

## Special Innovation

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

# Effizienz durch Verfügbarkeit

**Manfred Lechner**

**economy:** Welche Bedeutung hat ein Service Level Agreement?

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

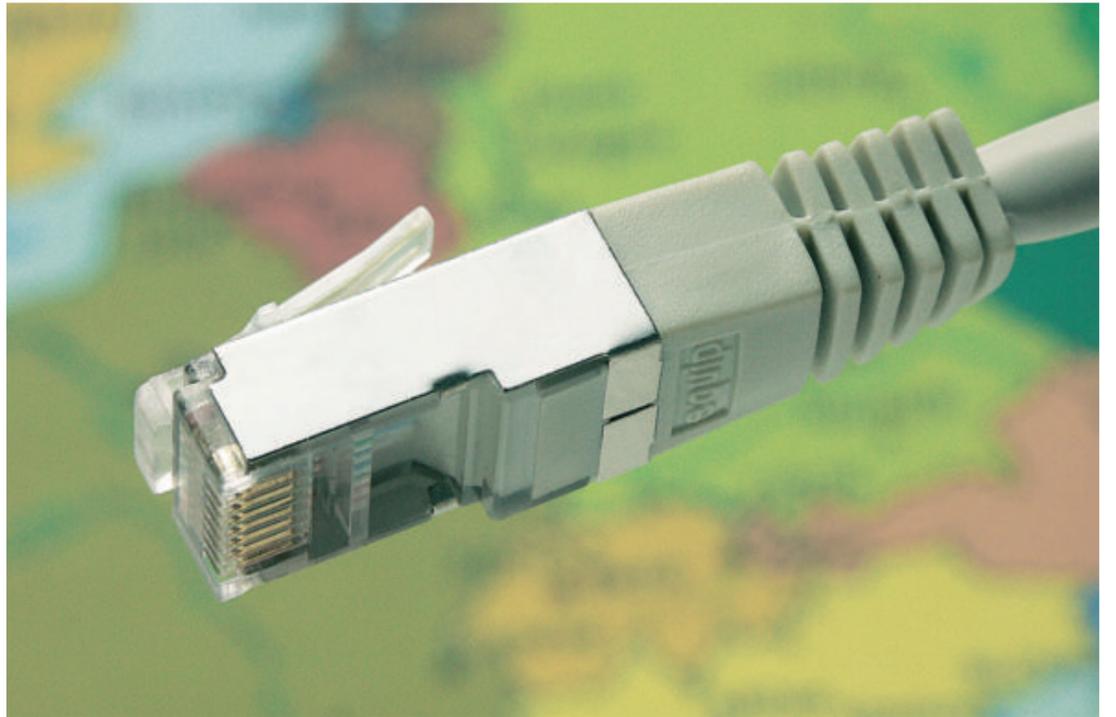
Worauf ist diese Entwicklung zurückzuführen?

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

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

Welche Levels können genutzt werden?

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



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

### Steckbrief



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

In welchem Segment kann die höchste Verfügbarkeit geboten werden?

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

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

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

Welche Trends erwarten Sie für die Zukunft?

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

## Ein Passwort für die Ewigkeit

Mehrstufiges Anmeldeverfahren schließt bei hoher User-Zufriedenheit Sicherheitslücken.

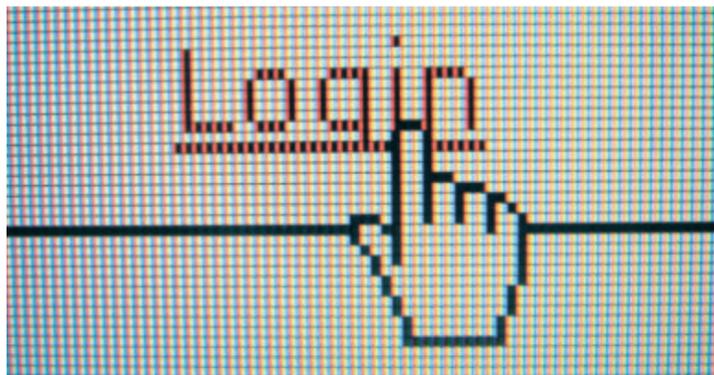
Kundenbezogene Geschäftsprozesse sind raschen Veränderungen unterworfen, denn ein Mehr an Kundennähe macht auch ein Mehr an Mobilität erforderlich, die in der Regel durch verstärkten IT-Einsatz realisiert wird. Dies wiederum macht aber auch den Einsatz von maßgeschneiderten IT-Security-Lösungen notwendig.

### Public Key Infrastructure

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

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

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



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

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

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

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

### Nachverfolgbarkeit

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