

# E-Learning für Unternehmen

Die Kompetenz der Mitarbeiter trägt maßgeblich zum Erfolg von Unternehmen bei. Das neue Weiterbildungsprogramm der Akademie für Bildungstechnologien und Innovation an der Donau-Universität Krems vermittelt in kompakter Form jene Fähigkeiten, die für eine effiziente betriebliche Aus- und Weiterbildung notwendig sind.

## Gerhard Scholz

Die Akademie für Bildungstechnologien und Innovation an der Donau-Universität Krems ist auf kurzzeitige Weiterbildungsangebote auf dem Gebiet E-Learning für Unternehmen und Bildungseinrichtungen spezialisiert. In eintägigen Veranstaltungen unterschiedlicher Formate wird ein Know-how-Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft praktiziert. Das Angebot reicht von der Konzeption von Weiterbildungsstrategien bis zur unabhängigen Beratung bei der Auswahl von Produkten und Dienstleistungen.

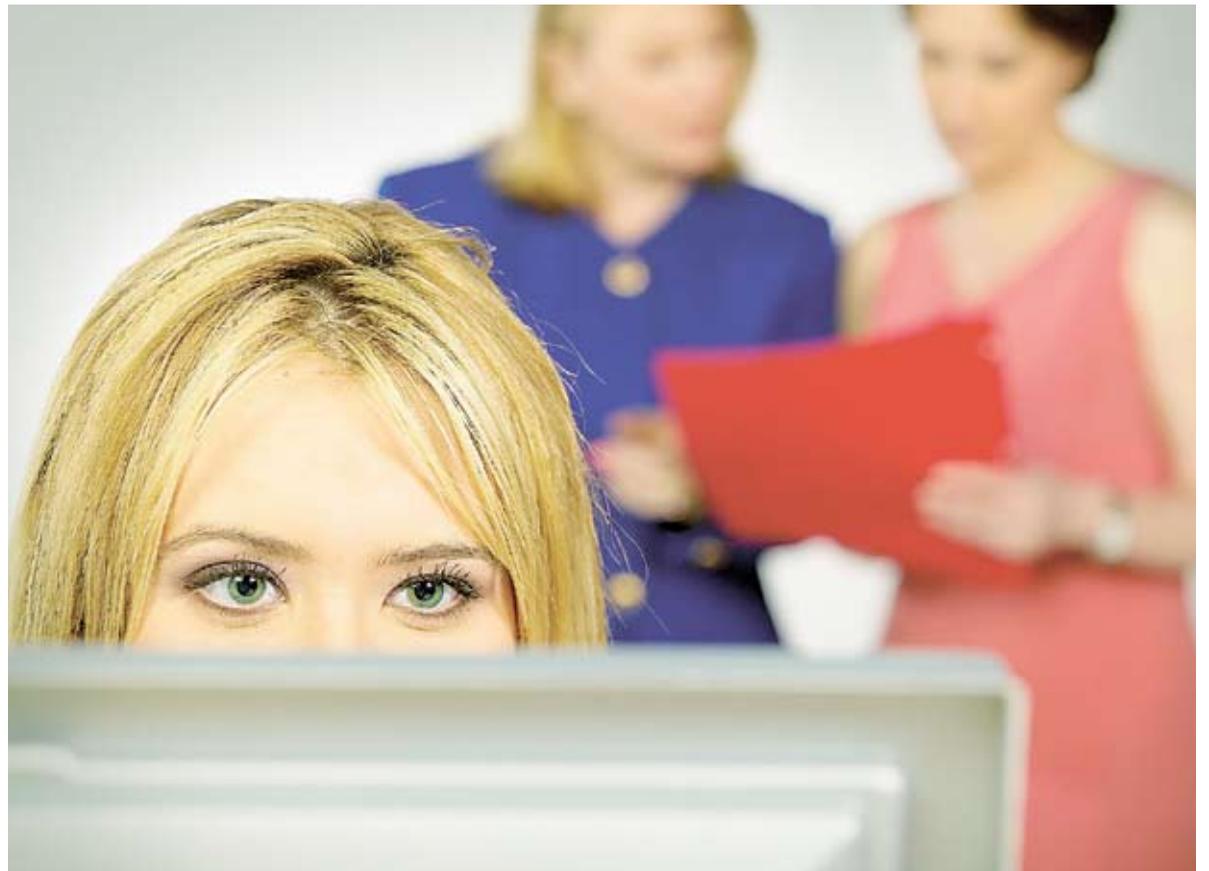
„Die Auswahl der richtigen E-Learning-Methoden und -Werkzeuge ist mitunter sehr

zeit- und kostenintensiv. Mit unserem maßgeschneiderten Bildungskonzept bieten wir Betrieben die Möglichkeit, ihre Führungskräfte und Mitarbeiter in diesem Bereich höher zu qualifizieren“, erläutert Akademieleiter Erwin Bratengeyer die Zielsetzung der Kurse für die betriebliche Weiterbildung mit E-Learning. In Seminaren und Workshops werden aktuelle Strategien und Trends sowie praxisnahes Know-how für den optimalen Einsatz von modernen Bildungstechnologien vermittelt. Ergänzt wird das Angebot um „Exhibitions“, bei denen ausgewählte E-Learning-Anbieter ihre Produkte und Dienstleistungen vorstellen.

## Innovative Lernmethoden

In eintägigen Veranstaltungen können die Teilnehmer umfangreiche neue Kompetenzen erwerben. Sie lernen erfolgreiche Weiterbildungsstrategien zu entwickeln, effiziente Lernszenarien zu gestalten und innovative didaktische Methoden und Werkzeuge einzusetzen. Das erworbene Wissen kann in E-Portfolios reflektiert und zur nachhaltigen Nutzung gespeichert werden. Mit der Absolvierung spezifischer Seminare ist auch der Erwerb eines Universitätszertifikates möglich.

„Unser Angebot richtet sich natürlich auch an Weiterbildungseinrichtungen und Vertreter von Klein- und Mittelbetrieben“, definiert Bratengeyer neben den Personal- und IT-Verantwortlichen großer Unterneh-



In eintägigen Seminaren und Workshops kann an der Donau-Universität Krems die Auswahl der richtigen E-Learning-Methoden für die betriebliche Weiterbildung erlernt werden. Foto: Photos.com

men die Zielgruppen der Akademie für Bildungstechnologien und Innovation.

Bereits im April dieses Jahres starteten die Kurse mit dem Seminar „E-Learning-Start-up“ und dem ersten Workshop, bei dem die Implementierung einer Lernplattform demonstriert wurde. Beim nächsten Termin am 11. Mai werden in der ersten Exhibition ausgewählte Lern- und Content-Management-Systeme

vorgezeigt. Im Mai und Juni finden drei weitere Veranstaltungen statt: am 28. Mai das Seminar „Didaktische Szenarien“, am 4. Juni der Workshop „Inhaltserstellung“ zur Praxis der Content-Entwicklung und am 17. Juni die Exhibition „Autorenwerkzeuge“.

Die Akademie für Bildungstechnologien und Innovation unterstützt Unternehmen und Bildungsinstitutionen auch in

Form von maßgeschneiderten Inhouse-Veranstaltungen, bei denen organisatorische, inhaltliche und technologische Lösungen kundenspezifisch erarbeitet werden.

Mehr als 4000 Studierende aus 50 Ländern leben die Philosophie des Lifetime Learnings und absolvieren ein Studium an der Kremser Universität für Weiterbildung.

[www.donau-uni.ac.at/abi](http://www.donau-uni.ac.at/abi)

## Info

● **Details.** Informationen zu den weiteren Veranstaltungen sind unter [www.donau-uni.ac.at/abi](http://www.donau-uni.ac.at/abi) abrufbar. Anmeldungen sind noch möglich. Die Kosten für die eintägigen Seminare und Workshops betragen 460 Euro, für Exhibitions 220 Euro (keine Mehrwertsteuer). Alle Veranstaltungen finden bei der Österreichischen Computer Gesellschaft in Wien statt.

Anmeldung: DI (FH) Elisabeth Neumayer, Department für Interaktive Medien und Bildungstechnologien, Donau-Universität Krems, Tel.: 02732/893-2361 oder E-Mail an [elisabeth.neumayer@donau-uni.ac.at](mailto:elisabeth.neumayer@donau-uni.ac.at)

1999 | 2009

10 Jahre **economyaustria.at**

BMW F<sup>3</sup>



Das Special Innovation wird von der Plattform [economyaustria.at](http://economyaustria.at) finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Ernel Brandstätter



## Der beste Weg um unsere Vision zu leben!

**„Dynamic Enterprise“ ist der Slogan der Zukunft.** Es macht Unternehmen effizienter und wirtschaftlicher als es die Summe aller Einzelbereiche je schaffen würde. Um zu einem dynamischen Unternehmen zu werden, muss die Vision, die Tools und auch die Umsetzung von ALLEN mitgetragen werden. Die Kommunikationslösungen von Alcatel-Lucent sind maßgeschneiderte Lösungen, die unseren Kunden helfen die „Dynamic Enterprise“ Philosophie umzusetzen. Es hilft unseren Partnern und Kunden auch in schwierigen Zeiten zu wachsen. **„Dynamic Enterprise“ arbeitet gemeinsam als ein Ganzes.**

**Nähere Informationen finden Sie unter:**  
<http://all.alcatel-lucent.com/dynamicenterprise>  
[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)  
[enterprise.solutions@alcatel-lucent.at](mailto:enterprise.solutions@alcatel-lucent.at)  
Tel.: +43 1 277 22- 0

Alcatel·Lucent 

# Nur zahlen, was man braucht

Mit der Auslagerung von IT-Prozessen reagieren Unternehmen in Krisenzeiten auf den starken Fixkostendruck.

**Gerhard Scholz**

Seit 2006 hat der Ziegelproduzent Wienerberger Teile seiner Informationstechnologie (IT)-Aufgaben an T-Systems ausgelagert. So bezieht Wienerberger etwa seine SAP-Anwendungen bedarfsorientiert mit dem sogenannten „Dynamic-Services-

Modell“ von T-Systems. „Wir bewegen uns in einem äußerst dynamischen Geschäftsumfeld, und die IT muss sehr rasch an Veränderungen und neue Anforderungen angepasst werden“, erklärt Gernot Zeman, Leiter der Konzern-IT-Infrastruktur bei Wienerberger. „Oft müssen Lastspitzen kurzfristig mit Zu-

satzsystemen abgedeckt werden. Von T-Systems können wir die benötigten Zusatzressourcen rasch bekommen und wieder zurückgeben, wenn wir sie nicht mehr brauchen.“

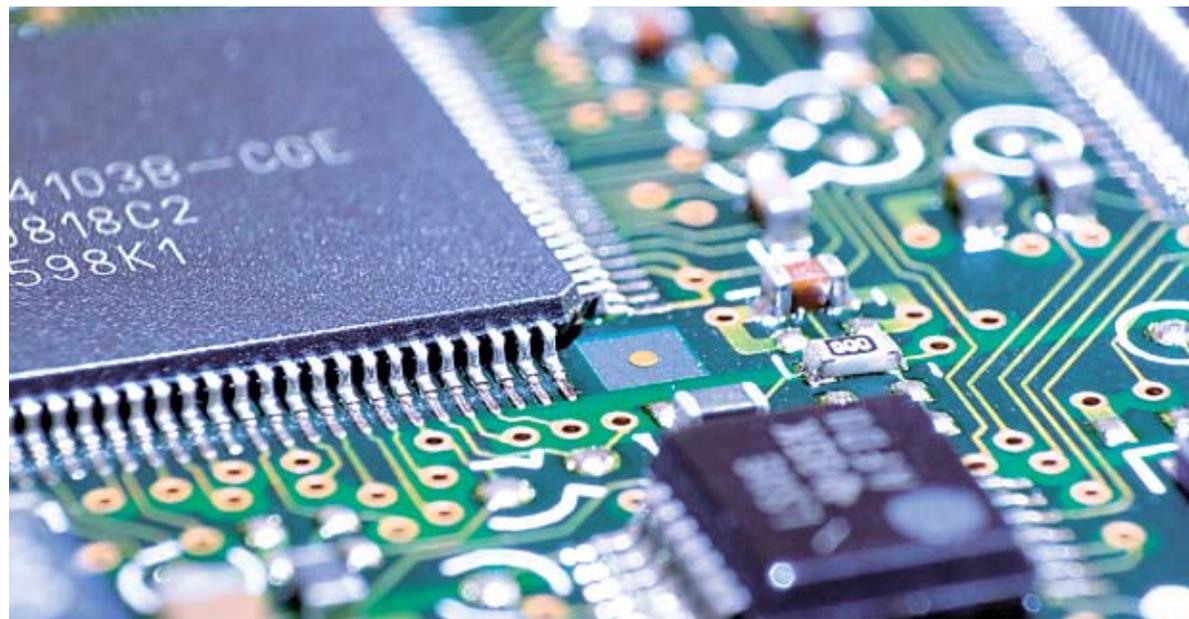
Vor Kurzem hat Wienerberger den bestehenden Outsourcing-Vertrag um fünf Jahre verlängert. T-Systems ist damit

der erste IT-Outsourcing-Partner, mit dem eine Vertragsverlängerung vereinbart wurde. Neben SAP-Anwendungen betreut T-Systems auch das Hochleistungsnetz von Wienerberger, das die reibungslose Kommunikation zwischen den 26 Landesgesellschaften und der Wiener Zentrale gewährleistet.

Storage-Volumen, die wir bis auf kleinste Einheiten berechnen.“ Borenich betont, dass auch bestehende Kunden von Pauschalbeträgen auf Detailverrechnung umgestellt wurden: „Der Kunde zahlt also nur genau das, was er auch wirklich benutzt. Die Umstellung auf ein Outsourcing-Modell mit Dynamic Services bringt unseren Kunden im Vergleich zum Eigenbetrieb rund 30 Prozent an Kosteneinsparung.“

Outsourcing aus Kostengründen ist für Borenich aber nur der erste Schritt. In der Folge gehe es darum, die Informations- und Kommunikationstechnologie-Landschaft eines Kunden nicht nur zu betreiben, sondern auch zu modernisieren und zu transformieren, um schlussendlich die Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen. T-Systems hat dafür den Begriff „Transformational Outsourcing“ geprägt. Zielgruppe von T-Systems sind vor allem Großunternehmen, denn, so Borenich: „Börsennotierte Unternehmen brauchen eine hochqualitative Zertifizierung der IT-Abläufe, die wir mit dem SAS 70 Report bieten.“

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



Beim Dynamic-Services-Modell von T-Systems werden IT-Kapazitäten auf kleinste Einheiten berechnet, sodass der Kunde nur genau das bezahlt, was er auch wirklich benutzt. Foto: Photos.com

## Transformationsprozess

Wie Jochen Borenich, Mitglied der Geschäftsleitung von T-Systems Österreich, berichtet, haben sich die Anfragen für IT-Outsourcing gegenüber dem Vorjahr verdoppelt: „Die Unternehmen reagieren auf die Krise und versuchen Kosten zu reduzieren, indem sie fixe Kosten in variable umwandeln.“ In Zeiten ständiger Veränderung ist die Kapazitäten-Planung in der IT äußerst schwierig, da das Pendel zwischen brachliegenden Überkapazitäten und sprunghaften Kosten für neue Hardware hin und her schwingt. Für Borenich ein klares Argument für IT-Outsourcing: „Mit unserem Dynamic-Services-Modell bieten wir unseren Kunden sowohl Rechenkapazitäten als auch

# Schlaue Lösung durch Outsourcing

Durch eine neue Strategie werden Produktdokumentationen billiger produziert, dafür just-in-time angeliefert.

Wie viele andere IT-Unternehmen hat auch Fujitsu Siemens Computers (FSC) in den Marktsegmenten PC und Notebooks mit scharfem Wettbewerb und ständigem Preisdruck zu kämpfen. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, muss das Unternehmen seine Kosten dauerhaft senken. Dazu hat FSC den gesamten Beschaffungsbereich neu strukturiert; ein wesentlicher Teil davon ist die Produktdokumentation. Deshalb suchte FSC einen Partner, an den die gesamte technische Dokumentation und der Druckprozess ausgelagert werden sollten, einschließlich Authoring und Übersetzung.

Eine riesige Herausforderung, denn an den Hauptfertigungsstätten von FSC in Deutschland wurden 200 Bedienungsanleitungen in 26 verschiedenen Sprachen gedruckt.



Mit der Orientierung an Just-on-Demand-Workflows lassen sich Produktionskosten dauerhaft senken. Foto: Fujitsu Siemens Computers

Und aufgrund geänderter Produktspezifikationen oder Erweiterungen der Produktpalette müssen diese Handbücher häufig aktualisiert werden. Vorrangige Ziele waren die bessere Wiederverwendung von In-

halten und eine Senkung der Kosten. Nach einer gründlichen Sondierung des Marktes entschied sich FSC für Xerox Global Services (XGS) als weltweiten Outsourcing-Partner. Nach einer umfassenden Analyse des

Ablaufs entwickelte XGS eine Content-Strategie für den gesamten Lebenszyklus der Produktinformationen, mit der XGS jetzt Authoring, Übersetzung und Druck zentral koordiniert.

## Optimierte Lösung

Aufträge von den FSC-Niederlassungen gehen nun bei XGS ein, das direkten Zugriff auf die aktuellen Versionen der Druckdokumente hat. XGS erteilt den Druckauftrag, die Druckerei liefert die Dokumente an ein Zentrallager, und das Lager liefert sie dann just-in-time an die FSC-Produktionslinien.

Ein XML-basiertes Content-Management-System unterstützt in einem modularen Prozess die gesamte Texterstellung. Bestehende Inhalte werden als wiederverwendbare Module gespeichert, neue oder

aktualisierte Inhalte übersetzt und dann zu den Ausgangstexten verlinkt.

Durch die Straffung der Arbeitsabläufe und eine bessere Kostenkontrolle verfügt FSC nun über eine deutlich optimierte Lösung für die Produktdokumentation.

Für Sandra Kolleth, Geschäftsführerin von XGS in Österreich, ist das FSC-Projekt kein Einzelfall: „Die Bereitschaft für Outsourcing hat sich deutlich erhöht; vor allem spüren wir einen deutlichen Trend zu Just-on-Demand-Workflows. Als Marktführer im Dokumentenmanagement helfen wir unseren Kunden zu sparen, ohne dass sie selbst investieren müssen. Gleichzeitig können sie dadurch ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern.“ *gesch*

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

## Special Innovation

# Ein Netzwerk für alles

Der Montageprofi Würth nutzt ein zentralisiertes Netzwerk, Unified Messaging Services und Internet-Telefonie.

**Gerhard Scholz**

Es gibt über 25.000 Möglichkeiten, die Welt zusammenzuhalten. So viele Montageteile, Werkzeuge und Klebstoffe in verschiedensten Abmessungen und Ausführungen bietet das Montage-Unternehmen Würth. Mit knapp 700 Mitarbeitern wurde 2008 ein Umsatz von 140 Mio. Euro erwirtschaftet. Die Zentrale von Würth ist in Böheimkirchen, verteilt über Österreich gibt es über 20 Kundenzentren.

Bis vor Kurzem hatte jedes Kundenzentrum seine eigene Telefonanlage. „Das war nicht mehr zeitgemäß“, sagt Dieter Bruch, Netzwerkmanager bei Würth. „Wir wollten unsere Telefonanlage zentralisieren, um sie einfacher warten zu können.“ Und Geschäftsführer Alfred Wurmbrand ergänzt: „Das war auch die Gelegenheit, unser gesamtes Corporate Network zu modernisieren – mit höheren und flexiblen Bandbreiten, problemloser Integration neuer Standorte und Administration durch einen externen Partner.“

Gesagt, getan. „Mit Telekom Austria Business Solutions fanden wir einen Partner, der uns ein derartiges Netzwerk mit Priorisierung der Datenströme und externem Netzwerkmanagement zur Verfügung stellt“, berichtet Alfred Wurmbrand. „Zusätzlich können wir jetzt auch die Möglichkeiten der IP-Telefonie nutzen und zwischen der Zentrale und den Kundenzentren kostenfrei über das Datennetz telefonieren.“

### Viele Vorteile

Das Datennetz, das gleichzeitig Telefonanlage ist, wird von Telekom Austria zentral administriert. Das bietet viele Vorteile: „Wir können einfacher durchstellen, auch von der Zentrale zu einem Kundenzentrum“, so Dieter Bruch. „Alle Mitarbeiter haben direkten Zugriff auf das Corporate Directory. Die Handy-Nummern stimmen mit den Festnetznummern überein, nur mit anderer Vorwahl.“

Ein wichtiger Punkt war die Integration einer Fax- und SMS-Lösung in das Corporate Network. Jeder Mitarbeiter ist jetzt mit einer eigenen Faxnummer



Im Network Management Center von Telekom Austria im Wiener Technologiezentrum Arsenal wird das österreichweite Datennetz rund um die Uhr beobachtet und gesteuert. Foto: Telekom Austria

zu erreichen. Die Faxe kommen im Outlook an und können von dort auch verschickt werden. Das ist wichtig, denn viele Kunden von Würth sind nur über Fax erreichbar. Über SMS kommuniziert Würth intern, wenn es zum Beispiel um Lieferzeiten und Verfügbarkeiten einzelner

Produkte geht. Auch die SMS-Funktion läuft über den E-Mail-Account.

„Damit verfügen wir über Unified Messaging Services und haben in der Zentrale und den Kundenzentren ein gemeinsames Netzwerk, das kostengünstig und vor allem hochverfüg-

bar ist“, so Projektleiter Bruch. „Wir sind eigentlich keine klassischen Outsourcer“, meint Geschäftsführer Wurmbrand, „aber das Infrastrukturthema haben wir gerne ausgelagert, um uns auf unsere Kernkompetenzen zu konzentrieren.“

*business.telekom.at*

# Kooperation im Gesundheitswesen

Die NÖ Landeskliniken Holding erhält eine einheitliche Informations- und Kommunikationstechnologie-Struktur.

Die Niederösterreichische (NÖ) Landeskliniken Holding vereint 27 Landeskliniken in Niederösterreich unter ihrem Dach und ist damit einer der größten Klinikbetreiber in Österreich. Um die organisatorischen Abläufe der Krankenanstalten operativ und auch kostenmäßig zu optimieren, wurde eine neue IT-Plattform geschaffen, über die sämtliche betriebswirtschaftlichen Prozesse wie zum Beispiel Finanzwirtschaft oder Patientenverwaltung und -abrechnung laufen. Die Einführung einer landesweiten einheitlichen SAP-Plattform und der IT-Betrieb wurden an das Konsortium Raiffeisen Informatik und Systema ausgelagert.

„Die betriebswirtschaftliche Effizienzsteigerung wird durch eine einheitliche Informations- und Kommunikationstechnologie

ermöglicht. Die SAP-Plattform stellt das Rückgrat der kaufmännischen Applikationen dar und wird bis 2010 phasenweise in allen Landeskliniken einheitlich implementiert werden“, beschreibt ein Sprecher der Holding die Ziele des Projekts.

### Höchstmögliche Sicherheit

Die NÖ Landeskliniken bieten Gesundheitsversorgung auf höchstem Niveau und brauchen dafür die beste IT-Unterstützung. Die IT-Services von Raiffeisen Informatik sind geprüfte und zertifizierte Dienstleistungen und zeichnen sich durch Zuverlässigkeit, hohe Verfügbarkeit und Sicherheit aus. Aus diesen Gründen wählte die Holding Raiffeisen Informatik als Partner.

Derzeit sind alle Projekte im Zeitplan und laufen erfolgreich.



Über die einheitliche IT-Plattform der 27 NÖ Landeskliniken läuft auch die gesamte Patientenverwaltung. Foto: Bilderbox.com

Die beauftragten Services sind in den Kliniken mittlerweile fast überall im Produktivbetrieb. Die restlichen Umstellungen erfolgen noch heuer, sodass das gesamte Projekt

wie geplant 2010 abgeschlossen sein wird. „Durch unsere jahrzehntelange Erfahrung als Hochleistungsrechenzentrum haben wir das nötige Know-how für den sicheren und hochver-

fügbaren IT-Betrieb der niederösterreichischen Krankenhäuser“, meint Wilfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik. Standardisierung, Prozessbeschleunigung, Datensicherheit sowie Wirtschaftlichkeit und Kostenmanagement sind nur einige Schlagworte, die laut Pruschak die Krankenhaus-IT vor neue Herausforderungen stellen.

„Das Gesundheitswesen durchläuft eine Entwicklungsphase, wie es vor einigen Jahren die Bankenwelt erfahren hat. Dort haben Rechenzentren die heterogenen, dezentralen IT-Landschaften abgelöst. Auch auf den Gesundheitsbereich werden in Hinblick auf die IT vermehrt neue Anforderungen zukommen“, blickt Pruschak in die Zukunft. *gesch*

*www.r-it.at*

## Special Innovation

# Security für Kleinunternehmen

Spam und Computerviren – gerade für KMU stellt der Schutz davor oftmals eine große Herausforderung dar.

**Sonja Gerstl**

Spam ist weit mehr als ein tägliches Ärgernis – die elektronischen Massensendungen stellen darüber hinaus ein gravierendes Sicherheitsrisiko dar. Denn viele dieser Mails dienen dazu, Benutzer auf Websites zu locken, die mit Viren und Spionageprogrammen verseucht sind. Da Hacker immer ausgeklügelter vorgehen, ist es für Endanwender mittlerweile fast unmöglich geworden, die Bedrohung bereits im Vorfeld zu erkennen.

In den letzten Jahren wurden Fälle bekannt, bei denen es Hackern gelungen ist, prominente Seiten wie jene der *New York Times* oder der *Business Week* als Plattform für illegale Zwecke zu nutzen. Dieses Problem dürfte sich in den nächsten Jahren weiter verschärfen, wie eine Studie des US-Sicherheitsanbieters Websense belegt. Das Unternehmen geht davon aus, dass in der zweiten Jahreshälfte 2008 bereits 88 Prozent aller E-Mails Spam-Sendungen waren.

Thomas Blaschka, Leiter Produktmanagement Netzwerk/Security bei Kapsch Business Com, ist sich dieser Problematik bewusst: „In den letzten Jahren haben die Benutzer gelernt, dass die Internet-Provider und E-Mail-Anbieter den Spam vorab filtern. Diese Maßnahme ist zwar durchwegs positiv, gleichzeitig werden die Anwender dadurch aber auch unvorsichtiger. Gelingt es einem Mail nun doch, durch den Filter zu schlüpfen, stehen die Chancen gut, dass es auch geöffnet wird. Aus diesem Grund ist ein effektiver Spam- und Virenschutz heute für jedes Unternehmen essenziell.“

## Effizienter Virenschutz

Während große Unternehmen meist über effiziente Sicherheitsvorkehrungen verfügen, überfordert das Thema Spam- und Virenschutz häufig die IT von Klein- und Mittelunternehmen (KMU). Aus diesem Grund bietet Kapsch den notwendigen Schutz gerade für diese Zielgruppe in Form von Managed Security Services an und hat



**Licht und Schatten: So segensreich das Internet auch ist – die Gefahr von Computerviren und Spam wächst aktuell gerade im Unternehmensumfeld rasant.** Foto: Photos.com

mit dem Scan Center ein System entwickelt, das optimal an diese Zielgruppe angepasst ist. Da die Kapsch Managed Security Services keine gesonderten Investitionen in Hard- oder Software erfordern – einzige Voraus-

setzung ist ein eigener Mail Server –, arbeitet das System äußerst ausfallsicher und verursacht keinerlei Wartungskosten. Durch die exakte Skalierbarkeit ist die Dienstleistung über das Scan Center zudem auch

für Kleinunternehmen äußerst attraktiv: Der monatliche Fixbetrag wird in Abhängigkeit von der Zahl der Nutzer festgelegt – völlig unabhängig vom eigentlichen Spam-Aufkommen.

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

# Prozessmanagement extern betreut

Mit Outsourcing sparen Unternehmen Zeit und Geld. Und es gibt ihnen die Chance, neue Business-Ziele festzulegen.

Cloud Computing, Managed Services, Software as a Service (SaaS) – die Begriffe für die Auslagerung von Informationstechnologie-Diensten werden immer vielfältiger. Auf den ersten Blick ist Outsourcing von IT-Leistungen eine längst bekannte Sache. Doch hinter den neuen Bezeichnungen stecken erweiterte Möglichkeiten – vor allem dann, wenn Unternehmen auch das Prozessmanagement auslagern.

Global Managed Services ist eine Dienstleistung, die IDS Scheer seit Jahren in den Regionen entwickelt hat und seit 2007 auch als globalen Service anbietet. Neben den Applikationsdienstleistungen bilden zwei eigene Rechenzentren in Freiburg die technologische Basis für die sogenannten Operations Services. IT-Outsourcing-Dienste im Ausland werden im Auftrag über fremde Rechenzen-

tren abgewickelt. Insgesamt betreut IDS Scheer mit dem externen Service weltweit bereits über 100 Kundensysteme und -prozesse, darunter sind Unternehmen wie Adidas, Energizer Personal Care, Audi und Tetra.

## Ziele sicherstellen

Das Besondere am Outsourcing von IDS Scheer ist die Zusammenführung von (Enterprise Resource Planning (ERP)-Diensten und Prozessmanagement durch Aris-Software. Um ERP-Lösung und Prozessmanagement unter einen Hut zu bringen, nutzt IDS Scheer das Modell Aris Value Engineering (AVE). Dabei beginnt die Ausrichtung der Geschäftsprozesse bereits in der Strategiephase, was die Ausrichtung auf die gesetzten Business-Ziele sicherstellt. Hierzu werden die Prozesse erfasst, dokumentiert und, falls nötig, eine erforder-



**Outsourcing von IT-Leistungen erspart Unternehmen gerade in wirtschaftlich kritischen Zeiten Kosten.** Foto: Photos.com

liche Restrukturierung von Prozessen, Organisationsstrukturen und IT-Systemen durch das Projektteam in Angriff genommen.

Damit stehen die Geschäftsprozesse und ihr Zusammenspiel mit IT-Leistungen im Vordergrund. Carsten Jörns, verant-

wortlich für den Geschäftsbereich Global Managed Services bei IDS Scheer: „Das ist – ganz im Gegensatz zum sonst üblichen Outsourcing – ein echter Brückenschlag, der zu Prozessverbesserungen anregt.“

## Komplettlösungen

Das Leistungsangebot von IDS Scheer umfasst neben dem Produkt-Support und den Operation Services – also Wartung und Service bis hin zum kompletten Outsourcing und Rechenzentrumsbetrieb einer SAP- oder Aris-Lösung – auch zahlreiche Anwendungsservices und Managed Excellence. Bei Letzterem übernimmt IDS Scheer Teile des Geschäftsprozessmanagements, zum Beispiel das Gestalten der Prozesslandschaft oder die Überwachung und Anpassung von Prozessen wie etwa dem Einkauf. sog

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

## Special Innovation

# Online laden statt aufrubbeln

Handy-Wertkarten aller Mobilfunknetze können nunmehr ganz einfach übers Internet aufgeladen werden.

## Sonja Gerstl

Kennen Sie diese Situation? Sie sitzen zu Hause und telefonieren mit Ihrem Wertkarten-Handy. Plötzlich – mitten im Gespräch – ist Ihr Guthaben leer. Fatale Situation. Was tun? Zum Beispiel einen Ladebon im Internet auf [Onlineaufladen.at](http://Onlineaufladen.at) kaufen, aufladen und weitertelefonieren. Das klingt doch ganz einfach. Und, so lautet die gute Nachricht, es ist auch einfach!

## Online boomt

Im Juli 2007 startete der Zahlungssystemanbieter Paybox Austria den Internetshop [Onlineaufladen.at](http://Onlineaufladen.at). Dieser ermöglicht das einfache Aufladen von Wertkarten-Handys aller österreichischen Mobilfunkanbieter sowie den Online-Kauf von Calling Cards (Telefonwertkarten) und Geschenkgutscheinen zahlreicher Anbieter (zum Beispiel Amazon, Jollydays oder Premiere). Derzeit können dort über 50 unterschiedliche Produkte und Gutscheine erworben werden.

Tatsache ist: Klassische Rubbel-Wertkarten und Geschenkgutscheine werden immer mehr vom Online-Vertrieb abgelöst. „Der Absatz über [Onlineaufladen.at](http://Onlineaufladen.at)

ist mit über 85.000 verkauften Ladebons absolut sensationell. Diese gute Performance lässt sich auf die hohe Convenience, die Erhöhung der Be-

nutzerfreundlichkeit sowie ein optimiertes Layout des Shops zurückführen, die ein noch schnelleres und leichteres Aufladen ermöglichen“, zeigt sich

Jochen Punzet, CEO von Paybox Austria, äußerst zufrieden mit der Geschäftslage. Der Shop selbst ist benutzerfreundlich aufgebaut. In einigen wenigen und vor allem einfachen Schritten kann das eigene Handy aufgeladen werden. Nach der Bezahlung erhält man sofort den Ladebon, und das Guthaben kann – wie gewohnt – aufgeladen werden.

Oder aber man verschickt den Ladebon oder Gutschein als kommunikatives Geschenk per E-Mail oder SMS.

## Sicherheitsgarantie

Größter Wert wird bei [Onlineaufladen.at](http://Onlineaufladen.at) auf die Sicherheit bei der Bezahlung gelegt. So kann man den bestellten Ladebon auch gleich mit dem Handy via Paybox bezahlen. Aber auch Kreditkarten wie Mastercard Secure Code, Verified by Visa oder EPS-Online-Bezahlung werden akzeptiert.

Die Nutzung der Services von [Onlineaufladen.at](http://Onlineaufladen.at) ist dabei freilich kostenlos.

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



Bequem von zu Hause aus das Wertkarten-Handy aufzuladen, ist durch Internet-Portale wie [Onlineaufladen.at](http://Onlineaufladen.at) alles andere als eine Hexerei. Foto: paybox austria

# Teamwork mit hohem Zukunftspotenzial

Neue Technologien und Möglichkeiten der Kommunikation erfordern auch neue Wege der Zusammenarbeit.

Ziel von Alcatel-Lucent ist es, bewährte Technologien aus dem Bereich der Netzinfrastruktur mit dem kreativen Potenzial neuer, webbasierter Kommunikationsdienste zu verknüpfen.

Astrid Krupicka, Marketingdirektorin für die Regionen Österreich und Osteuropa bei Alcatel-Lucent Enterprise Solutions: „Ob Web 2.0, Web 3.0 oder darüber hinaus: Die von uns vorangetriebene Weiterentwicklung wird es künftig Millionen von Kunden ermöglichen, auf Basis garantierter Sicherheit, Qualität, Vertraulichkeit und Abrechnungsgenauigkeit Millionen von Websites mit einer Vielzahl unterschiedlicher Endgeräte zu nutzen. Wir sorgen dafür, dass Konsumenten und Geschäftsleuten eine immer bessere Dienstqualität zur Verfügung steht und dadurch ein Mehrwert geschaffen wird.“ Voraussetzung dafür

ist eine heute noch nicht ausreichend vorhandene, offene Umgebung, die eine nahtlose Interaktion zwischen Kommunikationsnetzen und den auf ihnen laufenden Web-2.0-Anwendungen ermöglicht.

## Neue Einsatzbereiche

„Alcatel-Lucent verfügt aufgrund seiner Erfahrung und Marktpositionierung über ideale Voraussetzungen, um diese offene Umgebung zu schaffen: Das Unternehmen arbeitet seit vielen Jahren erfolgreich mit zahlreichen Netzbetreibern und Tausenden von Unternehmen weltweit zusammen, verfügt über die weltweiten Kapazitäten im Bereich der Ende-zu-Ende-Integration und baut breitbandige Fest- und Mobilfunknetze sowie IP-Netze“, so Krupicka.

Um die beschriebene Strategie umzusetzen, wird Alcatel-Lucent sich auch in wichtigen Be-



Innovation prägt das Kommunikationszeitalter. Unternehmen reagieren zusehends auf individuelle Bedürfnisse. Foto: Photos.com

reichen neu ausrichten. Künftig konzentriert sich das Unternehmen primär auf Netzbetreiber/Diensteanbieter, Unternehmen

und bestimmte Branchen. Dazu zählen etwa Energie, Transport und Behörden. Investitionen werden schwerpunktmäßig auf

die vier Schlüsselbereiche IP-Technologien, optische Netze, breitbandige Fest- und Mobilfunknetze und Unterstützung von Applikationen entfallen.

## Innovationen schaffen

Krupicka: „Bei der Umsetzung unserer strategischen Neuausrichtung arbeiten wir Hand in Hand mit Diensteanbietern, Unternehmenskunden und Applikationsanbietern. Unser Ziel ist es, der Branche zukunftsfähige Geschäftsmodelle anzubieten, die Innovationen nach sich ziehen und Investitionen in die Weiterentwicklung der Webinfrastruktur ermöglichen – sodass noch mehr Unternehmen und Privatkunden vom Web profitieren können. Alcatel-Lucent möchte dazu beitragen und setzt daher auf Innovationen, Zusammenarbeit und Partnerschaften.“

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

# Wo die ASFINAG auf reibungslosen Datenfluss setzt ...

... und mit IT Operations Zuverlässigkeit und Leistung verknüpft.

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

Die Raiffeisen Informatik entwickelte und betreibt die zentrale IT-Infrastruktur des LKW-Mautsystems der ASFINAG. Täglich werden über 2,6 Millionen Maut-Transaktionen verarbeitet. Moderner IT-Betrieb beinhaltet Echtzeit Monitoring, mehr Überblick über Infrastruktur, höchste Verfügbarkeit sowie Optimierung der Abläufe. Dies ermöglicht dem Kunden Kostentransparenz und Effizienzsteigerungen. Wir übernehmen die gesamte Verantwortung für Ihren IT-Betrieb. Damit Ihr Geschäft wie am Schnürchen läuft und Sie somit wettbewerbsfähig bleiben.



Nähere Informationen und Ansprechpartner auf [www.r-it.at](http://www.r-it.at) oder unter 01-21136-3870

## Special Innovation

## Transparente Prozesse

Seit Xerox Global Services die Gutscheinabwicklung für die OMV besorgt, hat diese den perfekten Überblick.

**Gerhard Scholz**

Bis zu 8000 Gutscheine täglich liefert die OMV an ihre Pächter aus. Damit können Einkäufe an den rund 570 OMV-Tankstellen und in den Viva-Shops bezahlt werden. Bis vor Kurzem kümmerte sich die OMV selbst um die Abwicklung des Gutschein-geschäfts – allerdings mit hohem administrativem Aufwand. Um Kosten zu sparen, mehr Transparenz zu schaffen und optimales Kundenservice zu bieten, wurde der Großteil der mit den Gutscheinen verbundenen Geschäftsprozesse nun ausgelagert.

#### Flexibel und sicher

Xerox Global Services (XGS), ein Geschäftsbereich von Xerox, der über langjährige Erfahrung im Bereich Business Process Services verfügt, konnte aufgrund seines Know-hows eine effiziente und kostensparende Lösung anbieten.

Als erste Maßnahme realisierte XGS eine Print-on-Demand-Lösung. Durch die Um-



Die Auslagerung der Gutschein-Abwicklung an Xerox Global Services hat die OMV von hohem administrativem Aufwand entlastet und zusätzlich die Abrechnung wesentlich vereinfacht. Foto: OMV

stellung auf Xerox-Digitaldruck werden nicht nur Lagerkosten gespart, sondern auch kurzfristige Lieferungen gewährleistet. Zusätzlich ermöglicht der Digitaldruck eine flexiblere Nutzung der Gutscheine: Auf-

drucke von Logos von Geschäftspartnern als „Co-Branding“ sind genauso möglich wie unterschiedliche Variationen für die verschiedenen Aktionen und Marken der OMV. Eine wichtige Anforderung der OMV

waren deren hohe Sicherheitskriterien. XGS kann dabei auf eigene Digitaldruck-Innovationen wie die wasserzeichenähnlichen Glossmarks zurückgreifen und versieht die Gutscheine im Druckprozess noch extra mit

einem UV-Text und weiteren Sicherheitsmerkmalen.

Für zusätzliche Sicherheit und eine übersichtliche Dokumentation der Gutscheine sorgt das von Xerox entwickelte Barcode-System mit angeschlossener Datenbank. In nur einem Schritt werden eingehende Gutscheine über das System automatisch deaktiviert, zusätzlich entwertet und der Wert des Gutscheins an das Verrechnungssystem gesendet.

#### Geschlossener Kreislauf

Durch die Datenbank hat die OMV eine optimale Übersicht über die Gutscheine im Umlauf und verfügt – durch die integrierte Bestellannahme – über einen geschlossenen Prozesskreislauf ohne Schnittstellenverluste. „Unsere Dienstleistungen rund um das Gutschein-geschäft ermöglichen der OMV einen transparenten Überblick und die unkomplizierte Abwicklung der Abrechnung“, erklärt Sandra Kolleth, Geschäftsführerin von XGS in Österreich.

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

**Harald Haghofer:** „Früher wurden die Systeme für einen mittelfristigen Zeithorizont von zwei bis drei Jahren aufgebaut. Innerhalb dieser Zeitspanne hatten sich dann oft schon die Anforderungen geändert. Heute gehen wir davon aus, dass wir flexible Systeme brauchen“, erklärt der Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.

## Mit der raschen Veränderung mithalten

**economy:** Welche Aufgaben hat Business Process Management (BPM) zu bewältigen?

**Harald Haghofer:** Wenn wir es mit dem Logistikbereich vergleichen, können wir sagen, BPM muss ebenfalls just-in-time liefern, aber keine Ware, sondern Informationen. Diese müssen wir zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort bereitstellen, und das nicht nur im administrativen Bereich. Basis dafür ist, dass wir alle vorhandenen und einlangenden Informationsträger digitalisieren – vom Einscannen von schriftlichen Unterlagen bis zum Import von E-Mails, von der Bestellung bis zum Vertragsentwurf.

Und welche Ergebnisse soll BPM bringen?

In erster Linie geht es darum, Prozesse zu definieren, wie Informationen erfasst und anschließend von den Mitarbeitern möglichst transparent aufbereitet werden. Das steigert die Effizienz von Geschäftsabläufen, schlankt die Organisation ab und erhöht die Servicequalität gegenüber den Kunden. Wenn die Antwortzeiten sinken, steigt der Kundennutzen.

Welche Entwicklungen gab es in den letzten Jahren?

Wir reden längst nicht mehr von reinem Dokumentenmanagement, sondern von ECM, also Enterprise Content Management. Es geht also nicht um das Dokument an sich, sondern um seinen Inhalt. Diese Inhalte können dann in verschiedene

Systeme wie ERP oder CRM integriert werden, sie können aber auch in mobile Anwen-

dungen für Außendienstmitarbeiter oder in Web-Plattformen für Partner und Kunden eingebunden werden.

Was sind die aktuellen Anforderungen an BPM?

Früher wurden die Systeme für einen mittelfristigen Zeithorizont von zwei bis drei Jahren aufgebaut. Innerhalb dieser Zeitspanne hatten sich dann oft schon die Anforderungen geändert. Heute gehen wir davon aus, dass wir flexible Systeme brauchen, die mit den raschen Veränderungen in der Gesellschaft mithalten können. Neue BPM-Projekte sind deshalb wesentlich granularer und schlanker. SOA, also die serviceorientierte Architektur der IT, bringt hier wesentliche Vorteile, um tech-

nische Prozesse schnell an neue Gegebenheiten anzupassen.

Die IT steht also auch hier im Mittelpunkt?

Jein. Natürlich müssen im Hintergrund intelligente IT-Abläufe strukturiert werden, aber im Mittelpunkt steht der Benutzer, der Verarbeiter der Information. Es klingt etwas paradox, aber BPM versucht, mit modularen, abteilungsübergreifenden Lösungen eine zentrale Informationsplattform zu verwirklichen. Wohlgemerkt: „Modular“ bedeutet nicht Insel-lösungen, sondern im Sinn der SOA Bausteine oder Dienste, die zu immer neuen Prozessen zusammengestellt werden können. gesch

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

#### Zur Person



Harald Haghofer ist Professional Services Manager bei SER Solutions Österreich.

Foto: SER

# Die intelligente Generation

Unternehmen haben viele Möglichkeiten, ihre Performance zu steigern – eine davon ist Process Intelligence.

**Sonja Gerstl**

Viele Unternehmen haben erkannt, dass es neben dem eigentlichen Produktangebot für den finanziellen Erfolg in immer stärkerem Maße entscheidend ist, ob es gelingt, die Kundenerwartungen bezüglich Reaktionszeiten, Flexibilität und Servicequalität zu erfüllen.

Prozessmanagement wurde eingeführt, um funktionale Abteilungsgrößen zu überwinden und den Einsatz der Mitarbeiter und Ressourcen auf die effiziente Bearbeitung der Kernprozesse des Unternehmens auszurichten. Neben der Ressourcen- und Kostenoptimierung führt die konsequente Ausrichtung der Prozesse nach den kritischen Erfolgsfaktoren eines Geschäftssegments im optimalen Fall zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit der Erlösseite des Unternehmens. Mit Process Intelligence, der Verbindung analytischer Software-Systeme und Kennzahlen mit den Abläufen des Unternehmens, werden die Leistungsfähigkeit und Optimierungspotenziale der Prozesse und damit des operativen Geschäfts jederzeit transparent – weg vom Krisenmanagement hin zu einer Organisation, die Fehlentwicklungen vorausschauend korrigiert, bevor Probleme gravierend werden.

## Prozesse managen

Business Intelligence (BI), die Aufbereitung und Analyse unternehmenskritischer Kennzahlen, wurde in vielen Unternehmen als Automatisierung des Berichtswesens eingeführt.

Wir erleben aber aktuell, dass sich die Anforderungen an analytische Systeme grundlegend ändern. Informationen über gelebte Prozesse und deren Bewertung sind ein wichtiger Frühindikator für die Leistung und Wertschöpfung eines Unternehmens. Gefragt sind Werkzeuge für das prozessorientierte Performance Management, die nahtlos eine strategische, taktische und operative Steuerung des Geschäfts ermöglichen. Die Integration der Themen Business Process Management und Business Intelligence bedeutet zum einen, dass



**Operatives Process Management hat viele Gesichter: So etwa bieten Flug- und Hotelreservierungssysteme eine Online-Sicht der verfügbaren Möglichkeiten. Die Zeiteinheiten bewegen sich dabei oftmals im Stunden- oder sogar Minutenbereich.** Foto: Photos.com

analytische Komponenten als integraler Bestandteil bei der Ausführung von Prozessen eingesetzt werden, um die Prozessausführung möglichst effizient zu steuern und Entscheidungen zu unterstützen (Business Intelligence in Processes). Zum anderen ist damit die Nutzung von Analysetechniken gemeint, um die Prozesseffizienz zu messen und zu analysieren und Optimierungsmaßnahmen – zum Beispiel zur Reduzierung der Durchlaufzeit oder Fehlerquoten – einzuleiten (Business Intelligence about Processes).

## Neue Technologien

Neue Anwendungskonzepte erlauben es Mitarbeitern der einzelnen Fachabteilungen, die Systeme auf ihren speziellen Informationsbedarf hin zu kon-

figurieren. Über das Internet sind Unmengen an Daten – wie Produkt-, Lieferanten-, Wettbewerber-, Preis-, Logistik-, Finanzinformationen – über Webservices oder RSS-Feeds verfügbar geworden. Mash-up-Technologien versprechen eine flexible Kombination von internen und externen Informationsquellen ohne Programmierung.

Unter den Schlagworten Event Processing und Business Activity Monitoring (BAM) werden Technologien subsumiert, die sich von der Analyse von Vergangenheitsdaten lösen. Der Fokus ruht hier auf dem Monitoring der aktuellen Situation, um bei drohenden Problemen sofort korrigierend eingreifen zu können. Technologiesprünge wie die Ablösung von traditionellen Datenbanksystemen durch effi-

ziente In-Memory-Technologien unterstützen diesen Trend.

Das Management eines Unternehmens ist an klar zu interpretierenden Darstellungen interessiert und erwartet eine Sicht auf die Kernprozesse, kombiniert mit Ampeln, Trendverläufen und Planabweichungen der wesentlichen Kennzahlen wie Zeiten, Kosten, Qualität, Mengen und Risiken, um seine Entscheidungen zu treffen.

Typische Analysen zielen in der Regel darauf ab, Korrelationen zwischen Kennzahlen und Dimensionen zu erkennen. Um Optimierungspotenziale zu identifizieren, ist die reine Betrachtung von Kennzahlen in der Regel nicht ausreichend, vielmehr gilt es die Struktur des Ist-Prozesses zu visualisieren und zu analysieren, um das

tatsächliche Verhalten der Organisation darzulegen.

## Echtzeit-Analyse

Mittels Aris Process Performance Manager entsteht diese Prozessdarstellung automatisch durch Kombination aller Prozessinformationen. Somit erhält man ein umfassendes Leistungsbild der betrieblichen Abläufe. Um den Business-Modellen vieler Firmen in Richtung Echtzeit gerecht zu werden, ist mit dem Aris Process Event Monitor eine neue Technologie entstanden, um zeitnahe Analyse direkt mit den operativen Abläufen zu verknüpfen. Dieser ermöglicht dem Anwender, proaktiv kritische Situationen zu lokalisieren und entsprechende Aktionen einzuleiten.