

Von der Immobilie zum Service

Österreichs Impulszentren bieten jungen technologieorientierten Unternehmen und lokalen Klein- und Mittelbetrieben einen Platz, wo sie sich in einer fertig aufbereiteten Büro- und Produktionsinfrastruktur ansiedeln können. Doch reine Gebäudevermietung ist nicht mehr zeitgemäß, zunehmend gefragt sind unternehmerische Dienstleistungen.

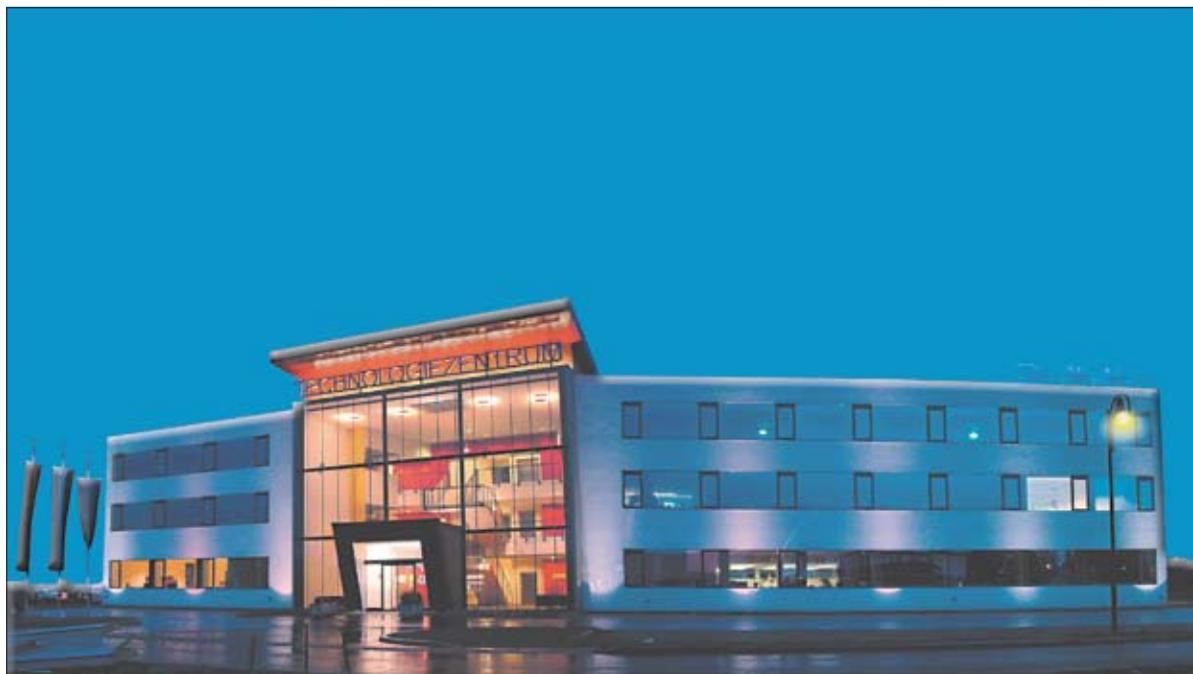
Gerhard Scholz

In den 1980er und 1990er Jahren wurden mit Förderungen des BMVIT (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie) österreichweit Impulszentren gebaut – unter diesem Begriff werden Technologie-, Gründer- und Innovationszentren zusammengefasst. An ihren Standorten stehen Gebäude mit hochwertigen infrastrukturellen Einrichtungen mit dem Ziel, eine Gemeinschaft von technologieorientierten Unternehmen dort anzusiedeln. Darüber hinaus werden durch das Zentrumsmanagement Dienstleistungen im Zusammenhang mit Unternehmensgründungen, Förderungen und Regionalentwicklung angeboten.

Schnittstelle zur Wirtschaft

In Österreich herrscht eine überdurchschnittlich hohe Dichte an Impulszentren. Zum Vergleich: In ganz Bayern gibt es 19 Zentren, in Österreich sind es 90. Die meisten Zentren sind Mitglied des Verbandes der Technologiezentren Österreichs (VTÖ), der vom Wirtschaftsministerium (BMWFJ) finanziell unterstützt wird.

Wie Michael Losch, Sektionsleiter für Wirtschaftspolitik, Innovation und Technologie im BMWFJ, betont, nimmt der VTÖ eine wichtige Rolle an der Schnittstelle zu den Unternehmen ein: „Die Aufgabe des VTÖ ist, in der Technologieszene Plätze zu schaffen und zu managen, wo neue, junge Technologieunternehmen Anschluss



Die Immobilien stehen in den österreichischen Impulszentren längst nicht mehr im Mittelpunkt, viel wichtiger werden in Zukunft die Beratungsdienstleistungen für regionale Unternehmen sein. Foto: VTÖ

finden und sich einbetten können. Da geht es darum, geeignete Rahmenbedingungen und Strukturen bereitzustellen.“

Wolfgang Rupp, Vorsitzender des VTÖ, dazu: „Ich vergleiche ein Impulszentrum gerne mit einem Computer: Die Hardware ist das Gebäude und dessen Vermietung, die Software ist das Erbringen von Dienstleistungen für technologieorientierte Jungunternehmer, Gründer, Klein- und Mittelbetriebe im Haus und in der Region.“ Doch die Hardware, spricht: die Immobilie, tritt immer mehr in den Hintergrund; wichtiger wird die Software, also die Beratung und Betreuung der Unternehmen im regionalen Umfeld. Darum wer-

den besonders die Zentrumsmanager animiert, sich vom „Immobilienverwalter“ zum „Unternehmensberater“ weiterzuentwickeln und so auch höher zu qualifizieren. Rupp: „Wir müssen verstärkt in die Dienstleistung gehen, Förderberatung machen, Antragstellung anbieten, müssen mithelfen, Projekte abzuwickeln, aktives Netzwerken betreiben und uns an unseren Kunden, Gründern sowie kleinen und mittleren Unternehmen (KMU), orientieren.“

Eine österreichische Besonderheit ist, dass viele Impulszentren im ländlichen Bereich angesiedelt sind. Analog dazu verfügt auch der VTÖ über eine starke dezentrale Basis mit aus-

gezeichneter Kenntnis der regionalen Gegebenheiten. Vor allem innovative und technologieaffine Unternehmensgründer und KMU sollen in Zukunft noch intensiver betreut und in überregionale und auch internationale Innovationssysteme, spricht: Förderprogramme, eingebunden werden, meint Wolfgang Rupp: „Wir sehen hier großen Bedarf. Speziell KMU mangelt es oft an den notwendigen Ressourcen. Hier bieten sich unsere Impulszentren als regionale Beratungsdienstleister bestens an.“

In einem Pilotprojekt haben sich sechs Impulszentren zusammengetan, um KMU, die bisher nichts mit Forschung und Ent-

wicklung (F&E) zu tun hatten, in Bundesförderprogramme zu bringen. In eineinhalb Jahren wurde damit ein Projektvolumen von neun Mio. Euro geschaffen. VTÖ-Geschäftsführer Clemens Strickner ergänzt: „Von den Projektbeteiligungen, die dabei entstanden sind, waren 61 Prozent Neuaktivierungen, also Unternehmen, die zum ersten Mal in F&E-Förderprogramme gehoben wurden.“

Regionale Dienstleister

Kooperiert wird auch mit der AWS (Austria Wirtschaftsservice) und der FFG (Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft), um deren Förderprogramme mithilfe der VTÖ-Zentren in den Regionen besser bekannt zu machen. Dazu Strickner: „Wir planen für nächstes Jahr ein weiteres Pilotprojekt, bei dem sich Zentrumsmanager über AWS- und FFG-Programme, die speziell für Gründer und KMU interessant sind, schulen lassen, um dann als Botschafter von AWS und FFG draußen in den Regionen aufzutreten.“

Wolfgang Rupp abschließend: „Die Immobilie steht nicht mehr im Mittelpunkt. Wir sehen die Software, also unsere Dienstleistungen, die wir für Gründer und KMU in den Regionen erbringen, als viel wichtiger und losgelöst von der Immobilie an. Unsere Perspektive ist, dass in fünf Jahren die VTÖ-Mitglieder, also die Impulszentren, reine Dienstleister sind.“

www.innovationszentren-austria.at
www.vto.at

1999 | 2009 **10 Jahre economyaustria.at** **BMW F^a**

Alcatel-Lucent | APA | CISCO | BMW | IDS | Kapsch | WYKA FINOJA | PlayBox | PayLife | QENTA wirecard

XR | GER | | | | | | | | | |

evolaris | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Gerhard Scholz und Sonja Gerall

Special Innovation

Schnittstelle Mensch – Computer

Das österreichische Usability-Forschungszentrum Cure bringt wissenschaftliche Disziplinen mit Projekterfahrung aus Forschung und Industrie zusammen, um die Benutzbarkeit von Systemen zu verbessern.

Gerhard Scholz

Warum bereitet die Bedienung vieler technischer Geräte oft Schwierigkeiten, wo sie doch dafür entwickelt wurden, uns das Leben einfacher zu machen?

Der Schlüssel zur Beseitigung solcher Probleme heißt „Usability“, also Benutzbarkeit. Die Qualität eines Interface, der Schnittstelle Mensch – Computer, bestimmt, wie wir damit umgehen, ob wir es benutzen können oder nicht, ob wir damit zu dem gewünschten Ergebnis kommen oder nicht. Das Interface (als Benutzeroberfläche) bestimmt wesentlich Wert und Erfolg eines Produkts oder einer Technologie, ob Handy, Videorekorder oder Website.

Europäisches Format

Die konkrete Umsetzung von Usability wird als „Usability Engineering“ bezeichnet; darunter versteht man die Methoden und Verfahren bei der Entwicklung benutzerorientierter Systeme.

Obwohl der Bereich Usability und Usability Engineering von den USA, Skandinavien und dem anglikanischen Raum dominiert wird, konnte sich auch eine österreichische Organisation in diesem Forschungsfeld einen Namen machen und sich zu einem der größten unabhängigen europäischen Forschungszentren entwickeln: Cure, das Center for Usability Research & Engineering, mit Sitz in Wien.

Benutzbare Umwelt

Die Aufgabenstellung von Cure beschreibt Forschungs koordinator Arjan Geven so: „Für den Benutzer ist die Benutzeroberfläche, das Interface, die Schnittstelle zum System, entscheidend. Die dahinterliegende technische Umsetzung ist aus seiner Sicht unwesentlich. Benutzbarkeit ist das zentrale Kriterium für den Erfolg von Systemen aller Art.“

Aber benutzerorientiertes Design entsteht nicht von selbst, es erfordert vor allem das fun-

dierte Verstehen von Menschen und ihren Alltagszusammenhängen, wie sie leben, wie sie arbeiten, wie sie mit anderen Menschen und Systemen interagieren und kommunizieren.“

Die Vision von Cure liegt in der Schaffung einer benutzbaren Umwelt, in welcher Technologien und Systeme die Menschen in ihren täglichen Anforderungen scheinbar nahtlos unterstützen. Das Zentrum verfügt dafür über eines der weltweit modernsten Forschungs- und Testlaboratorien in seiner Art. Mit über 300 Projekten und rund 200 Projektpartnern aus 15 Ländern in rund 20 verschiedenen Anwendungsbereichen ist Cure heute eine der führenden Organisationen auf dem Gebiet der Usability-Forschung in Europa.



In den Cure-Usability-Labs werden unterschiedlichste Szenarien simuliert; so kann mit dem sogenannten „Eye-Tracking“ festgestellt werden, wie ein Benutzer Bildbewegungen verfolgt. Foto: CURE

Gründer und Leiter von Cure ist der Wirtschaftsinformatiker Manfred Tscheligi. Seit mehr als 20 Jahren erforscht er interaktive Systeme, Usability Engi-

neering, User Interface Design und User Experience. Tscheligi gilt als Pionier dieses Forschungsgebietes in Österreich, mit weltweiter Reputation. Seit

2004 ist er auch Professor für Human Computer Interaction & Usability am ICT & S der Uni Salzburg.

www.cure.at

Im Kontext der Interaktion

Neues Christian-Doppler-Labor „Contextual Interfaces“ an der Uni Salzburg gestartet.

Als gemeinsames Projekt von Wissenschaft und Wirtschaft, das experimentelle Studien mit kooperativer Forschung verbindet, wurde mit 1. Dezember das neue Christian-Doppler-Labor „Contextual Interfaces“ an der Universität Salzburg eröffnet.

Österreichs renommiertester Usability- beziehungsweise Interface-Forscher Manfred Tscheligi hat an der Uni Salzburg eine Arbeitsgruppe für Human Computer Interaction & Usability aufgebaut. Sie wird die wissenschaftliche Basis des neuen CD-Labors bilden. Als Industriepartner sind Audio Mobil Elektronik, Zulieferer für die Autoindustrie in Ranshofen, und Infineon Technologies Austria in Villach mit an Bord.

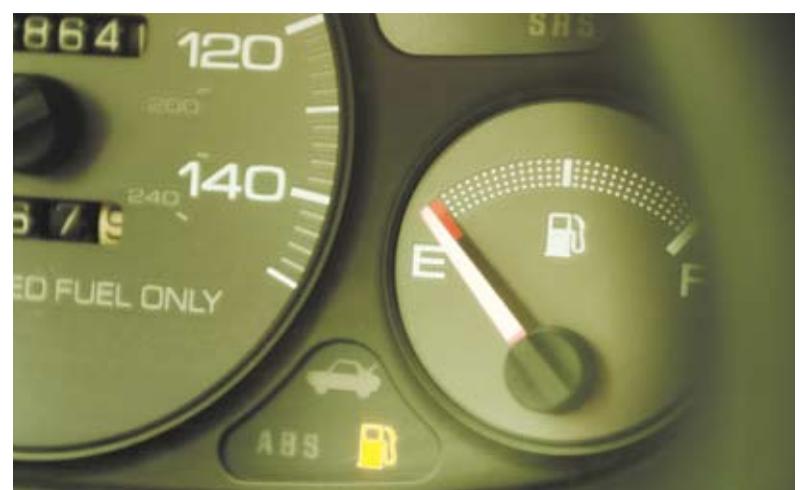
Ziel der Forschung im CD-Labor „Contextual Interfaces“ ist, für die Benutzerschnittstellen (Interfaces) in den beiden Interaktionskontexten Automobil und Fabrik neue empirische

Erkenntnisse zu gewinnen und neue Methoden zu entwickeln. Die Wissenschaftler untersuchen alternative Interfaces sowie das Zusammenspiel von Mensch und Roboter.

Situative Anpassung

„Contextual“ meint, dass diese Schnittstellen an die ganz besondere Situation der Benutzung angepasst werden. Im Fall von Audio Mobil geht es um Multimedia-Anwendungen im Auto-Cockpit: Informationssysteme, Navigation, Unterhaltung. Geschäftsführer Thomas Stottan: „Mit dem CD-Labor wollen wir zu neuen Kenntnissen über diese Interfaces kommen. Diese zu nutzen und in neuen Technologien umzusetzen bedeutet, dass die Fahrzeuge der Zukunft benutzerfreundlicher und sicherer zu bedienen sein werden.“

Bei Infineon untersucht man Interaktionsabläufe zwischen Mensch und Maschine in der



Benutzerschnittstellen in den Kontexten Automobil und Fabrik wird das neue CD-Labor im Detail erforscht. Foto: Photos.com

Halbleiterproduktion. CEO Monika Kircher-Kohl: „Wir bringen uns mit Engagement, aber auch mit hohen Erwartungen ein und erwarten wesentliche Impulse für die Umsetzung unseres hochflexiblen Produktionssystems der Zukunft.“ Der

Struktur der CD-Kooperationen folgend, bringen Wissenschafts- und Wirtschaftspartner je 50 Prozent des Budgets auf. Das Projekt ist auf sieben Jahre mit zwischenzeitlichen Evaluierungen angelegt. *gesch*

www.icts.sbg.ac.at



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

enterprise.solutions@alcatel-lucent.at

Tel.: +43 1 277 22- 0

Alcatel·Lucent 

Special Innovation

Der ausgelagerte Service-Manager

Immer mehr Firmen greifen zu technologischen Outsourcing-Lösungen, um effizient und kostengünstig zu agieren.

Sonja Gerstl

Proaktive, maßgeschneiderte Dienstleistungen rund um die unternehmenseigene Informationstechnologie (IT), sprich: Managed Services, erfreuen sich seit geraumer Zeit auch bei kleinen und mittelständischen Unternehmen steigender Beliebtheit. Die garantierte Qualität und Verfügbarkeit dieser Dienste zu fix definierten Kosten überzeugt viele.

Gesteigerte Qualität

Bernhard Bauer, Leiter des Bereichs Managed Services bei Kapsch Business Com: „Wir helfen überall dort aus, wo Not am Mann ist. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten müssen Unternehmen ihre Kosten senken. Im Bereich der IT gibt es eine Menge an Einsparungspotenzial, wenn man die Servicebetreuung auslagert.“

Ein anderer Punkt wäre, so Bauer weiter, dass man vor allem in kleineren Unternehmen zeitlich und auch fachlich damit überfordert wäre, die Hard- und Software auf dem Stand der Technik zu halten: „Wir vereinfachen die komplexe Welt der IT, indem wir ein kompaktes Gesamtpaket an unterschiedlichsten Serviceleistungen anbieten. Welche Dienste Firmen in Anspruch nehmen wollen, hängt von den individuellen Bedürfnissen ab. Wir beraten und analysieren gemeinsam mit unseren Kunden, was sinnvoll ist, wie Kosten gesenkt und gleichzeitig aber auch die Qualität gesteigert werden kann. Die Leistungen sind dabei in Module aufgliedert, die Unternehmen einzeln oder als Paketlösung wählen können.“

Angeboten werden die Installation und Konfiguration der Server, das tägliche Management der Serverhardware und -betriebssysteme, eine zentrale User-Administration, das Management der Netzwerkdrucker und ein Back-up-Management.

Umfassende Sicherheit

Auch das Thema Sicherheit spielt laut Bauer eine wichtige Rolle. Mit dem Earth-Data-Safe, einem unterirdischen Hochsicherheitszentrum im steirischen Kapfenberg, hat Kapsch einen riesigen Speicher für die



Effizienter, als man vermutet, und kostengünstiger, als man denkt: Managed Services eröffnen auch kleinen Betrieben die Chance, von den Vorteilen moderner IT-Lösungen zu profitieren. Foto: Photos.com

Co-Location und den Betrieb von Infrastruktur, Servern, Middleware und Applikationen geschaffen. „Uns ist es ein An-

liegen, umfassende Dienstleistungen und höchstmögliche Flexibilität anzubieten. Gerade im Outsourcing-Bereich ist die

Konkurrenz recht groß. Da kann man nur mit einer breiten Angebotspalette und vor allem fachlicher Kompetenz punkten.“

Ein Ende des Managed-Services-Booms ist für Bauer vorerst nicht in Sicht: „Dieses Thema wird uns noch längere Zeit beschäftigen, da neben großen auch zunehmend kleine Betriebe erkennen, dass neue Technologien sie auf dem Markt entscheidend weiterbringen können. Die trauen sich immer mehr in IT zu investieren. Für eine Überschaubarkeit der Kosten sorgen unsere Risk-Management-Lösungen. So lässt sich einfach und zuverlässig herausfinden, welche Ansprüche der Kunde tatsächlich hat. Zudem bieten wir eine flexible Abrechnungsform an, sprich: einen monatlichen Fixbetrag pro Mitarbeiter, in dem alles inkludiert ist – von der Serviceline über die Wartung und Instandhaltung bis hin zur Anschaffung von Hard- und Software.“

www.kapsch.net

Alleskönner fürs Office

Multifunktionsgeräte erleichtern den Arbeitsalltag und helfen Firmen, Geld zu sparen.

Bei den neuen Optimized Print Services (OPS) verbindet Konica Minolta das Design von Dokumentenmanagement-Lösungen mit der Implementierung und dem Betrieb von Soft- und Hardware. Für mittlere und große Unternehmen, die über ein Netzwerk von Druckern und multifunktionalen Produkten (MFP) verfügen, bietet OPS somit ein Portfolio vollständig an die Kundenwünsche anpassbarer Lösungen aus einer Hand.

„Unser Optimized-Print-Services-Programm steht für einheitliche und umfassende Strategien zum Management von Druckerlandschaften, deren Ziel Kostenreduktionen und fehlerfreie Prozesse sind“, erklärt Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria. „Um diese Ziele zu erreichen, vereint das OPS-Konzept maßgeschneiderte Lösungen mit professionellem Support und detaillierter Beratung. Zudem ermöglicht ein umfassendes Management während der Umstellung einen sanften Übertritt in das neue System. Dieses Vorgehen ver-



Wenn Büroarbeit effizient gebündelt und mit moderner Technik unterstützt wird, bleibt mehr Zeit fürs Kerngeschäft. Foto: Photos.com

einfach Unternehmen nicht nur den Umstieg auf die optimale Drucker-Infrastruktur, sondern erleichtert auch den effizienten Betrieb und die laufende Optimierung der Systeme.“

Zahlreiche Service-Module

OPS fokussiert auf vier essenzielle Bereiche – Gerätepark, Prozesse, Finanzen und Sicherheit – und bietet eine breite Palette an Service-Modulen. Diese können je nach Anforderung des Unternehmens teilweise oder komplett fremdfinanziert werden. Die Experten von Ko-

nica Minolta analysieren die Bereiche und entwerfen individuelle Lösungen. Diese umfassen die richtige Dimensionierung der Drucker- und MFP-Flotte an die Anforderungen der Firma, die Optimierung von Workflows zur Verbesserung der Prozessproduktivität und die Entwicklung und Implementierung von Sicherheitslösungen. Eine breite Palette an Finanzierungsangeboten und Vertragsmodellen garantiert Transparenz. Bei der Implementierung erarbeitet Konica Minolta einen Strukturplan, der eine schnelle,

unkomplizierte Migration der bestehenden Print-Infrastruktur und -Services in die neue Umgebung ermöglicht. Um Integrationstests zusammen mit einem problemlosen Rollout zu gewährleisten, werden vor Ort umfassende Ressourcen und eine breite Palette an Materialien zur Verfügung gestellt.

Einfache Handhabung

Nach dem Aufbau der neuen Infrastruktur bietet OPS ein skalierbares Portfolio an Services, die den Betrieb der Druckerflotte vereinfachen. Abhängig von den Bedürfnissen des Unternehmens kann dieses Trainings, kontinuierliches Monitoring aller Geräte, automatische Versorgung mit Verbrauchsmaterialien, interne Kommunikation, Fern- oder Vor-Ort-Support, regelmäßige Management-Reports sowie Nachbesprechungen umfassen. Bischof: „Mit unseren Optimized Print Services machen wir Drucken für unsere Kunden so unkompliziert wie möglich und ermöglichen es ihnen, sich aufs Kerngeschäft zu konzentrieren.“ sog

www.konicaminolta.at

DOXiS 4
SCALE YOUR BUSINESS



Treibstoff für mehr Wettbewerbsfähigkeit

Archiv, DMS, eAkte, Workflow



SER Solutions Österreich GmbH
Florida Tower • Floridsdorfer Hauptstraße 1
A-1210 Wien • Telefon: +43 1 5039555
www.ser.at • office@ser.at

Special Innovation

Kosten sparen durch Outsourcing

Experte stellt standardisierte IT-Betriebsdienstleistungen für Unternehmen als Shared Service bereit.

Sonja Gerstl

Viele in der Outsourcing-Branche haben sich schon die Hände gerieben, als sich letzten Herbst der wirtschaftliche Abschwung abzeichnen begann. Das Geschäft mit Auslagerungen der Informationstechnologie (IT) als prädestinierter Krisengewinner?

„Da ist was dran, auch auf das Platzen der New-Economy-Blase 2001/2002 folgte ein Outsourcing-Boom“, erklärt Raiffeisen-Informatik-Geschäftsführer Wilfried Pruschak. „Raiffeisen Informatik hat damals einige seiner größten Kunden gewonnen, und auch jetzt erleben wir einen starken Anstieg bei den Outsourcing-Anfragen. Das heißt aber noch lange nicht, dass einem nun die großen Deals wie gebratene Hühner in den Mund flattern. Die Kunden wollen verständlicherweise vor allem schnelle Kosteneffekte erzielen. Die IT 1:1 an einen Dienstleister zu übergeben, birgt aber per se noch kein großes Sparpotenzial. Heute sind klar definierte Ange-

bote gefragt, die nachweislich und in einem überschaubaren Zeitrahmen Betriebskosten senken und die Effizienz im IT-Betrieb erhöhen.“

Ein wirkungsvoller Ansatz, um diese Ziele zu erreichen, ist

das Modell der Managed Services. Richtig eingesetzt kann es den Kostendruck schnell reduzieren und Liquidität schaffen. Im Grunde geht es dabei um eine industrialisierte Form der Bereitstellung von standar-

disierten IT-Betriebsdienstleistungen. Aus wirtschaftlicher Sicht bringt es wenig, Standard-Anwendungen wie SAP, Microsoft oder Lotus Notes im eigenen Rechenzentrum zu betreiben. Ein Outsourcer kann

diese Leistung als „Shared Service“ auf einer gemeinsamen Hardware-Plattform nämlich deutlich effizienter erbringen. Pruschak: „Der Kunde profitiert bei diesem One-to-Many-Modell von den Skaleneffekten beim Dienstleister. Durch verbrauchsabhängige Abrechnungsmodelle passt sich der Service auch flexibel an die Geschäftsentwicklung an.“

Zahlreiche Vorteile

Damit dieses Modell funktioniert, ist eine gewisse Größe des Anbieters Voraussetzung. Als größter Outsourcer des Landes betreibt Raiffeisen Informatik rund 70 SAP-Mandanten auf einer hochmodernen, virtualisierten Hardware-Plattform. „Die so erzielten Kostenvorteile können wir weitergeben. Und mit jedem neuen Kunden wird das Modell noch kosteneffizienter. Outsourcing sollte immer eine Win-win-Situation zwischen den Partnern herstellen. Bei Managed Services ist das in idealer Weise erfüllt“, so Pruschak.

www.raiffeiseninformatik.at



Managed Services für die unternehmenseigene IT in Anspruch zu nehmen, zählen mittlerweile zu den am meisten nachgefragten Angeboten im Bereich des Outsourcings. Foto: Photos.com

Alles inklusive ohne Datenverluste

Managed Services: T-Systems bietet Unternehmen Windows 7 als Teil einer speziellen Arbeitsplatzrechnerlösung an.

Mit dem Vermarktungsstart von Microsoft Windows 7 können die Kunden von T-Systems die Umstellung ihrer Arbeitsplatzrechner auf das neue Betriebssystem beauftragen.

Die Telekom-Tochter stellt die Rechnerarbeitsplätze mithilfe automatisierter Abläufe aus der Ferne sowie ohne Datenverlust auf Windows 7 um. Marktforscher von IDC prognostizieren, dass rund 59 Prozent aller großen IT-Unternehmen auf das neue Betriebssystem umstellen werden. T-Systems betreibt weltweit rund 1,5 Mio. Desktop-Arbeitsplätze.

Kosten senken

Windows 7 sollte allerdings nicht ohne vorherigen Check im Hinblick auf die vorhandene Rechnerlandschaft eines Unternehmens aufgespielt werden. T-Systems hat daher eine Testumgebung aufgebaut, mit

der sich die Kompatibilität des Betriebssystems mit der vorhandenen Software prüfen lässt. Experten der Telekom können auf Basis der Testergebnisse Risiken sowie Aufwände einschätzen und Empfehlungen für einen Wechsel aussprechen.

„Unternehmen sollten Windows 7 nicht nur als reines Betriebssystem betrachten, sondern auch als Chance, die bestehende Software-Landschaft auf den Prüfstand zu stellen“, erklärt Olaf Heyden, Geschäftsführer von T-Systems und Leiter von ICT Operations. „Für viele Unternehmen wäre im Zuge der Windows-7-Umstellung ein Aufräumen und Standardisieren sinnvoll, um Kosten zu senken sowie Sicherheit und Verfügbarkeit zu verbessern.“ Windows 7 benötigt deutlich weniger Hardware-Kapazitäten und läuft somit auch auf älteren Computern. Das neue



Auf aktuellem Stand der Technik zu sein, ohne sich selbst damit befassen zu müssen, ist ein Vorteil von Outsourcing. F.: Photos.com

Windows hat weiterhin mit „Bit Locker“ eine Sicherheitsanwendung an Bord, die Daten gegen unerwünschte Lese- und

Schreibzugriffe schützt. Sogar eine Datenverschlüsselung für Wechseldatenträger wie USB-Sticks ist möglich. Mit der An-

wendung „Direct Access“ loggen sich Mitarbeiter über das neueste Internet-Protokoll (IPv6) in ihr Firmennetzwerk ein. Administratoren steuern mit „App Locker“, welche Programme auf den Arbeitsplatzrechnern gestartet werden dürfen, und schließen somit unerwünschte Anwendungen aus.

Windows 7 wird künftig Teil einer speziellen Arbeitsplatzrechnerlösung von T-Systems sein. Mit diesen Managed-Workplace-Services erhalten Unternehmen eine Rundumbetreuung samt Betriebssystem, Office-Paket, Internet Explorer 8, Virens Scanner sowie verschiedenen Hilfsprogrammen wie Adobe Reader, Flash Player oder Java Runtime. Über das Netz werden die PC-Arbeitsplätze automatisch mit aktuellen Updates bespielt und zentral betreut. *sog*

www.t-systems.at

Special Innovation

Im Zentrum steht die Performance

Die Optimierung von Geschäftsprozessen muss sich an der betriebswirtschaftlichen Perspektive orientieren.

Gerhard Scholz

Das grundsätzliche Ziel eines Business Process Managements (BPM) lautet, messbaren und nachvollziehbaren betriebswirtschaftlichen Nutzen zu stiften. Ein eher technisch angelegtes BPM, wie es die Anbieter von Anwendungslösungen verfolgen, dient dagegen primär der Konfiguration und Steuerung von Enterprise-Resource-Planning-Systemen.

Das ist fraglos eine wichtige Aufgabe, stellt für sich genommen aber noch keinen direkten betriebswirtschaftlichen Mehrwert dar. Erst der Kreislauf von Strategie, Implementierung und Controlling aus fachlicher Prozesssicht befähigt Unternehmen zur kontinuierlichen Anpassung an Marktveränderungen, Technologieentwicklungen und neuen Organisationskonzeptionen.

Unternehmenssteuerung

„In Zukunft wird sich der Prozessgedanke in den Unternehmen noch weiter verankern“, meint Wolfram Jost, Vorstand für die weltweite Produktstrategie und -entwicklung von IDS Scheer. „BPM wird zu einem wichtigen Teil der Unternehmenssteuerung. Die Verbindung von Business Intelligence und BPM erlaubt den Aufbau einer gänzlich neuen Generation von Führungs- und Steuerungssystemen für unterschiedliche Ansprüche der Fachnutzer und ist ein weiterer Beleg für die Innovationskraft, die aus Zusammentreffen von Technik und betriebswirtschaftlicher Organisationskonzeption resultiert.“

BPM für alle Mitarbeiter

Aber Geschäftsprozessmanagement ist nicht nur eine Sache für Experten, sondern muss für jeden Mitarbeiter eines Unternehmens zugänglich und bedienbar sein. Die Adaptierung von Internet-Community- oder Web-2.0-Techniken bietet hier eine große Chance. Ein Beispiel ist das neue Software-Tool Aris Mash Zone von IDS Scheer. Dieses Informationswerkzeug hilft Fachabteilungen, ohne Programmierkenntnisse Daten aus verschiedenen Quellen zu „mashen“ (mischen) und zu analysieren, etwa zur Auswertung von Marketing-Kampagnen.



Modernes Business Process Management hat ein klares Ziel: nämlich durch eine effizientere Unternehmenssteuerung eine Verbesserung der Business Performance zu erbringen. Foto: Photos.com

Ein weiteres Beispiel ist Aris Rocket Search: In dieser webbasierten Suchmaschine für Prozessdaten muss nicht mehr mit

dem vollständigen Namen des Suchobjektes gearbeitet werden; es reicht, die Beschreibung des Prozesses einzugeben.

Mit jedem eingegebenen Buchstaben wird die Treffermenge weiter eingeschränkt. Aus der Suchmaske kann direkt zum

entsprechenden Prozess oder Objekt gesprungen werden.

Mit der ersten kostenfreien BPM-Software Aris Express wiederum erhalten interessierte Fachanwender die Gelegenheit, schnell, einfach und ohne Investment erste Gehversuche in der Prozessmodellierung zu unternehmen. Werden professionellere Funktionalitäten benötigt, lassen sich die Arbeitsergebnisse problemlos an die Aris-Profiwerkzeuge übertragen. Und die neue Software zur Unterstützung der BPM-Governance hilft Fachabteilungen in Organisationen mit hohem BPM-Reifegrad, ohne Hilfe der internen IT die übergeordneten Management-Prozesse unkompliziert und effizient zu steuern. Für Wolfram Jost Beweise genug: „Auch nach 20 Jahren gibt es auf dem Feld des BPM reichlich Platz für Innovation.“

www.ids-scheer.at

An Experten auslagern

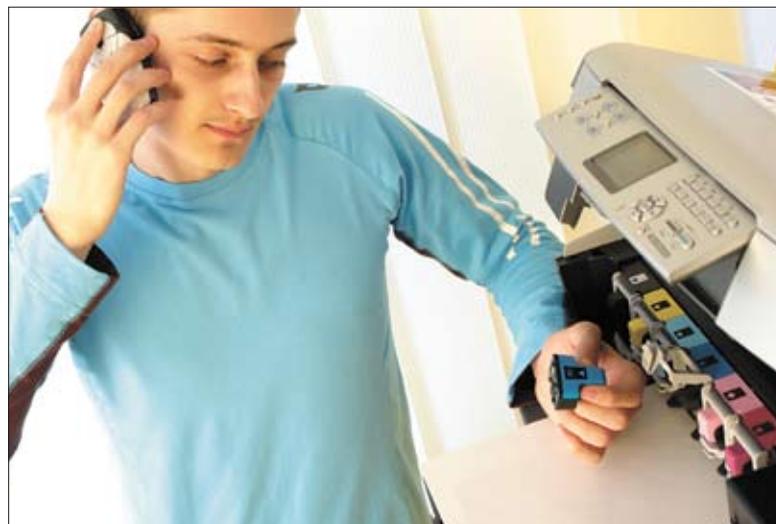
Die fünf wichtigsten Trends beim Drucken und der Optimierung des Druckmanagements.

Eine effiziente Handhabung der Druckprozesse und Dokumentenarchive eines Unternehmens spart Zeit und Geld. Sieht man das Druckmanagement als in sich geschlossenen Bereich an, kommt schnell der Gedanke, diesen komplett an externe Experten auszulagern. Bei diesen „Managed Print Services“ werden alle Geräte überwacht und alle Aktivitäten aufgezeichnet. Monatliche Berichte über Druckvolumen, Kosteneinsparungen und erreichte Service Levels informieren den Kunden über die erbrachte Dienstleistung.

Entscheidende Faktoren

Fünf Trends, die wichtigsten treibenden Faktoren beim Drucken, unterstreichen den Bedarf an Managed Print Services: Konsolidierung, Kosten, Farbe, Kontrolle und Nachhaltigkeit.

Bei der Konsolidierung geht es darum, Drucker und Kopierer an wenigen Standorten oder auch nur an einem einzigen zentralen Standort aufzustellen. Die damit verbundene Optimierung der Beschaffungs- und Liefer-



Gerade für kostenbewusste Unternehmen rechnet es sich schnell, das Druckmanagement Experten zu überlassen. Foto: Photos.com

ketten erschließt enorme, sogar vertraglich garantierte Einsparungspotenziale. Durch Konsolidierung können die Anzahl der Marken und Modelle reduziert sowie kleine und ineffiziente Geräte eliminiert werden.

Aufgrund der angespannten Wirtschaftslage ist Kostenreduktion ein noch stärkeres Thema; doch Druckkosten liegen oft außerhalb des Blickfeldes.

Entscheidend ist dabei der Gesamtaufwand: Neben den anfänglichen Hardware-Kosten müssen auch die laufenden Betriebsausgaben berücksichtigt werden. Oft übersehen werden zudem Kosten für Helpdesk-Support für druckerbezogene Anfragen oder der Zeitaufwand für die Rechnungsbearbeitung.

Der Farbdruck wird gegenüber früher immer kostengünstiger.

Farbdokumente werden zunehmend als kosteneffiziente Option für die Aufwertung von Marketing-, Design- und Vertriebsunterlagen eingesetzt. Die erhöhte Verfügbarkeit von Farbe im Büro hat die Druckbearbeitung aus der Druckerei in das Unternehmen verlagert – zum Beispiel beim Drucken von Broschüren, Vertriebsangeboten und Newslettern.

Kontrolle und Verantwortlichkeit sind sinnvoll; deshalb nutzen Unternehmen zunehmend die Möglichkeit, Druckkosten intern an einzelne Abteilungen rückzuverrechnen.

Papierverschwendung und unnötiger Energieverbrauch sind allgegenwärtige Probleme. Das Bewusstsein für ökologische Themen wird durch die Diskussion über Klimaerwärmung, Abfallvermeidung und generationenübergreifendes Denken gesteigert. Mit an Nachhaltigkeit orientierten Investitionen können Unternehmen Verantwortungsbewusstsein zeigen und zusätzlich beträchtliche Einsparungen lukrieren. *gesch*

www.xerox.at/globalservices

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 oder unter 01-21136-3870

Special Innovation

Aktuelle Trends im Büroalltag

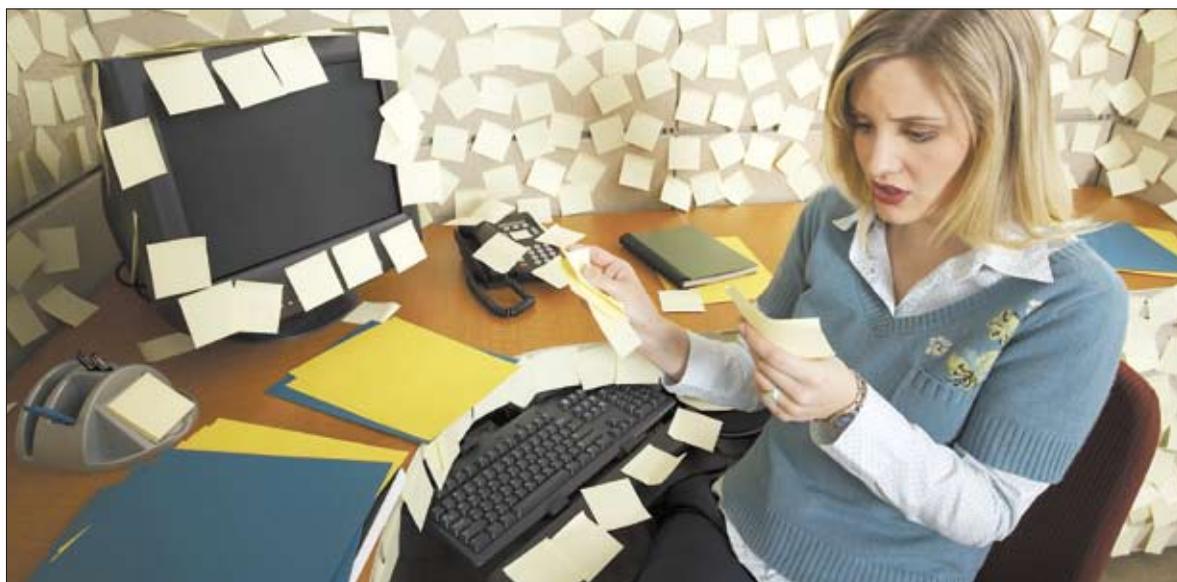
Über digitalisierte Dokumenteninhalte, die Verwendung von Metadaten und neue Kommunikationsmedien.

Gerhard Scholz

Seit Jahren geistert die Idee des „Paperless Office“, des papierlosen Büros, umher. Aber nicht das Papier an sich ist der Feind aller Produktivität und Auslöser verzweifelter Suche „in den Akten“ und „im Archiv“. Vielmehr ist es der Versuch, es in einer vorgegebenen Ordnung über längere Zeiträume aufzubewahren und nach Möglichkeit bei Bedarf wiederzufinden.

Weg von alten Gewohnheiten

Genau hier setzt die Idee eines „Puncherless Office“, eines Büros ohne Locher, an, das Markus D. Hartbauer, Chief Solutions Architect von SER Solutions Österreich, beschreibt: „Gelochte Seiten sind die Voraussetzung, um Belege ablegen zu können. Entfernen wir alle Locher aus den Büros, bleibt den Mitarbeitern nur eine sinnvolle Möglichkeit: Das Papier wird unmittelbar nach Kenntnisnahme oder Bearbeitung digitalisiert. Aus-



Mit viel Aufwand kann man auch in einem Aktenordner oder Papierarchiv die richtige Information finden. Wesentlich einfacher sucht es sich allerdings in digitalisierten Dokumenten. Foto: Photos.com

drucken, bearbeiten, scannen, digital speichern: Das ist der Königsweg, um sowohl die haptischen Gewohnheiten der Mitarbeiter zu befriedigen als auch moderne, digitale Content Repositories zu schaffen.“

Als klaren Trend sieht Hartbauer generell die Ablöse exogener Strukturen, seien es Papierablagen oder Dateiordner in Software-Programmen, durch die Verwendung von beschreibenden Informationen (soge-

nannten Metadaten) für die Informationsobjekte: „Die Bildung exogener Strukturen und Einordnung der Dokumente in dieselben erfolgt nicht mehr vorab oder zum Zeitpunkt der Ablage. Die Hierarchien wer-

den vielmehr flexibel zu dem Zeitpunkt gebildet, zu dem sie benötigt werden.“ Die Bildung dieser flexiblen Ansichten ermöglicht die Neuordnung bestehender Informationsobjekte nach neuen Anforderungen, egal ob diese heute schon bekannt sind oder nicht.

Ein weiterer Trend geht laut Hartbauer in Richtung Medienproliferation, also der Vermehrung der Arten von Medien, mit denen schriftlich kommuniziert wird. Ein großer Teil der Kommunikation wird heute beispielsweise über Instant Messaging abgewickelt. Mächtige neue Medien wie Google Wave, das die E-Mail-Flut signifikant reduzieren wird, stehen am Start.

2010 werden sich IT-Departments daher verstärkt mit der Frage beschäftigen müssen, wie sie geschäftsrelevante Inhalte, die über neue Kommunikationsmedien laufen, erfassen und diese dauerhaft speichern und reproduzieren können.

www.ser.at

Jochen Punzet: „Die Kredit- und Bankomatkartenbranche ist uns zeitlich zwar um ein paar Jahrzehnte voraus, aber wir legen mit rasantem Wachstum nach. Ausschlaggebend dafür sind Faktoren wie überdurchschnittlich hohe Handy-Penetration, breites Akzeptanzstellennetz und hohe Sicherheit“, erklärt der CEO von Paybox Austria.

Mobiles Zahlen mit dem Handy boomt

economy: Welche Rolle wird mobiles Zahlen über Handy im bargeldlosen Zahlungsverkehr in Zukunft spielen?

Jochen Punzet: M-Payment wird eine starke Position innerhalb der bargeldlosen Zahlungsmittel einnehmen. Die Kredit-

und Bankomatkartenbranche ist uns zeitlich zwar um ein paar Jahrzehnte voraus, aber wir legen mit rasantem Wachstum nach. Ausschlaggebend dafür sind Faktoren wie überdurchschnittlich hohe Handy-Penetration, breites Akzeptanzstellennetz und hohe Sicherheit. Vor allem beim Bezahlen im Internet punktet M-Payment, da der Bezahlvorgang geschützt über das eigene Handy und nicht über den Internet-Zugang erfolgt.

Welche Services sind derzeit schon Renner?

Sehr gut entwickelt sich das M-Payment mittels Handy mit österreichischen Partnern, also Händlern, im Internet, nicht zuletzt wegen der angesprochenen hohen Sicherheit. Was von den Kunden auch sehr gut angenommen wird, sind Services mit Zu-

satznutzen. Absoluter Renner ist das Handy-Parken; bereits jeder dritte Autofahrer in Wien löst seine Parkscheine mit dem Handy. Stark entwickelt sich auch das mobile Ticketing, etwa im Tiergarten Schönbrunn oder in der Wiener Albertina. ÖBB-Tickets werden bargeldlos via SMS gekauft, ebenso das Lotto.

Und wo sehen Sie zukünftiges Potenzial?

Mir schwebt zum Beispiel ein österreichweit mobil zu lösender Fahrschein vor, der für alle Verkehrsverbunde gilt. Für das Handy-Parken besteht in den Bundesländern und Landeshauptstädten noch riesiges Potenzial, aber da sind wir von politischen Entscheidungen abhängig. Ein tolles Service könnte auch sein, dass man die vielen Kundenkarten, die jeder von uns heute in seiner Brief-

tasche hortet, loswird, weil die Autorisierung über das Handy erfolgt.

Welche neuen Technologien können in Zukunft M-Payment vorantreiben?

Da wird es vor allem mit NFC, also der Near Field Communication, mit der Daten über kurze Strecken kontaktlos übertragen werden können, einen starken Schub geben. Damit wird das Handy-Zahlen am Point of Sale immer interessanter: im Supermarkt, in der Trafik, im Kino; eben in den einfachen Anwendungen des Alltags. Im asiatischen Raum, der hier eine Vorreiterrolle einnimmt, hat sich die NFC-Technologie längst von der Karte auf das Handy verlagert, denn das hat jeder immer dabei. Auch jeder Technologiesprung, jede neue Sicherheitsaktualisierung kann prompt auf

das Handy gesendet werden, und man muss nicht umständlich Karten austauschen.

Welche generelle Entwicklung erwarten Sie für M-Payment in Österreich und Europa?

Wir haben federführend eine Basistechnologie entwickelt, die in dieser Form einzigartig ist und das Interesse vieler Länder geweckt hat. Wir hatten in den letzten Jahren Delegationen aus allen Erdteilen bei uns im Haus. Zusätzlich setzen auch Mobilfunk-Betreiber immer mehr auf Zusatzgeschäfte und dabei aufgrund seiner zunehmenden Bedeutung auf M-Payment. Ich denke, M-Payment und die damit verbundene Technologie wird zwar keine Revolution im bargeldlosen Zahlungsverkehr auslösen, sehr wohl aber eine starke Evolution. *gesch*

www.paybox.at

Zur Person



Jochen Punzet ist CEO von Paybox Austria.

Foto: Paybox