

IT-Business

SCHWERPUNKT-WOCHE

MedienEtat	MONTAG	LeseStoff
TechZone	DIENSTAG	BusinessDrive
SteuerBlatt	MITTWOCH	JuniorBlatt
RechtsBlatt	DONNERSTAG	TravelTaste
IT-Business	FREITAG	KunstMarkt

IT-Praxis

POWERED BY
EC-AUSTRIAModerne
IT-Infrastruktur für
bessere Abläufe

Die Richtung ist klar: Jetzt übernimmt der Kunde die Macht. Das stellt neben anderen Branchen auch den Handel vor große Herausforderungen: Immer neue Absatzmöglichkeiten müssen geboten und gleichzeitig aber auch neue Technologien verwendet werden. Moderne Telekommunikationsnetze und das Web bieten dabei passende Dialog-Lösungen.

Im Zuge des Onlineeinkaufs etwa ergeben sich oft Fragen, die standardisierte Texte nicht beantworten können. Daher bietet der Händler einen Onlinechat an. Sollte die Lösung eines Kundenproblems allerdings mehr Interaktion erfordern, wird in einem gut funktionierenden System zum Beispiel ein Code genannt, der zu einer Gratis-Hotline führt. Sofort wird der Kunde mit dem Mitarbeiter verbunden, mit dem der Kunde bereits geschrieben hat.

Den Händler kostet solch ein im Netz betriebenes Service weniger als 100 Euro im Monat. Dem Kunden hingegen kann solch ein Einkaufserlebnis einen vielfach höheren Einkaufsumsatz wert sein“, erklärt Markus Buchner, Geschäftsführer von Atms Telefon und Marketing Services.

Moderne Infrastruktur nützt auch der Österreichische Gewerkschaftsbund (ÖGB), der seinen IT-Bereich in die 3-S-IT-Dienstleistungen GmbH ausgliedert hat. In den Bereichen Internet-Traffic und Serverbetrieb arbeitet das Unternehmen jetzt mit der APA-IT als Partner für Managed Serverhosting zusammen.

Mit einem Rund-um-die-Uhr-Full-Service werden 500 Domains und 100 Außenstellen betreut. Das Housing der Kernkomponenten wie Firewall Cluster, Mail Security Cluster, Web Proxy Cluster und Cisco Cluster werden auch von APA-IT gewartet.

Erhard Frantz, Geschäftsführer 3-S-IT Dienstleistungen: „Der ÖGB und seine sieben Gewerkschaften bekennen sich zu einer einheitlichen, gemeinsamen IT-Infrastruktur, die branchenbedingt sehr unterschiedlichen Anforderungen sind eine große Herausforderung an Betrieb und Betreuung. Dafür hat die APA-IT mit ihren Supportstrukturen die wesentlichen Voraussetzungen.“ (red)



Händler müssen neue Technologien verwenden: Chats können in der **Kundenkommunikation** helfen

WEITERE LINKS ZUM THEMA
www.atms.at
www.apa-it.at

CLOUD-INFRASTRUKTUR

Die mobile Revolution



Sicherheitsprobleme können mit **Cloud-Anwendungen** gelöst werden

Durch die rasante Verbreitung von Smartphones, Social Media-Anwendungen und Web-2.0-Angeboten können Informationen unabhängig von Zeit und Ort konsumiert werden. Unsere Gesellschaft wird dadurch mobiler und folglich auch flexibler.

Dies zeigt sich auch im Arbeitsalltag. „Bring your own Device“, der Trend eigene Endgeräte, wie dem privaten Tablet-PC oder das eigene Handy, im Unternehmen zu nutzen, stellt IT-Verantwortliche vor Herausforderungen.

Sicherheitsbedenken. Die besten Smartphones oder Tablets bieten den Mitarbeitern nämlich keinen Mehrwert, wenn aus Sicherheitsgründen kein Zugang zu Firmendaten erlaubt wird und keine Applikationen genutzt werden dürfen.

Eines ist klar: Sorgt der Chief Information Officer (CIO) nicht für entsprechende Richtlinien und Alternativen, dann finden Mitarbeiter eigene Wege um die Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens zu umgehen.

Deshalb ist die richtige Cloud-Infrastruktur mit den passenden Werkzeugen zur Zusammenarbeit, den sogenannten Collaboration Tools, für Unternehmen entscheidend. Sie schützen nicht nur sensible Daten, sondern ermöglichen den Mitarbeitern auch den zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf wichtige Dokumente. Denn gerade unterwegs bevorzugen viele Mitarbeiter die eigenen Geräte. Geschäftsprozesse werden mit den richtigen Werkzeugen

somit optimiert und das Business effektiver unterstützt.

Mobile Ära. Aber auch soziale Netzwerke als Kommunikationstools spielen nicht nur für private Nutzer, sondern auch für Unternehmen zunehmend eine wichtige Rolle. Die Verbindung firmeninterner Kommunikation mit Social-Media-Kanälen liegt im Trend. Laut einer Benchmark-Studie von Experten wird der Markt für Social Business Solutions bis zum Jahr 2016 durchschnittlich um 50 Prozent wachsen. Diese mobile Ära wird die Geschäftswelt revolutionieren.

”

Eines ist klar: Sorgt der CIO nicht für passende Sicherheitsrichtlinien, finden Mitarbeiter eigene Wege



MARTIN KATZER

Der Autor, 45, ist Vorsitzender der Geschäftsführung des IT-Dienstleisters T-Systems Österreich

POWERED BY EC-AUSTRIA

SICHERHEIT

Plattform Trustnetz bringt den
eingeschriebenen Brief ins Internet

IT-Sicherheit und Datenschutz haben in Zeiten von NSA, Snowden und Co. deutlich an Bedeutung gewonnen. IT-Sicherheit hat in einer deutschen Umfrage Cloud-Computing als Top-Thema abgelöst.

Österreichische Unternehmer sehen es ähnlich, wie eine Befragung im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) ergeben hat. Für rund 70 Prozent der Befragten ist Datenschutz und IT-Sicherheit mit Abstand das wichtigste E-Business-Thema. Um Unternehmen

hier entgegenzukommen, hat die WKÖ, der Österreichische Rechtsanwaltskammertag (ÖRAK) und die Notariatskammer nun mit Trustnetz ein neues Werkzeug entwickelt, das genau hier ansetzt. Mit der Entwicklung des Trustnetz wird es ab jetzt möglich, eingeschriebene Briefe über das Internet zu versenden.

Brief verschlüsselt

„Zwei Systeme wurden zusammgeführt“, sagt ÖRAK-Sprecher Bernhard Hruschka: Durch die Kombi-

nation der E-Zustellung und des elektronischen Rechtsverkehrs (ERV) sei vor allem die Verschlüsselung der Nachrichten garantiert. Da es sich zudem um ein geschlossenes System handelt, unterliegen die Nachrichten im Gegensatz zu E-Mails auch nicht der Vorratsdatenspeicherung. Geht es um sensible Daten für Anwälte, Steuerberater oder Kunden, könne das durchaus wichtig sein. Seit Jahren habe sich der ERV bei Anwälten in der Kommunikation mit Gerichten bereits bewiesen, sagt Hrusch-

ka. Aktuell werden täglich 30.000 Sendungen in ganz Österreich über den ERV versendet.

Im Trustnetz sei auch der Erhalt garantiert. „Die Nachfrage nach sicheren Online-Briefen steigt täglich“, sagt Alexander Mittag-Lenkheym, Chef des Postserver-Onlinezustelldienstes. Das Trustnetz ist aber nur ein Segment des Unternehmens. Der Break-even soll heuer allein durch einen Rahmenvertrag zur E-Zustellung mit Bund und der Stadt Wien erreicht werden. (drw)

1999

15 Jahre **economyaustria.at**

2014

Die Seite IT-Business erscheint mit finanzieller Unterstützung durch die Plattform economyaustria.at. Die inhaltliche Verantwortung liegt beim WirtschaftsBlatt.

Info unter:
<http://economyaustria.at>