Stand des Informationstechnologie-Einsatzes im Mittelstand wirft, wird feststellen: Es existieren viele Insellösungen. Für Aufgaben wie Auftragsbearbeitung, Buchhaltung, Lohnabrechnung und Fertigungssteuerung werden oft verschiedene Einzel-

programme eingesetzt. Selten werden Daten zentral gespeichert. Die Folge sind Probleme durch unterschiedliche Informationsstände bei Management und Mitarbeitern. Andererseits zementiert die eingesetzte Anwendungssoftware Arbeitsabläufe; nötige Änderungen sind nur über aufwendige IT-Projekte möglich. Fazit: Die Technologie bestimmt die Geschäftsabläufe, nicht umgekehrt.

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 – das sind die Aktionen, die Unternehmer interessieren und an deren Stellschrauben sie drehen wollen. Über IT-Plattformen, Integrationstools und Web Services will man im Mittelstand verständlicherweise nicht viel reden, wohl aber über neue Marktchancen, verbesserte Kundenbindung und geringere Herstellkosten. Den Schlüssel

dazu bietet das Geschäftsprozessmanagement (GPM). Während viele Unternehmen Berater ins Haus holen, um sich in einem einmaligen Akt „ihre Prozesse optimieren zu lassen“, ist Geschäftsprozessmanagement eine Daueraufgabe. Dabei wird die gesamte Wertschöpfungskette vom Zulieferer bis zum Kunden in der Gesamtschau betrachtet. Jede einzelne Tätigkeit wird inklusive der verwendeten und entstehenden Daten analysiert und an strategischen und operativen Zielen ausgerichtet. Wenn die Ergebnisse laufend gemessen werden, können die Prozesse kontinuierlich optimiert werden: Man spricht in diesem Zusammenhang von Process Lifecycle Management.

Dabei genügt es aber nicht, nur eine neue integrierte Software – etwa ein Enterprise-Resource-Planning (ERP)-System – zu implementieren, wie das in der Praxis leider allzu häufig geschieht. Hier besteht nämlich die Gefahr, dass die Abläufe der Standard-Software übernommen werden und individuelle organisatorische Aus-

prägungen verloren gehen. Wenn sich ein Geschäftsprozess als verbesserungsbedürftig erweist – zum Beispiel weil ein Bestellvorgang für den Kunden zu kompliziert ist – müssen kurzfristige Änderungen möglich sein. Und zwar ohne dass Beraterstäbe und IT-Teams, die im Mittelstand meist nicht verfügbar sind, dafür beschäftigt werden. Deshalb sind Instrumente wichtig, die fachspezifisches Know-how beinhalten und sich den individuellen Gegebenheiten anpassen. Das bieten GPM-Komplettlösungen wie zum Beispiel Aris Smart Path von IDS Scheer (siehe Infokasten unten). Branchentypische Referenzmodelle zeigen, wie Unternehmen ihre Prozesse erfassen, effizient gestalten und durch passende Anwendungsprogramme unterstützen können, ohne dass Individual-Software entwickelt werden muss.

## Stärken forcieren

Es ist ein Ammenmärchen, dass der Mittelstand im Unterschied zu Großunternehmen „einfache“ IT-Lösungen braucht.

Es kommt auch hier darauf an, die Stärken eines Unternehmens in organisatorische Strukturen und Abläufe zu übertragen. Ein eingeschränkter Funktionsumfang der Software wäre kontraproduktiv. Weil Budget und personelle IT-Ressourcen aber geringer als bei Konzernen sind, ist der Zwang zu effizienten Lösungen größer.

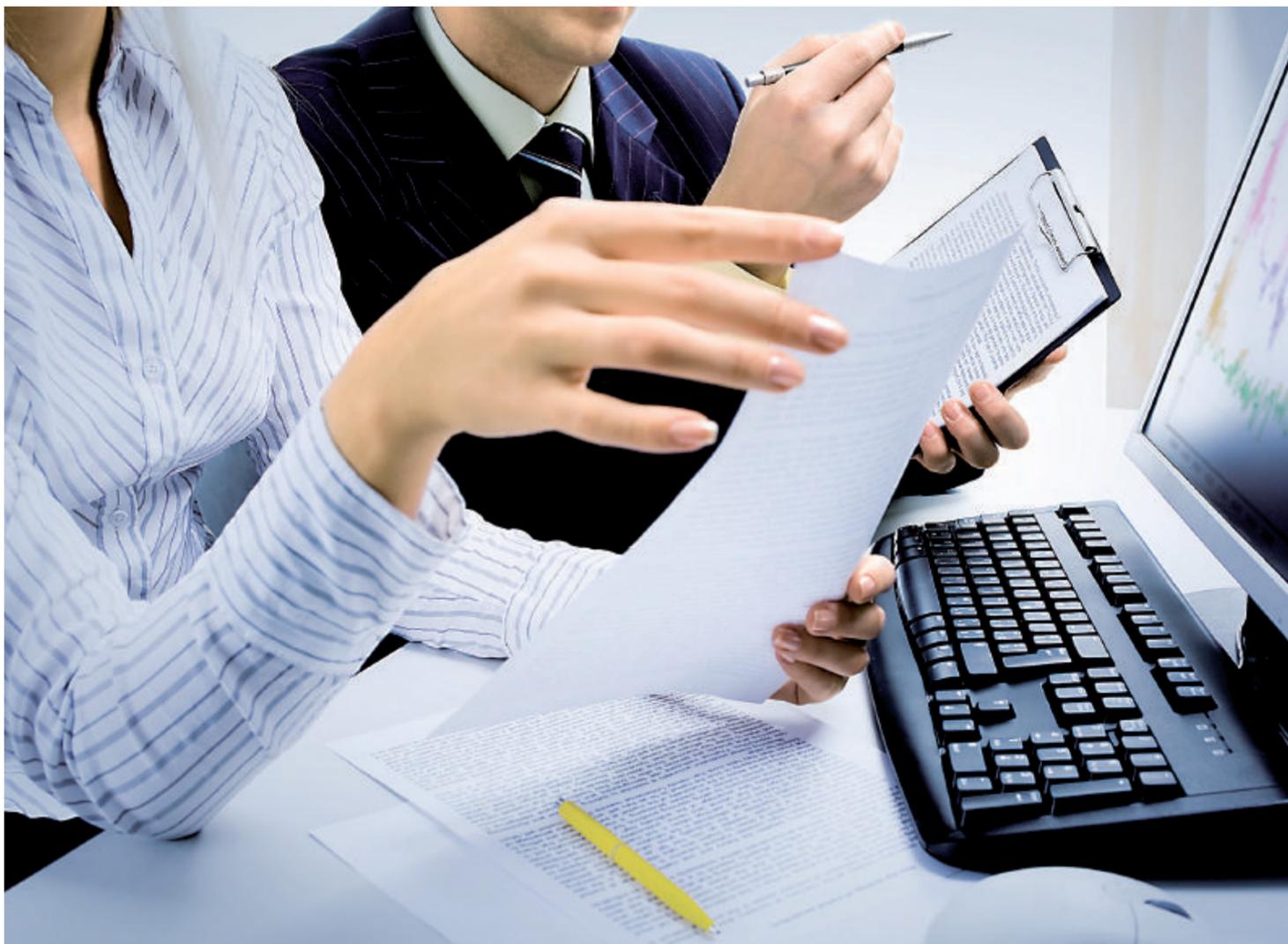
Die größte zeitliche Hürde bei der Einführung des Geschäftsprozessmanagements ist die oft unvollständige Dokumentation der vorhandenen Geschäftsprozesse. Häufig wurden Abläufe und Strukturen ohne einheitliches Konzept dokumentiert. Etwa als Organisationshandbuch oder als Wissensdatenbank in einem Management-Informationssystem. Hier helfen die erwähnten Werkzeuge.

Erfahrungen zeigen, dass damit die Einführungszeiten von ERP-Systemen um durchschnittlich 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 der Regel 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.at](http://www.ids-scheer.at)

## Info

● **ERP kompakt.** Aris Smart Path ist eine ERP-basierte Komplettlösung des Saarbrücker Unternehmens IDS Scheer für das Geschäftsprozessmanagement. Es besteht aus SAP-Software, Prozess-Referenzmodellen und Prozess- sowie Applikationsberatung. Neben der vorkonfigurierten ERP-Software SAP Business All-in-One gehören dazu ein prozessorientiertes Vorgehensmodell und spezifische Branchen-Referenzmodelle. Aris Smart Path wird zum Festpreis mit Erfolgsgarantie angeboten. Derzeit sind vom Automobilzulieferer bis zum Wasserwerk verschiedenste Branchenlösungen verfügbar. IDS Scheer führender Lösungsanbieter für Geschäftsprozessmanagement, IT und SAP-Beratung und betreut rund 4000 Kunden in insgesamt mehr als 50 Ländern.



Bedingt durch die veränderte Wettbewerbssituation ist die Neuorganisation und Optimierung der Geschäftsprozesse unabdingbar geworden. Unternehmen müssen ihre Ressourcen gezielt einsetzen, um auf dem Markt bestehen zu können. Foto: Fotolia.com

## Special Innovation

# Fast wie heiße Schokolade

Integriertes Dokumenten-Management stellt Informationen über ein zentrales Portal effizient bereit.

Gerhard Scholz

Bitumen, beim Straßenbau zum Asphaltieren verwendet, ist ein weltweit gefragter Rohstoff. Besonders in Regionen, in denen die Infrastruktur massiv ausgebaut wird, herrscht stark steigender Bedarf. Zentrales wirtschaftliches und ökologisches Problem waren bislang die Lagerung und der Transport des Bitumens in teuren Metallfässern; denn die verklebten Fässer können nur einmal verwendet werden, dann sind sie Sondermüll. Der österreichische Ingenieur Andreas Pörner hat dieses Problem mit einer neuartigen Abfülltechnologie genial gelöst.

## Ideenverwertung

Nach dem Vorbild heißer, flüssiger Schokolade, die beim Abkühlen fest wird, entwickelte Pörner ein Verfahren, mit dem Bitumen gleichmäßig abgekühlt werden kann. Hat es eine Temperatur von 90 Grad erreicht, wird es in einen doppel-lagigen Plastiksack abgefüllt, den sich Pörner unter dem Namen Bitu-Bag patentieren ließ. Dieser lässt sich gut lagern, in Containern bequem stapeln und leicht transportieren. Vor Ort wird der komplette Sack in einer Wanne erhitzt, der Kunststoff schmilzt, und übrig bleibt das Bitumen. Mit dieser Technologie konnte Pörner die gesamten Logistikkosten um rund 40 Prozent senken – kein Wunder,



Eine gute Geschäftsidee ist Goldes wert, doch wenn das Unternehmen dann schnell wächst, ist auch unternehmerische Finesse bei der Organisation des laufenden Betriebs gefragt. Foto: Fotolia.com

dass sein Bitu-Bag in diesem Nischenmarkt ein Renner ist.

Auf Basis dieser Innovation avancierte auch das von Pörner gegründete Unternehmen Bitumen Complete Solutions, das das Bitu-Bag-System weltweit vermarktet, zu einem Durchstarter. Doch Pörner ist nicht nur Techniker, sondern hat auch einen Sinn fürs Organisatorische. Um die im Unternehmen zusammenlaufenden Informationen nicht in einem unübersichtlichen Ab-

lagesystem auf herkömmlichen File-Servern verschwinden zu lassen, beauftragte er Konica Minolta mit der Implementierung eines neuen Dokumenten-Management-Systems (DMS).

## Informationsportal

Die Vielfalt der genutzten Medien – Korrespondenzen per Post oder Fax auf Papier, elektronische Dokumente per E-Mail – verlangt den Einsatz eines modernen, digitalen Manage-

ment-Werkzeugs, mit dem sich alle Arten von Informationen bequem verwalten lassen. Eben diese Möglichkeit einer strukturierten Ablage aller Informationen bietet das DMS von Konica Minolta. Über ein umfassendes zentrales Informationsportal werden wichtige Dokumente zeitnah und effektiv bereitgestellt. Die gespeicherten Daten stehen unabhängig von Ort und Zeit allen berechtigten Mitarbeitern jederzeit und ohne Zeit-

verlust zur Verfügung. Eine wesentliche Anforderung bestand in einer hohen Akzeptanz durch die Anwender, was nur durch ein System mit sehr einfacher, aber effektiver Handhabung realisiert werden konnte. Die intuitive Bedienbarkeit war deshalb für Bitumen Complete Solutions einer der ausschlaggebenden Faktoren bei der Auswahl des DMS. Weitere Argumente waren die geringen Investitionskosten und die Möglichkeit, bestimmte DMS-Funktionen direkt in Standardanwendungen integrieren zu können.

## Integrationsfähigkeit

So lassen sich neu erstellte Dokumente aus jeder Windows-Applikation mit dem „Speichern unter“-Befehl direkt im DMS ablegen. Über separate Scan-Prozesse können relevante Dokumente und Daten mühelos digitalisiert und beschlagwortet werden. Hauptaugenmerk legte Bitumen Complete Solutions auf die Integrationsfähigkeit des DMS-Archivs in das Enterprise-Resource-Planning (ERP)-System Microsoft Dynamics AX. Alle erzeugten Belege werden jetzt automatisch beschlagwortet und als PDF im DMS archiviert. Alle Eingangsbelege werden mit einem Barcode versehen und können so in die Buchhaltung und das ERP-System integriert und automatisiert weiterbearbeitet werden.

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

**Johannes Bischof:** „Wir sehen ein Unternehmen ganzheitlich und individuell; und ‚integriert‘ bedeutet eben, dass wir Dokumenten-Management-Systeme in alle Bereiche eines Unternehmens integrieren“, erklärt der Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria.

## Mit einem ganzheitlichen Ansatz

**economy:** Können Sie den betrieblichen Nutzen von Dokumenten-Management kurz umreißen?

**Johannes Bischof:** Konkret geht es darum, wie Unternehmen mit ihren Dokumenten professioneller agieren – also ihre Dokumente optimal drucken, scannen, verwalten, ablegen, wiederfinden und archivieren. Aus Studien wissen wir, dass Büromitarbeiter durchschnittlich 50 bis 60 Prozent ihrer Arbeitszeit für die Suche nach Informationen aufwenden. Hier besteht ein enormes Einsparungspotenzial. Dokumenten-Management-Systeme, kurz DMS, bringen eine klare Struktur in den Workflow und schaffen so eine zentrale Ablagestelle für alle Dokumente – unabhängig von der Größe des Unternehmens oder der Branche.

Und welche Bedeutung hat der Begriff „integriert“, wenn von integriertem Dokumenten-Management die Rede ist?

DMS gibt es seit Jahren – in vielen Unternehmen führen sie jedoch bislang ein Schattendasein. Oft haben nur wenige Unternehmensbereiche Zugriff darauf; oder es werden solche Lösungen hauptsächlich für die Archivierung oder das Wiederfinden von eingescannten Dokumenten verwendet. Konica Minolta verfolgt hier einen weitaus umfassenderen, gleichsam holistischen Ansatz: Wir sehen ein Unternehmen ganzheitlich und individuell; und „integriert“ bedeutet eben, dass wir DMS in alle Bereiche eines Unternehmens integrieren.

Das heißt, dass Konica Minolta sich hinsichtlich integriertem

DMS eher auf der Consulting-Seite sieht?

Nicht ausschließlich. Für uns bedeutet das sowohl Beratung als auch aus organisatorischer Sicht die Integration des DMS in die bestehende Infrastruktur eines Unternehmens. Gemeinsam mit dem Kunden wird ein Anforderungskatalog erstellt, gefolgt von der Design-Phase und der Konzeption des zu verwendenden DMS. Dabei kommt bereits das Thema „integriert“ zum Tragen: Es können nicht nur erstellte Dokumente in die Lösung einfließen, sondern auch eingescannte und – in der heutigen Zeit immer wichtiger – Dokumente oder E-Mails, die über den Mailserver kommuniziert werden. Nach dieser Phase erfolgen die Implementierung des Systems sowie dessen Betreuung während der ersten

Wochen der „Go-live-Phase“. Selbstverständlich betreuen wir das System auf Wunsch auch im laufenden Betrieb.

Welchen besonderen Nutzen bietet Konica Minolta auf diesem Gebiet den Kunden? Wie positionieren Sie sich hier?

Konica Minolta beschäftigt sich seit jeher mit Dokumenten – im Desktop-Drucker-Bereich, im Digitaldruck und im Officebereich mit Multifunktionsgeräten, kurz MFP genannt, die Dokumente mit oder ohne Zusatz-Features drucken, scannen, kopieren und verarbeiten. Daher ist es für uns selbstverständlich, dass wir in der Lösungswelt rund um dieses Thema auch integrativ sind. Konica Minolta verfügt über eine eigene Entwicklungs- und Consulting-Schiene im Software-Bereich,

die sich ausschließlich der Lösungskompetenz widmet, um unseren Kunden laufend innovative und bedarfsgerechte Lösungen bieten zu können. gesch

## Zur Person



Johannes Bischof ist Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria.

Foto: Konica Minolta

# Mehr Zeit für das Kerngeschäft

Wer seinen Verwaltungsaufwand reduzieren kann, dem bleibt mehr Zeit für Markt und Kunden. Moderne IT- und Kommunikationslösungen für KMU gewährleisten dies und sorgen für mehr Marktpräsenz.

**Sonja Gerstl**

Mittelständische Unternehmen benötigen passgenaue IT- und Kommunikationslösungen, die zu einem erschwinglichen Preis zu haben und mit einem geringen Verwaltungsaufwand zu realisieren sind. Telekom Austria (TA) hat nun speziell für diese Zielgruppe neue Modelle für Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP) entwickelt.

Als Microsoft Gold Certified Partner schnürte TA in enger Zusammenarbeit mit Microsoft zwei Packages, die seit Kurzem auf dem Markt angeboten werden. Die Lösungen sind schnell implementierbar, einfach zu bedienen und ersparen den Unternehmen und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeitraubende Routearbeiten. Getreu dem Motto: So können sich Betriebe aller Branchen voll und ganz auf das konzentrieren, was zählt: nämlich auf ihre Kunden.

„Unsere Kunden – und hierbei speziell jene mittelständischen Unternehmen, die das

Rückgrat der österreichischen Wirtschaft bilden – wollen mehr denn je wettbewerbsfähig bleiben. Dabei sind gute Kundenbeziehungen und eine transparente Ressourcenplanung unverzichtbar“, ist Martin Schmutz, seines Zeichens Leiter des Bereichs Professional & Private Customers von Telekom Austria, überzeugt: „Unsere CRM- und ERP-Lösungen für klein- und mittelständische Unternehmen erfordern weder tief greifenden Know-how-Aufbau noch hohe Investitionskosten und sind daher schnell einsetzbar und besonders wirtschaftlich.“

Bisher waren entsprechende Technologien – unter den Abkürzungen ERP und CRM bekannt – vornehmlich Großunternehmen vorbehalten. Vor allem deshalb, weil die Kosten für Anschaffung und Implementierung in sehr vielen Fällen den finanziellen Rahmen von KMU sprengten.

#### Solide Basis

Das ERP-Paket „Microsoft Dynamics AX“ sorgt nunmehr für größtmögliche Transparenz in allen Unternehmensberei-



Mit wenig Verwaltungsaufwand eine optimale Außenwirkung zu erzielen, sichert vor allem klein- und mittelständischen Unternehmen die Wettbewerbsfähigkeit. Foto: Fotolia.com

chen und liefert fundierte Entscheidungsgrundlagen. So verfügt Microsoft Dynamics AX über eine Vielzahl von Funktionen für die Geschäftsprozesse des Mittelstandes – von Manufacturing über Distribution, Supply Chain Management, CRM, Projektmanagement und Personalverwaltung bis hin zum Finanzmanagement. Zudem bietet diese Lösung ein eigenes Modul zur Business-Analyse, mit dessen Hilfe man Informationen schnell und gezielt für die jeweilige Entscheidungsfin-

dung aufbereiten kann. Speziell das Verwalten, Importieren und Freigeben von Eingangsrechnungen stellt einen Aufwand dar, den diese neue Lösung für kleinere und mittlere Business-Kunden erheblich erleichtert.

Die CRM-Lösung wiederum basiert auf Microsoft Dynamics CRM und unterstützt mittelständische Unternehmen bei Vertrieb, Marketing und Service-Aktivitäten. Kundendaten werden damit jederzeit aktuell gehalten – vom Erstkontakt über den Geschäfts-

abschluss bis zur Nachbetreuung, von der Planung über die Durchführung bis zur Analyse einer Marketing-Initiative. Mit der starken Business-Intelligence-Komponente können Betriebe ihre Kunden gezielt ansprechen. Verkaufskampagnen können einfacher durchgeführt, gesteuert und verwaltet werden. Die einfache Anwendung im Office Look & Feel über Outlook oder mobile Geräte garantiert maximalen Erfolg und maximale Anwenderakzeptanz.

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

**Rassa Seyedi:** „Für das Unternehmen ist die Auswahl der richtigen Branchenlösung entscheidend. Dabei muss klar sein, was die ‚Must Haves‘ und was die ‚Nice to Haves‘ sind. Diese ergeben sich aus der Firmenstrategie, den Kernkompetenzen und dem gewünschten Marktauftritt“, erklärt die Beraterin für ERP-Lösungen bei IBM Österreich.

## Zielsetzungen bestimmen die Strategie

**economy:** ERP-Branchenlösungen sind neuerdings etwas in Verruf geraten. Es heißt, sie wären zu wenig flexibel und würden vor allem mittelständische Unternehmen in ein Korsett pressen, das den tatsächlichen Anforderungen des realen Arbeitsalltags nicht

entspricht. Wie begegnet man solchen Pauschalvorwürfen?

**Rassa Seyedi:** Eine ERP-Branchenlösung ist eine Standard-Lösung und per definitionem nicht so flexibel wie eine Eigenentwicklung. Die Vorteile liegen einerseits bei den geringeren Kosten, aber vor allem darin, dass man es mit einer stabilen Lösung zu tun hat, dass es eine geregelte Wartung, guten Support und Upgrades gibt. Für das Unternehmen ist die Auswahl der richtigen Branchenlösung entscheidend. Dabei muss dem Unternehmen klar sein, was die „Must Haves“ und was die „Nice to Haves“ sind. Dies wiederum ergibt sich aus der Strategie des Unternehmens, seinen Kernkompetenzen und dem gewünschten Marktauftritt. Idealerweise hat das Unternehmen ein klares Bild von der Strategie, den Wettbewerbsvorteilen und seinen Kernprozessen vor-

der Ausschreibung. IBM unterstützt Unternehmen sowohl bei der Definition der Strategie, der Erarbeitung des Wettbewerbsvorteils und der Festlegung der Kernprozesse als auch im Auswahlprozess und bei der Bewertung der unterschiedlichen ERP-Anbieter.

#### Was müssen Branchenlösungen nun wirklich können?

Rein fachlich gesehen müssen Branchenlösungen bei den Kernprozessen größte Flexibilität vorweisen beziehungsweise die Möglichkeit für Zusatzentwicklungen vorsehen. Technisch betrachtet: Branchenlösungen müssen eine klare Support-, Maintenance- und Upgrade-Strategie haben.

#### Gibt es für kleine Unternehmen spezifische Anforderungen?

Grundsätzlich trifft für diese Unternehmen dasselbe zu wie

für große. Auch hier muss man sich vor dem Auswahlverfahren mit seiner Strategie und dem Markt auseinandersetzen. Aber vor allem Unternehmen mit kleiner oder keiner EDV-Abteilung sind gut beraten, sich über die Möglichkeiten von Outsourcing oder Hosting zu informieren. Da können Anbieter wie wir sowohl von der Kostenseite her als auch vor allem aus Security-Sicht optimale Lösungen entwickeln.

#### Was gilt es im Zuge der Implementierung und im täglichen Umgang zu berücksichtigen?

Entscheidend ist zuallererst die richtige Bewertung der diversen Anbieter. Ein weiterer Tipp, den ich aus meiner Praxis geben kann, lautet: Zusatzentwicklungen nur bei kritischen Prozessen und nicht bei Commodities forcieren! so

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



Eine gute Planung ist entscheidend. Foto: Fotolia.com

### Zur Person



Rassa Seyedi ist Beraterin für ERP-Lösungen bei IBM Österreich. Foto: IBM