

Special Innovation

Smarte Augen beobachten uns

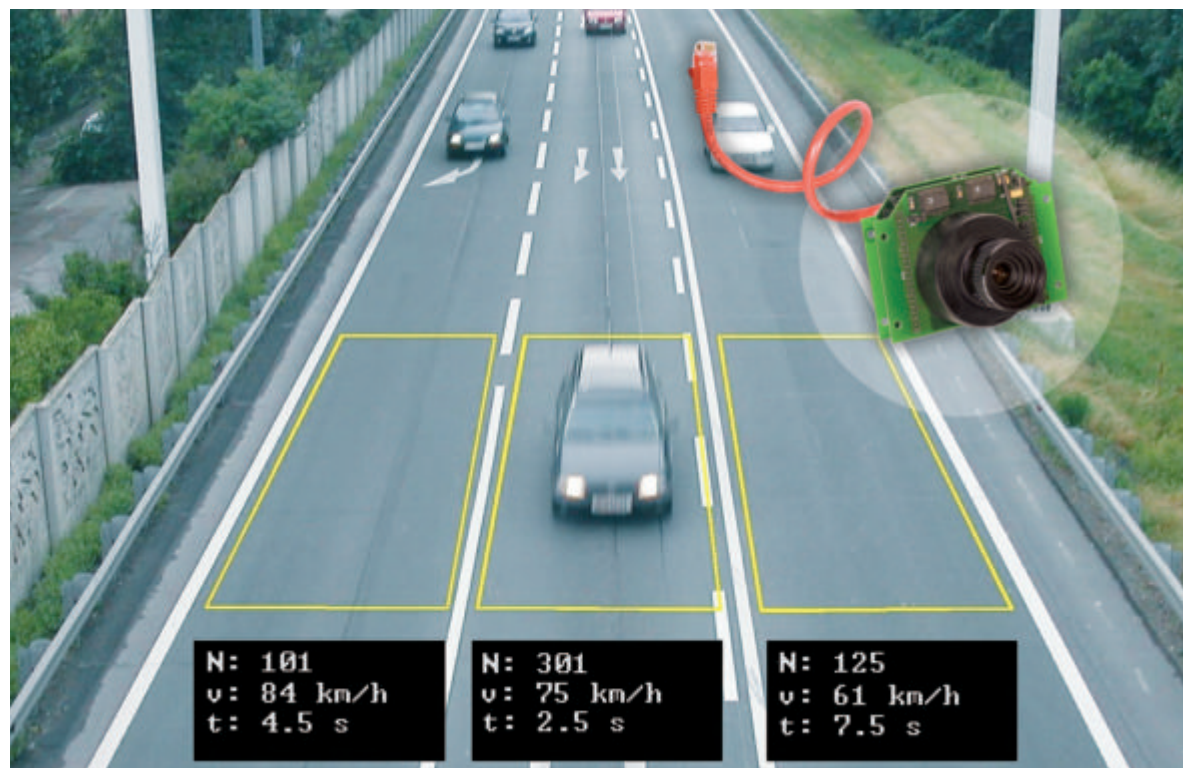
Mit einem neuen System für Verkehrsüberwachung will Smart Systems den Weg zur umfassenden Verkehrstelematik eröffnen.

Ernst Brandstetter

Seit 2. Mai ist in Kärnten probeweise Tempo 160 auf der Autobahn erlaubt. Wichtigste Voraussetzung für den Testbetrieb stellt die Verkehrstelematik dar. Die Wissenschaftler von Smart Systems haben ein System entwickelt, das preisgünstig die flächendeckende Überwachung ermöglicht.

Für Bernhard Kohn, den Produkt-Manager des Projekts Smart Eye bei Smart Systems, ist Tempo 160 keine Ausnahme, sondern längst Realität. Im Rahmen eines Tests des Systems, das sich derzeit in der industriellen Vorentwicklung befindet, auf einem Teilstück der Südautobahn bei Wiener Neudorf zeigte sich das deutlich: „Auf der schnellsten Spur wird bereits jetzt durchschnittlich 160 gefahren“, berichtet Kohn. Das beweisen erste Messdaten, die das smarte Auge lieferte.

Das neue System ist durchaus geeignet, den Einstieg in eine umfassende und flächendeckende Verkehrstelematik einzuläuten. Derzeit werden Daten über den Verkehrsfluss meist über in den Boden eingelassene Kabelschleifen, Mikrowellenradar, Lidar (Light detection and Ranging – Geschwindigkeits- und Fahrzeugerkennung mittels Laser) und Ultraschall erhoben. Das reicht aber oft nicht aus, um alle notwendigen Informationen über Geschwindigkeit, Verkehrsdichte und -zusammen-



Auf einem Abschnitt der Südautobahn bei Wiener Neudorf wird Smart Eye in Kooperation mit der Asfinag derzeit in der Realität getestet. Foto: Smart Systems

setzung sowie Verkehrsfluss zu erhalten. Moderne Mautsysteme verwenden bildverarbeitende, aus einer Videokamera und einem Computer mit entsprechender Software bestehende Systeme, die dies könnten, aber sehr teuer sind.

Der Preis für ein System aus Kamera, Computer und Software summiert sich schnell auf 7.000 bis 9.000 Euro. Die teuer erzeugten Videoszenen werden aber für die Telematik gar nicht benötigt, denn im Video glei-

chen sich Staus wie ein Ei dem anderen. Viel wichtiger sind hingegen die tatsächlichen Verkehrsdaten, aus denen man die Verkehrssituation quantitativ ablesen kann. Das ermöglicht die Neuentwicklung Smart Eye.

Die kameraähnliche Zusammenstellung aus Objektiv, optischem Sensor und inkludierter eigener Intelligenz kostet nur rund 2.000 Euro und leistet genauso viel. Smart Eye erfasst bewegte Objekte wie Fahrzeuge mit einem neuartigen optischen

Sensor. Dabei entsteht kein Bild, sondern eine abstrahierte Computerrepräsentation. Diese wird vor Ort in einem Embedded System mit digitalem Signalprozessor ausgewertet. Sensor und Signalvorverarbeitung sind auf einem Chip integriert. Dadurch erweist sich Smart Eye als besonders kompakt und preisgünstig.

Der Verkehrsdatensensor basiert auf einem speziellen Chip, der für jeden einzelnen Bildpunkt (Pixel) eine Signal-

datenvorverarbeitung durchführt. Im Gegensatz zu den bisherigen Systemen werden hier nicht unterschiedliche, aufeinander folgende Bilder verglichen und daraus Daten gewonnen, sondern die bewegten Objekte direkt „erkannt“. Kohn: „Man bekommt Umrisse der Autos, die vorbeifahren, und benötigt dafür viel weniger Daten als bisher. Das erleichtert die Berechnungen für die Telematik ungemein.“

Schon nach wenigen Tausendstelsekunden ist der Vorgang abgeschlossen – „nahezu in Realtime“, freut sich Kohn. Im eingebauten digitalen Signalprozessor berechnet der Sensor aus den vom Chip gelieferten Objektdaten den Verkehrszustand, registriert die einzelnen Fahrzeuge und ihre aktuelle Geschwindigkeit, Geschwindigkeitsveränderungen und den Abstand zwischen den Fahrzeugen. Weitere erhobene Daten sind Fahrzeuglänge, Fahrzeugklasse (LKW-ähnlich, PKW-ähnlich, Zweirad), die Anzahl der Spurwechselforgänge und eventuelle Pulkbildungen, die auf Staus hindeuten.

Daraus leitet das eingebaute Computerprogramm anschließend eine Berechnung des aktuellen Verkehrszustands ab, die zur Steuerung von Verkehrsleitsystemen dienen kann. Als Draufgabe ist noch eine automatische Erkennung von Geislerfahrern möglich.

www.smart-systems.at

Bernhard Kohn: „Smart Eye überwacht den Verkehrsfluss, kann aber keine Fahrzeugkennzeichen erkennen. Der Datenschutz bleibt gewahrt, und Verkehrstelematik wird so nicht zum Einstieg in den Überwachungsstaat“, erklärt der Produkt-Manager des Projekts Smart Eye bei Smart Systems.

Keine Angst vor Big Brother

economy: Was kann Smart Eye, was andere Systeme nicht können?

Bernhard Kohn: Es handelt sich hier um ein kompaktes und preisgünstiges System für moderne Verkehrsüberwachung. Weil es deutlich billiger als andere Systeme ist und zusätzliche Vorteile aufweist, könnte damit der Einstieg in die umfassende Verkehrstelematik der Zukunft geschafft werden.

Wie kommt es zum günstigen Preis?

Wir haben uns bei der Entwicklung auf komplettes Neu-

land begeben. Die neuartige Kombination von Komponenten ermöglicht eine sehr kompakte Bauweise und hohe Leistungsfähigkeit bei geringem Preis. Wo ansonsten eine Videokamera, ein teurer Computer und kostspielige Software benötigt werden, reicht uns ein eingebautes Rechensystem, das mit einer Rechenleistung auskommt, die jener in einem guten Handy vergleichbar ist.

Wo könnten diese Systeme in Zukunft eingesetzt werden?

Im Prinzip überall. Die wahrscheinlich wichtigste Einsatz-

möglichkeit für solche Frühwarnsysteme sind lange Straßentunnel, in denen auch kleine Unfälle hunderte Menschen das Leben kosten können, denn es kommt oft zu Massenkarambolagen. Natürlich werden Tunnels heute schon mit Video überwacht, doch intelligente Tunnelüberwachungen können die Sicherheit deutlich erhöhen.

Wenn es überall Kameras gibt, bleibt aber auch nichts mehr geheim?

Da ist ein weiterer Vorteil unseres Systems: Der Datenschutz bleibt gewahrt, weil keine Video-

bilder aufgenommen und keine Fahrzeugkennzeichen gelesen werden. Somit ist zwar die Kontrolle der Verkehrssituation möglich, aber nicht die totale Überwachung inklusive der Erstellung von Bewegungsprofilen aller Verkehrsteilnehmer.

Wie geht es mit Smart Eye weiter?

Wir haben das System mit unserem Partner Asfinag entwickelt und bereits auf internationalen Messen dem Fachpublikum präsentiert. Jetzt suchen wir industrielle Partner für Vermarktung und Produktion. *bra*

Steckbrief



Bernhard Kohn ist Produkt-Manager des Projekts Smart Eye bei Smart Systems.

Foto: Smart Systems

Special Innovation

Intelligente Antennen und schnelle Leitungen

Wie Forschungsergebnisse die Zukunft der Kommunikation bestimmen.

Ernst Brandstetter

Am Forschungszentrum Telekommunikation Wien (FTW) entstehen die Grundlagen für leistungsfähigere Verbindungen in der Telekommunikation.

Wer vom Fahrzeug aus mobil kommuniziert, erwartet im Allgemeinen eine schlechtere Verbindung. Die Position ändert sich permanent, und die Stärke des empfangenen Signals variiert. Zusätzlich wird das Signal der Sendestation von Gebäuden oder vom Gelände reflektiert und kommt auch als Zweit- oder Drittsignal zum Handy. Intelligente Antennen können diese Phänomene jedoch nützen und damit die Kapazität in einer Zelle erheblich erhöhen, ergaben Forschungen am FTW.

Eine intelligente Antenne besteht aus einer Anzahl von Elementen, die gemeinsam eine „Antennengruppe“ bilden. Die Verwendung einer intelligenten Antenne verbessert einerseits die Verbindungsqualität durch ihre steuerbare Richtwirkung, andererseits ermöglicht sie eine Erhöhung der Netzkapazität. Wenn Antennengruppen sowohl



Mobile Kommunikation wird durch intelligente Antennen deutlich leistungsfähiger, und die Kapazität in einer Mobilfunkzelle steigt. Foto: Bilderbox.com

beim Sender als auch beim Empfänger zur Anwendung kommen, so spricht man von einem „Multiple-Input-Multiple-Out-

put“ (Mimo)-Kommunikationssystem. Dadurch kann die Kapazität von drahtlosen Netzen wie UMTS dramatisch verbes-

sert werden. Zukünftige drahtlose Systeme werden damit bei moderaten Infrastrukturkosten etwa gleiche Qualität wie heu-

tige drahtgebundene Übertragungssysteme anbieten können. Doch auch am guten alten Kupferkabel lässt sich noch drehen, zeigt ein anderes Beispiel aus der FTW-Forschung. Hier wird ein Phänomen genutzt, das man früher unter der Bezeichnung „Da ist noch jemand in der Leitung“ kannte. Gemeint ist das „Übersprechen“, das passieren kann, wenn die vielen „Zwei-draht-Bündel“ eines Kupferkabels nicht ganz voneinander entkoppelt sind. FTW-Geschäftsführer Markus Kommenda: „Wir haben aus der Not eine Tugend gemacht und das alte Störphänomen als Basis für eine Mehrwegübertragung genutzt.“

Töchtertag

Am 5. Wiener Töchtertag, der am 27. April stattfand, hatten Mädchen die Möglichkeit, mehr über das breite Themenspektrum des FTW zu erfahren. Zum Programm gehören unter anderem ein „Live Mobile Usability Test“, eine Vorführung von „Handy Hacking“, die Demonstration des Spiels „Gravity Maze“ und die Präsentation von Mobile Ticketing-Systemen.

Markus Kommenda: „Unser Ziel ist es, österreichische Unternehmen zu stärken und durch Kooperation mit internationalen Konzernen dazu beizutragen, dass bestimmte Entwicklungsaktivitäten nicht abwandern“, erklärt der Geschäftsführer des Forschungszentrums Telekommunikation Wien (FTW).

Erfolgreiches Modell für partnerschaftliche Spitzenforschung

economy: Herr Kommenda, das FTW wird bald sieben Jahre alt. Welche Erfahrungen gibt es aus diesem Projekt, das eine völlig neue Qualität der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie zum Ziel hatte?

Markus Kommenda: Unsere erste Förderperiode als K-plus-Zentrum nähert sich dem Ende. Wir hatten daher vor Kurzem eine umfangreiche Evaluierung durch internationale Experten, und die haben wir mit Bravour geschafft. Es ist uns gelungen, eine Kooperationskultur zwischen Wissenschaft und Wirtschaft aufzubauen, wie sie bisher in Österreich nicht existiert hat.

Was ist der Unterschied zum üblichen Auftragsforschungsmodell, wo Wissenschaftler an Projekten arbeiten, die von Unternehmen finanziert werden?

Wir betreiben gemeinsam Forschung. Bei uns sind an einem Projekt meist mehrere Firmen beteiligt, die im Geschäftsleben durchaus Konkurrenten sein können. Bei uns arbeiten sie gemeinsam an neuen Lösungsansätzen. Das war auch eines unserer Programm-

ziele, und ich kann sagen, dies ist uns exemplarisch gelungen.

Wie umfangreich ist die Tätigkeit derzeit?

Zurzeit arbeiten hier 70 internationale Experten, was auch ein Beweis ist, dass wir uns in der Branche einen Namen gemacht haben. Durch unsere Entwicklung zu einem weltweit anerkannten Zentrum können wir gute Leute anziehen. Führend sind wir etwa bei Mimo (Multiple-Input-Multiple-Output)-Systemen, und auch in anderen Bereichen haben wir uns einen Welt-Spitzenplatz erarbeitet.

Welche Bedeutung hat es für die österreichische Wirtschaft, wenn eine derartige Forschungsinstitution ihren Sitz in Wien hat?

Unser erstes Ziel ist es, die wenigen österreichischen Unternehmen, die im weltweiten Wettbewerb stehen, zu stärken. Ein typisches Beispiel dafür stellt Kapsch mit dem Projekt Traffic Monitoring dar. FTW-Forscher haben den Datenverkehr im Netz beobachtet und analysiert, mit dem Ziel, Eng-

Steckbrief



Markus Kommenda ist Geschäftsführer des FTW.

Foto: ftw

pässe, Konfigurationsfehler und Geräteausfälle zu erkennen. Zu diesem Zweck haben wir entsprechende Tools entwickelt, die ein echter Hit geworden sind. Damit wurden in kürzester Zeit ganz neue Einsichten in das Verhalten des Netzes im Betrieb möglich. Unter anderem geht es auch darum, wirksame Strategien gegen die Ausbreitung von Viren und Würmern in Funknetzen zu erarbeiten und einzuführen. Gemeinsam mit Kapsch wird daraus jetzt ein Produkt entwickelt, das anschließend Netzbetreibern

im In- und Ausland angeboten werden soll.

Und was ist mit ihren internationalen Partnern?

Die Kooperation mit internationalen Konzernen kann dazu beitragen, dass bestimmte Entwicklungsaktivitäten in Wien bleiben. Hierfür sind gute Argumente erforderlich, und eines davon ist eben die Expertise vor Ort. Generell ist auch der Zugang zu potenziellen künftigen Mitarbeitern ein wichtiger Nutzen für unsere Partner.

Wie soll es in Zukunft weitergehen?

In den kommenden Jahren wollen wir uns vor allem thematisch ausbreiten. Von unserer aktuellen Position als Telekommunikations-Forschungszentrum wollen wir weiter in Richtung Software und IT gehen. Also ausgehend von den Themen Signalverarbeitung und Kodierung in Richtung der höheren Schichten der IT sowie in weitere Wirtschaftssektoren. Neben den Telekommunikationsnetzen eröffnen sich damit zahlreiche neue Anwendungsfelder, etwa im Bereich multimedialer,

interaktiver Dienste und im weiten Gebiet der Telematikanwendungen, vom Verkehr bis zur Gesundheit. bra

Info

● FTW. Das Forschungszentrum Telekommunikation Wien ist das gemeinsame Forschungszentrum führender Akteure aus Industrie und Wissenschaft im Bereich der Telekommunikation in Österreich. 1999 gegründet, ist das heute national wie international angesehene Zentrum ein Erfolgsbeispiel der K-plus-Initiative von Bund und Stadt Wien. Rund 70 hochkarätige Forscherinnen und Forscher arbeiten zusammen mit den Mitgliedsfirmen an den Telekommunikationstechnologien der Zukunft. Jedes Projekt entsteht im Dialog zwischen Wissenschaft und Industrie und sichert so den wirtschaftlichen Mehrwert der hochqualitativen Forschungsarbeit. Die Projekte des Kompetenzzentrums werden in der Regel mit mehreren Partnerfirmen durchgeführt und mit zirka 50 Prozent öffentlich gefördert.

www.ftw.at

Special Innovation

Investieren in IT zahlt sich aus

Kleine und mittlere Unternehmen brauchen neue Systeme, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Ernst Brandstetter

Erfolg und Wachstum im globalen Wettbewerb hängen zukünftig stark von hoher Anpassungsfähigkeit einer Organisation und ihres Geschäftsmodells ab. Im Vordergrund steht weniger, welche Produkte und Dienstleistungen eine Organisation anbietet, sondern wie schnell sie in der Lage ist, diese an Kunden zu liefern, und wie flexibel sie auf Marktveränderungen reagieren kann. Als Basis für die schnelle Umsetzung und Anpassung von Geschäftsmodellen spielt Informationstechnologie in diesem Szenario eine zentrale Rolle.

Seit über 155 Jahren erzeugt die Kölner Firma Leybold Vakuumpumpen und gilt als einer der Weltmarktführer in diesem Bereich. Um die Position auf dem Markt zu verbessern, wurde vor Kurzem eine Modernisierung der betrieblichen IKT-Systeme und eine Implementation von My SAP SCM durchgeführt – mit erstaunlichen Ergebnissen: Durch die hohe Integration der Absatz- und Produktionsplanung sanken die Durchlaufzeiten um mehr als 15 Prozent. Die Lieferbereitschaft stieg um vier bis fünf Prozentpunkte von 88 auf 92 bis 93 Prozent, und es gab eine signifikante Reduktion der Express-Kosten im Versand.



Informationstechnologie spielt eine zentrale Rolle als Basis für die schnelle Umsetzung und Anpassung von Geschäftsmodellen. Foto: SAP

„Das ist typisch für eine zeitgemäße Prozessoptimierung“, erklärt Andreas Muther, Leiter der Business Unit Mittelstand bei SAP Österreich. Auch wenn ein Unternehmen mit rund 700 Mitarbeitern zwar in Deutschland als Mittelstand gilt, in Österreich aber schon zu den Größeren gezählt würde.

Rentable Investition

Eine unabhängige Studie mit 35 Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen zeigte,

dass Unternehmen mit My SAP CRM im Durchschnitt einen deutlichen Mehrwert erzielen: Der Cash Flow Return on Investment betrug 55 Prozent, der Break-Even der Investition wurde in weniger als 23 Monaten erreicht. Produktivitätsgewinne zwischen zehn und 20 Prozent sind die Regel, ein Umsatzsteigerungspotenzial von fünf bis 25 Prozent der Normalfall. Damit geht eine Beschleunigung der Marktprozesse um fünf bis 25 Prozent einher. Dasselbe gilt

für My SAP Supply Chain Management. Typisches Beispiel ist die Firma Kaeser Kompressoren, deren Name zwar in der Öffentlichkeit wenig bekannt ist, deren Produkte aber große Wirkung haben. Das zumindest kann sich jeder Patient ausdenken, der auf dem Zahnarztstuhl die Turbine anlaufen hört – die Druckluft stammt nämlich mit hoher Wahrscheinlichkeit von einem Kaeser-Dentalkompressor, der dezent im Hintergrund läuft. Kaeser Kompressoren konnten durch My SAP SCM die Bestände an Schnelldreherprodukten um 10 Prozent reduzieren, bei gleichzeitiger Erhöhung der Lieferbereitschaft um bis zu 50 Prozent. Für Ersatzteile ab Lager stieg die Lieferbereitschaft auf 100 Prozent, die europaweiten Endproduktbestände konnten kostensparend um 32 Prozent gesenkt werden. Das hilft zwar nicht gegen Zahnschmerzen, aber immerhin funktionieren die Bohrer.

Kommende Veränderungen

Eine Mittelstandsstudie im Auftrag von SAP ergab, dass Unternehmensführer die permanente Beobachtung von Veränderungen im Kundenverhalten sowie die Umsetzung dieses Wissens in Produkt- und Service-Innovation als zentrale Säule des Erfolgs und größte Herausforderung sehen. Allgemein wird erwartet, dass der Wettbewerb in den kommenden fünf Jahren zunehmen wird. Vor diesem Hintergrund planen 60 Prozent der Unternehmen, noch stärker auf die Verbesserung bereits existierender Produkte und Service-Angebote zu fokussieren. Mehr als 80 Prozent der Befragten sehen hier die IT in der zentralen Rolle, um die notwendigen Veränderungen im Unternehmen zu ermöglichen und sich den zukünftigen Herausforderungen erfolgreich zu stellen.

Andreas Muther: „Große Unternehmen drängen verstärkt in den Markt, daher müssen kleine Unternehmen ihre Effizienz steigern, um im Wettbewerb bestehen zu können“, erklärt der Leiter der Business Unit Mittelstand bei SAP Österreich.

Erfolgreich über Denkbarrieren springen

economy: Der Mittelstand gilt als eine der Stärken der österreichischen Wirtschaft. Was steht hinter dieser durchaus begründeten Annahme?

Andreas Muther: Die Vorteile des Mittelstands lassen sich großteils durch drei Punkte definieren: Flexibilität, Kundennähe und Preis. Kleinere und mittlere Unternehmen können sich sehr rasch an neue Marktanforderungen anpassen und wissen meist genau Bescheid darüber, was ihre Kunden brauchen. Durch Spezialisierung haben sie meist auch die Chance, günstigere Preise zu bieten.

Was sind die Herausforderungen für diese „Wunderwuzis“ der Wirtschaft?

Alle wollen wachsen, und der Wettbewerb wird härter. Die KMU müssen darauf achten, ihr Wachstum zu bewältigen und dennoch flexibel zu bleiben. Oft

geht nämlich durch das Wachstum die Flexibilität verloren. Die Globalisierung bringt zudem neue Herausforderungen. Nicht nur die Menschen müssen plötzlich mehrere Sprachen verstehen, auch die IT muss hier mitziehen. Moderne IT-Lösungen unterstützen beispielsweise standardmäßig mehrere Sprachen und gesetzliche Vorgaben in unterschiedlichen Ländern. Die KMU müssen zudem ihre Effizienz steigern, um dem Kostendruck standhalten zu können. IT ist ein allgemeiner Enabler, der in allen diesen Bereichen hilft.

Steckbrief



Andreas Muther ist Leiter der Business Unit Mittelstand bei SAP Österreich.

Foto: SAP

Aber gerade in kleineren Unternehmen gibt es nicht unbedingt den Drang, viel Geld für neue IT auszugeben?

Kleinere Firmen wissen, dass sie modernisieren müssen oder mittelfristig nicht mehr auf dem Markt sein werden. Aber IKT-Systeme werden von den Unternehmen hauptsächlich als Kosten gesehen und nicht als Ermöglicher für neue Prozesse und Zukunft. Wie unsere Untersuchungen belegen, ist der Return on Investment aber gerade hier greif- und beweisbar.

Was ist der Grund für die Zurückhaltung?

Das liegt im Mindset der Menschen. In kleinen Betrieben gibt es Widerstände gegen Veränderungen, weil ja bisher auch alles funktioniert hat. Dort sind meist noch IT-Systeme der ersten Generation im Einsatz.

Und mit einer Modernisierung müsste vieles lieb Gewonnene aufgegeben werden?

Moderne IT-Systeme dagegen können dazu führen, dass die gesamte Ablauforganisation geändert werden muss, wie dies beispielsweise in einer Supply Chain der Fall ist. Man muss jedoch alle Prozesse vorher sehr detailliert überprüfen. In kleinen Betrieben ist es so, dass man zwar für alle Bereiche IT hat, aber es fehlen integrierte Lösungen. Buchhaltung, Logistik, Lager und andere Bereiche kommunizieren dann nicht miteinander.

Eine integrierte Lösung holt aus dieser Kommunikation dagegen den Mehrwert heraus. *bra*

Info

● **SAP.** Die 1972 gegründete SAP AG mit Hauptsitz in Walldorf ist der weltweit führende Anbieter von Unternehmenssoftware für kleine und mittelgroße Firmen. Darüber hinaus unterstützt SAP mit mehr als 25 branchenspezifischen Lösungsportfolios Kernprozesse in Industrien wie Handel, Finanzen, Hightech, Gesundheitswesen und öffentliche Verwaltungen. Im Geschäftsjahr 2005 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von rund 8,5 Mrd. Euro. Derzeit beschäftigt SAP über 36.600 Mitarbeiter, davon zirka 13.900 in Deutschland.

www.sap.de
www.sap.com

Special Innovation

Urlaubspläne für Herrn Mustermann

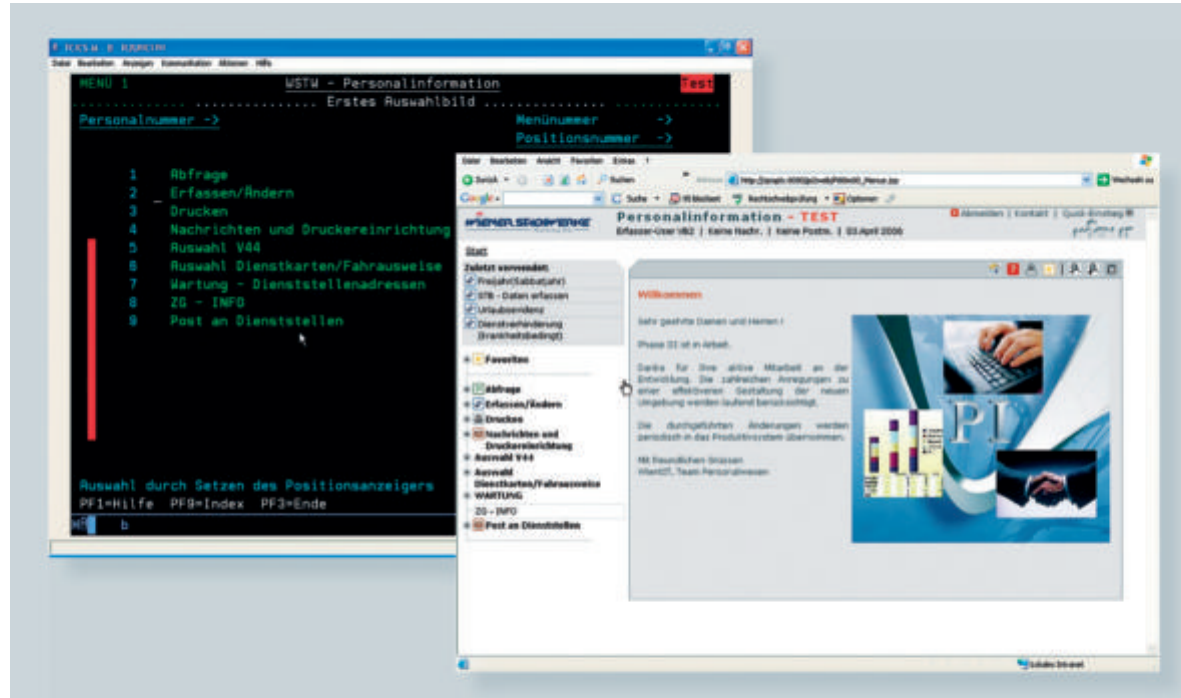
Wie die Mitarbeiter der Wiener Stadtwerke zu einem zeitgemäßen Personalinformationssystem kamen.

Ernst Brandstetter

Rund 14.000 aktive und 12.000 pensionierte Mitarbeiter zählt die Wiener Stadtwerke Holding, deren Personalverwaltung durch die Wien IT EDV Dienstleistungsgesellschaft durchgeführt wird. Nachdem die Anfang der 1990er Jahre eingeführte Mainframe-Lösung in die Jahre gekommen war, wurde die Software AG mit einer nutzerfreundlichen Modernisierung des Systems beauftragt.

„Es ist allein schon ein Gebot wirtschaftlicher Vernunft und voraussichtlicher Unternehmensplanung, bestehende IT-Systeme regelmäßig auf den Prüfstand zu stellen. Wenn sich dann noch bei Endanwendern Unzufriedenheit über eine Lösung bemerkbar macht, ist es vollends an der Zeit dafür. Bei uns war dies im Zusammenhang mit dem bestehenden Personalinformationssystem PI Anfang 2005 der Fall“, erklärt Rudolf Mühlberger, Leiter des Bereichs Personalsysteme bei der Wien IT.

Mit dem alten Personalinformationssystem hatten zwar die etwa 50 ständigen und intensiven User überhaupt kein Problem, sehr wohl aber die eher sporadischen der insgesamt



Mitarbeiter, die das alte System nicht intensiv nutzten, waren mit der komplexen Lösung unzufrieden. Jetzt haben sie einfachen Zugang über den Web Browser. Foto: Software AG

mehr als 1.250 registrierten Endanwender, für die moderne, PC-übliche Bedienoberflächen der gewohnte Stand der Technik sind.

Denn einfach ist das System nicht: In der PI-Lösung sind 130 komplexe Anwendungsprozesse mit Logik und Datenbankzugriffen definiert, weitere 239 mit Bildschirminteraktion, wo-

bei den Benutzern nahezu 1.800 Input-/Output-Maps zur Verfügung stehen.

Funktionelle Lösung

Die Software AG konnte hier mit ihrer Infrastruktur-Software Applin X punkten, besonders nach der erfolgreichen Durchführung eines Pilotprojektes. „Wir hatten hierfür die

beiden Prozesse Urlaubsevidenz und Dienstverhinderung gewählt, um von vornherein eine große Breitenwirkung mit entsprechendem Feedback von den Endanwendern zu erreichen“, erläutert Mühlberger. Die komplette Lösung konnte danach mit einem Aufwand von lediglich drei Personenmonaten auch im Wiener Stadtwerke-Intranet zur

Verfügung gestellt werden. Parallel dazu haben die erfahrenen Benutzer nach wie vor die Möglichkeit, die von ihnen bevorzugte Oberfläche zu nutzen. „Die Modernisierung herkömmlicher Anwendungen unter dem Gesichtspunkt neuer, webbasierter Anwendungsumgebungen ist für viele Unternehmen ein Muss“, ist Günther Lang, Marketing-Manager der Software AG, überzeugt. Bei Wien IT entschied man sich dafür, die bestehende Lösung zu modernisieren anstatt ein neues Standardpaket einzuführen. Mit der Infrastruktur-Software Applin X steht den Anwendern dennoch PI-Funktionalität via Intranet und Standard-Browser zur Verfügung.

Info

● **Software AG.** Die Software AG mit Sitz in Darmstadt ist Spezialist für Application Development Tools, Integrationstechnologien und bietet ein umfangreiches Produkt- und Service-Angebot rund um IT-Infrastrukturen für serviceorientierte Architekturen an. Das Unternehmen ist in rund 60 Ländern mit mehr als 2.700 Mitarbeitern präsent und erzielte 2005 einen Konzernumsatz von 438 Mio. Euro.

Stefan Frömmel: „Service ist gleichzeitig Produkt und Prozess und ein wichtiges Unterscheidungskriterium in umkämpften Märkten wie dem Mobilfunkmarkt. Prozessoptimierung sorgt dafür, dass den Kunden ein perfekt funktionierendes Produkt angeboten werden kann.“

Erfolg mit „schlechten Nachrichten“

economy: Welche Rolle spielt die Modernisierung der Informations- und Kommunikationstechnologien bei einem Mobilfunkunternehmen?

Stefan Frömmel: Prozessoptimierung ist für uns ungeheuer wichtig. Zum einen geht es darum, das Service für die Kunden zu optimieren und sie mit „schlechten Nachrichten“ nicht allein zu lassen – und eine Rechnung ist eben immer eine schlechte Nachricht. Wenn man eine Rechnung schickt, muss man darauf achten, dass diese nicht nur richtig, sondern auch für die Kunden möglichst transparent und feinfühlig ist. Das ist eine enorme Aufgabe, die immer schwieriger wird, denn die steigenden Möglichkeiten, mobile Geschäfte zu tätigen, führen in unserem Business zu einer immer stärkeren Verzahnung mit anderen Wirtschaftsbereichen. Zusätzlich kommen immer kompliziertere Technologien zum Einsatz, die verstanden und bewältigt werden müssen. Die

Steckbrief



Stefan Frömmel ist Head of Revenue Assurance & Treasury bei One. Foto: ONE

Kunden müssen auf ihrer Rechnung künftig noch mehr sehen und verstehen können, und die dahinter stehende Maschinerie muss perfekt funktionieren.

Warum ist gerade das Rechnungswesen von so großer Bedeutung?

Eine gute Rechnung ist eines der wichtigsten Mittel der Kundenbindung und senkt langfristig die „Churn Rate“ – den Anteil

der Kunden, die zu einem anderen Anbieter wechseln. Wir arbeiten seit eineinhalb Jahren intensiv an einer Prozessoptimierung und können hier deutliche Erfolge aufweisen, die sich auch darin niedergeschlagen haben, dass wir zu den Preisträgern eines Wettbewerbs der Gesellschaft für Prozessmanagement gehören.

Was sind die Ergebnisse der Prozessoptimierung?

Die Bezahlung der Rechnungen ist ein gutes Response-Element, an dem man den Erfolg der Maßnahmen messen kann. Wir verschicken im Monat mehrere hunderttausend Rechnungen. Früher gab es bei knapp mehr als zehn Prozent der Rechnungen Beeinträchtigungen, heute sind es nach fast fünf Jahren Optimierungsprozess weniger als ein Prozent. Das ist enorm wichtig für die Stabilität des Unternehmens und dessen Finanzierungskosten. Wenn bei einem Umsatz von über 600 Mio. Euro ein Zehntel der

Rechnungen aufgrund von Einsprüchen nicht oder verspätet gezahlt werden, ergibt das eine Differenz im einstelligen Euro-Millionenbereich.

Was kostet eigentlich eine Rechnung?

Ein Euro pro Monat für eine Rechnung wäre nicht schlecht geraten.

Wie läuft eine Prozessoptimierung ab?

Man geht immer vom Status quo aus, also dem vorhandenen Personal und der eingesetzten Technik. Dann setzt man sich ein mittelfristiges Ziel. Die Zielerreichung wird mit den dafür notwendigen Personal- und Technikressourcen hinterlegt. Wir haben für die gesamte Abteilung eine Prozessbeschreibung gemacht, diese wird im Rahmen einer Balanced Scorecard abgearbeitet. Monatlich findet ein Reporting statt, wo die Ergebnisse anhand der Vorgaben überprüft werden. *bra*

Info

● **One.** One ist mit über 1,8 Mio. Netzkunden und einem Marktanteil von 20 Prozent Österreichs drittgrößter Anbieter von mobilen Kommunikationslösungen. Der Mobilfunkumsatz von One lag 2005 bei 627 Mio. Euro. Das Unternehmen verfügt über eine Netzabdeckung von 98 Prozent, die UMTS-Netzabdeckung betrug Ende Dezember 2005 rund 62 Prozent und wird laufend ausgebaut. One hat Roaming-Verträge mit rund 330 Partnern in 143 Ländern.

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy.

Redaktion:
Ernst Brandstetter