



Mit der Zukunft verbunden

Abseits der Öffentlichkeit werden mit vielen kleinen Projekten Doppelgleisigkeiten in der Verwaltung abgebaut. Die Umstellung der Telefonsysteme auf eine Voice-over-IP-Technologie schafft ganz neue Möglichkeiten und reduziert die Kosten erheblich.

DER WEG IST DAS ZIEL. Auch wenn er mitunter steinig ist. Seit Jahren versucht die jeweilige Bundesregierung unter dem Titel „Verwaltungsreform“ die Ausgaben für die eigene Administration zu senken. Meist begleitet von einem medialen Feuerwerk werden in der Folge einzelne Prestigeprojekte vorgestellt, die zu erheblichen Einsparungen für die Steuerzahler führen sollen. Daneben gibt es aber eine ganze Reihe kleinerer Verbesserungen, die von der Öffentlichkeit kaum wahrgenommen werden. Im Rahmen einer Studie wurde so vor vier Jahren angeregt, Doppelgleisigkeiten in der Verwaltung der Ministerien zu beseitigen.

„2005 wurden unter dem Titel ‚Service im Bund‘ (SiB) dreizehn Projekte ausgewählt, die durch Synergieeffekte zwischen den Ministerien zu Einsparungen führen sollen“, schildert Sektionschef Manfred Matzka, Projektverantwortlicher im Bundeskanzleramt. Unter dem edlen Motto „Einer für alle – alle von einem“ wurden Bereiche definiert, die an einer Ressortstelle zusammengefasst oder an Partner ausgelagert werden können. Ziel dieser Neustrukturierung: Schaffung von Standard-Services und Entlastung der Budgets. Die Kostenersparnis soll dabei nicht durch Einschränkung der Leistungen erzielt werden, sondern durch koordinierteres und effizienteres Handeln. Unter den Projekten finden sich beispielsweise die gemeinsame Abwicklung von Klein-Druckaufträgen, die Standardisierung bei

Gebäudereinigung oder ein spezielles Dienstreise-Buchungstool. Bereits abgeschlossen ist die Zusammenlegung der Ministerialbibliotheken, die neben einem besseren Service auch die Halbierung des Personalstandes mit sich gebracht hat. „Aber nicht immer funktioniert die Umsetzung problemlos“, weiß Manfred Matzka. Speziell dann, wenn Emotionen im Spiel sind. Davon betroffen ist die einheitliche Verwaltung der ministeriellen Fuhrparks. Obwohl betriebswirtschaftlich durchaus sinnvoll, konnte bisher keine Einigung erzielt werden.

BEREITS 2,5 MILLIONEN EURO EINSPARUNG PRO JAHR

Ein zentrales Betätigungsfeld für Verbesserungen in der Bundesverwaltung ist der Bereich Arbeitsplatz. Der gemeinsame Einkauf von Computern und Software über die Bundesbeschaffung hat schon eine wesentliche Vereinheitlichung gebracht. Die Visionen der Verwaltungsreformer reichen aber noch weiter: In Zukunft sollen alle Beamtenbüros mit den gleichen Geräten ausgestattet werden, auch Software und Computer-Konfiguration sollen standardisiert werden. Neben günstigeren Beschaffungskonditionen reduziert sich dadurch der Aufwand für Mitarbeiter, die das Ministerium wechseln, auf ein Minimum. Lediglich die Kontaktdaten müssen dem neuen Betätigungsfeld angepasst werden. „In Summe haben die SiB-Projekte Einsparungen von 83 Planstellen und eine nachhaltig gesicherte Entlastung >



„Mit der Umstellung auf Voice-over-IP ist ein neues Zeitalter in der Kommunikation angebrochen, das der Verwaltung mehr Flexibilität und dem Steuerzahler deutliche Einsparungen bringt“, Finanzminister Wilhelm Molterer.

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wer mit Leidenschaft auf der Suche nach den besten Lösungen ist, der schlägt seinen Kunden manchmal außergewöhnliche Projekte vor. Zum Beispiel, die komplette Telefonie des Bundes auf Voice-over-IP umzustellen. Was auf den ersten Blick nach einem Thema für Technikfreaks aussieht, verändert den Arbeitsalltag jedes Mitarbeiters der Öffentlichen Hand.

Bei diesem Projekt bestätigt sich eindrucksvoll unsere Erfahrung: Professioneller Einkauf endet in vielen Fällen nicht mit dem Vertragsabschluss, sondern dringt tief in die organisatorischen Abläufe des Kunden ein.

Tauchen Sie mit uns ein in ein faszinierendes Projekt zwischen Technik und Verwaltungsreform.

Andreas Nemec, Hannes Hofer (Geschäftsführer der BBG)

Inhalt

Debatte: Das Büro der Zukunft 4-5
Prominente Vertreter aus Wissenschaft und Wirtschaft über die rasanten Änderungen in unserer Arbeitswelt.

Voice-over-IP im Praxistest 7-10
„Beschaffung Austria“ auf Lokalausgangsschein im Finanzministerium.

Lexikon & FactBox Voice-over-IP 9-10
Was sich hinter den Schlagworten verbirgt und wie das System wirklich funktioniert.

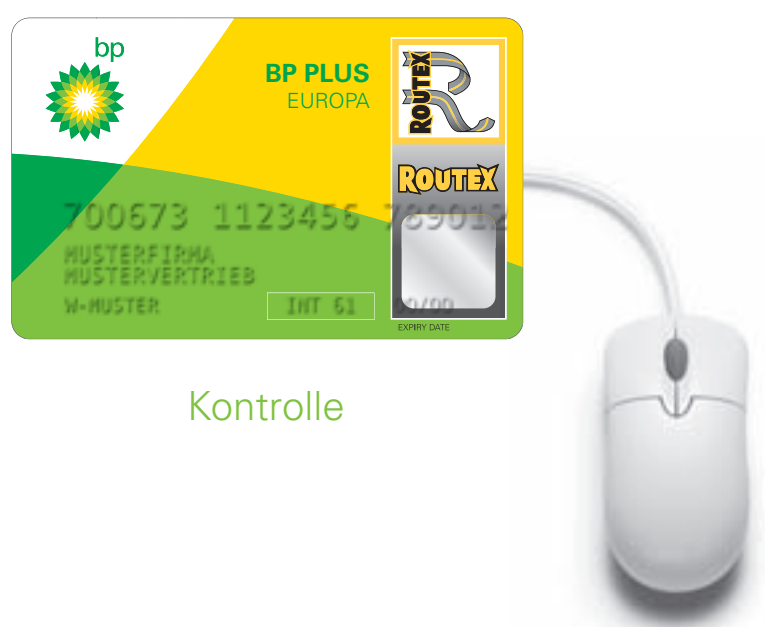
Einer für alle 11
Wie mit kleinen Projekten die interne Verwaltung schlanker und effizienter gemacht wird und warum der eingeschlagene Weg fortgesetzt werden muss.



Freiheit



Sicherheit



Kontrolle

Die BP PLUS Tankkarte

...weit mehr als Tanken

BP PLUS ist weit mehr als eine reine Tankkarte. BP PLUS bietet alles, was Sie brauchen, damit Ihr Fuhrpark reibungslos funktioniert und Ihre Flotte in Bewegung bleibt.

Die BP PLUS Tankkarte bietet Fahrern die FREIHEIT, in ganz Europa unterwegs ihren On Road Bedarf zu decken und sorgt auch dafür, dass Sie die KONTROLLE darüber behalten, was Ihre Fahrer beziehen. BP PLUS bietet Ihnen einen einfachen Zugriff auf alle wesentlichen Daten. Mit der BP PLUS Tankkarte ist Ihr Unternehmen – dank integrierter fortschrittlicher Systeme – mit SICHERHEIT geschützt.

BP PLUS ist die umfassende Lösung für Treibstoffkauf und Fuhrparkmanagement in einem kostengünstigen, einfach zu verwaltenden System. Die Karte umfasst alles, was Ihr Fuhrpark braucht.

Für weitere Informationen steht Ihnen unsere BP PLUS Erstkundenbetreuung gerne zur Verfügung:

BP Erstkundenbetreuung:
Tel.: 02632 / 730 89, Fax: 02632 / 74 13 24
E-Mail: bp@werbegruppe.at
Internet: www.BPPLUS.at

BP PLUS Kundenservice / BP Austria Marketing GmbH
IZ NÖ Süd, Straße 6, Objekt 17
A-2355 Wiener Neudorf, PF 104
Tel.: 02236 / 6855 - 47360
Fax: 02236 / 6855 - 48360
E-Mail: bpplus@at.bp.com
Online Services: www.bpplus-online.at

Informationen zu Konditionen und Rahmenvereinbarung der BP Austria mit der Bundes Beschaffung GmbH finden Sie unter www.bbg.portal.at

> der Staatskasse von jährlich 2,5 Millionen Euro mit sich gebracht“, so Matzka. Drei der dreizehn SiB-Projekte werden von der Bundesbeschaffungsgesellschaft (BBG) koordiniert: Das Vergabekompetenzcenter, das Online-Bookingtool „e-Reisen“ und der Bereich Telefonie.

ZENTRALER TELEFONVERBUND

Bis dato hat fast jedes Ministerium eine eigene Telefonanlage, die von hauseigenen Technikern betreut wird. Neben den hohen Betriebs- und Personalkosten liegen den einzelnen Ressorts auch die massiven Gesprächsgebühren schwer auf der Tasche. Das soll sich schon demnächst ändern. Ziel der Verantwortlichen ist die Umsetzung eines zentralen Telefonverbundes. „Die BBG setzt dabei auf die moderne Voice-over-IP-Technologie, die in Kooperation mit der Telekom Austria umgesetzt wird. Statt eines Telefonkabels werden EDV-Datenkabel als Leitungsnetz verwendet. Damit wird die Telefonie zu einer IT-Applikation“, erklärt Projektverantwortlicher Andreas Eder. Neben den klassischen Kommunikationsaufgaben ist es durch VoIP möglich, dem Benutzer weitere Services zur Verfügung zu stellen, zum Beispiel ein zentral geführtes Telefonbuch. „Auch die Erreichbarkeit steigt, da das System Anrufe automatisch auf das Handy weiterleiten kann, wenn am Arbeitsplatz nicht abgehoben wird“, berichtet Eder. „Die Rolle der BBG geht bei diesem Projekt weit über ihre normalen Aufgaben hinaus. Wir errichten nicht nur die notwendigen Verträge, sondern uns obliegt auch das aktive Projektmanagement“, erklärt Andreas Nemec, Geschäftsführer der BBG.

MIT „DIRECT LINKS“ 20% DER TELEFONKOSTEN SPAREN

Die ersten Benutzer der SiB-Telefonie sind das Bundesministerium für Finanzen und das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie. Schon bald sollen auch die übrigen zwölf Ministerien schrittweise an den neuen Telefonverbund angeschlossen werden. Allerdings sind Zeitverzögerungen einkalkuliert, da für bestehende Anlagen ein Investitionsschutz gilt. „Erst wenn diese abgeschrieben sind und die Verkabelung der Gebäude den Anforderungen für VoIP entspricht, können wir umstellen“, so Nemec. Außer den Ministerien haben aber auch deren nachgelagerte Dienststellen die Möglichkeit, sich am Projekt „SiB-Telefonie“ zu beteiligen. Das Interesse ist groß. In den kommenden Monaten werden bereits eine Justizvollzugsanstalt und eine Schule in den Verbund aufgenommen.

Die BBG selbst plant, im März 2008 ihre Telefonanlage umzustellen und sich so an ihrem eigenen Projekt als Nutzer zu beteiligen. „Dieser Prozess ermöglicht uns, hautnah zu erleben, welche Probleme eventuell auftreten können. Dieses Wissen werden wir natürlich an unsere künftigen Kunden im öffentlichen Bereich weitergeben“, erklärt Nemec.

Die derzeitigen Telefonkosten des Bundes könnten dank der Umstellung um 15 bis 20 Prozent gesenkt werden. Vor allem die Möglichkeit, das eigene Netz über sogenannte „Direct Links“ unmittelbar mit den Netzen der Telefonanbieter bzw. Mobilfunkbetreiber zu verknüpfen, verspricht deutliche Einsparungen bei den Gesprächsge-

bühren: Egal, ob man eine Festnetznummer oder ein Mobiltelefon anruft, man telefoniert dann immer zu einer Flat-Rate unabhängig von angefallenen Gesprächsminuten. Darüber hinaus soll es auch eine Brücke zu den wichtigsten VoIP-Netzen der öffentlichen Hand geben. Telefoniert beispielsweise ein Beamter im Verkehrsministerium mit einem Beamten der Gemeinde Wien, fallen dann überhaupt keine Gesprächsgebühren mehr an.

Rainald Edel



„Service im Bund“: Sektionschef Manfred Matzka moderiert die Projekte zur Verwaltungsreform.

8 PROJECTS. 250 TEAM MEMBERS. 821 DEVICES. ONE CLICK.

UNIFIED COMMUNICATIONS FOR A HYPERCONNECTED WORLD. BRING VOICE, E-MAIL, IM, VIDEO AND TELECONFERENCING TOGETHER THROUGH ONE FAMILIAR MICROSOFT® INTERFACE. HIGHER PRODUCTIVITY. LOWER TCO. BUSINESS MADE SIMPLE.

NORTEL
HYPERCONNECTIVITY.COM

Konvergenz – die heimliche Revolution

Das Zusammenwachsen von IT und Telekommunikation wird unseren Arbeitsalltag dramatisch verändern. „Beschaffung Austria“ bat vier Experten um ihre Zukunftsvisionen.

Mehr Informationstechnologie, mehr Produktivität



Ing. Mag. Rudolf Fischer
Generaldirektor Telekom Austria TA AG

AUS DER SICHT EINES TELEKOM-ANBIETERS interessiert uns am Büro der Zukunft natürlich in erster Linie die Ausbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologie im Arbeitsbereich. Bedeutend ist die Ausstattung der Arbeitsplätze mit modernen IKT-Anwendungen nicht nur für die Arbeitgeber und Arbeitnehmer selbst, sondern auch für die gesamte Volkswirtschaft. Der IKT-Einsatz am Arbeitsplatz entscheidet nämlich in einem nicht zu vernachlässigenden Ausmaß über die Produktivität eines Standortes. Je mehr in IKT investiert wird, umso größer ist die Produktivität. Man geht davon aus, dass ca. 50% der Produktivitätssteigerung in der EU auf den Einsatz von IKT zurückzuführen ist.

Neben dem volkswirtschaftlichen Aspekt, den die Diffusion von IKT im Büro der Zukunft mit sich bringt, sind für uns als Telekom-Anbieter die infrastrukturellen Voraussetzungen von enormer Bedeutung. Schon heute wachsen die Datenmengen auf Grund der intensiven Nutzung des Internets um ca. 80% pro Jahr. Vor allem Multimedia-Anwendungen erzeugen Datenmengen, die den ständigen Ausbau der Infrastrukturen notwendig machen. Wir transportieren heute in unserem Netz ca. 30 Millionen Gigabytes an Daten. In wenigen Jahren müssen wir mit der zehnfachen Menge an Daten rechnen. Diese Datenmenge erfordert den Einsatz neuer Infrastrukturen basierend auf Glasfasernetzen. Bei Telekom Austria werden diese Netze derzeit ge-

plant. Vor dem Rollout müssen noch die regulatorischen Rahmenbedingungen geklärt werden.

Aus Sicht der Arbeitgeber und Arbeitnehmer stehen beim Büro der Zukunft kollaboratives Arbeiten, erhöhte Produktivität und Kosteneinsparungen durch fortschrittliche Bürotechnik im Zentrum. Die Anforderungen an das Büro von morgen sind aber nicht isoliert zu sehen, sondern immer im Zusammenhang mit einem generellen

„Schon heute wachsen die Datenmengen auf Grund der intensiven Nutzung des Internets um ca. 80% pro Jahr.“

Strukturwandel der Arbeitswelt. Die nächste Technologiesgeneration bei Kommunikationstools wird es Unternehmen ermöglichen, ihre Arbeitnehmer viel flexibler und mit hoher Mobilität einzusetzen. Der geografische Ort wird an Bedeutung verlieren, weil der Zugang zu Information immer und von überall möglich sein wird. Wichtig wird auch die funktionale Integration im Büro der Zukunft sein. Die sich schon heute abzeichnende Vernetzung sämtlicher Geräte wie PC, Telefon, Fax, Scanner, Drucker, elektronischem Organizer oder Kamera wird sich weiter fortsetzen. Die Bedeutung von virtuellen Arbeitsplätzen, die Teilnahme an Videokonferenzen, der

Up- und Download von Dokumenten außerhalb des Büros, die interaktive Partizipation an Projekten, der Versand und Empfang von Multimedia-Messages, die Verfügbarkeit von Internet oder einfach die Einwahl in die Home-Workstation oder in Datenbanken gewinnen enorm an Bedeutung.

Wesentlich kann sich auf das Büro der Zukunft auch die intensiv geführte Klimadiskussion auswirken. Einfache Berechnungen zeigen, dass IKT deutlich zur Vermeidung von Treibhausgasen beitragen kann. IKT verbraucht zwar 2% der weltweit verfügbaren Energie, der Einsatz von Telearbeitsplätzen und Videokonferenzen und weitere IKT-Anwendungen können jedoch bis zu einem zehnfachen Faktor zur Vermeidung von Treibhausgasen beitragen. Daraus kann man schließen, dass das Büro der Zukunft sehr wahrscheinlich dezentral organisiert sein wird.

Alle Aspekte – die volkswirtschaftliche Bedeutung, erhöhte Produktivität und Kosteneinsparungen und nicht zuletzt die Umweltproblematik – lassen den Schluss zu, dass im Büro der Zukunft noch immer ein enormes Potential für den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik liegt. Ohne dass wir aber fürchten müssen, durch die Komplexität der Technologie überfordert zu werden. Nicholas Negroponte sagte schon vor Jahren, dass der Computer der Zukunft aus unserem Leben verschwinden wird. Vielleicht in die Tischplatte meines neuen Schreibtisches im Büro der Zukunft.

Moderne Arbeitsstätten brauchen Wohnqualität



Univ. Doz. Dr. Jörg Flecker
Wissenschaftlicher Leiter der
Forschungs- und Beratungsstelle
Arbeitswelt (Forba)

ARBEIT ÄNDERT SICH BESTÄNDIG – und mit ihr die Anforderung an Arbeitsräume und Technik. Prognosen darüber, wie wir in zehn Jahren arbeiten werden und wie ein Büro gestaltet werden sollte, machen das nicht gerade leichter. Das zeigen die Prognosen aus früheren Jahren deutlich: Aufgrund der Verfügbarkeit neuer Kommunikationstechnologien wurde vor 10 bis 20 Jahren erwartet, dass ein erheblicher Teil der Büroarbeit in Form von Telearbeit von zu Hause aus oder unterwegs erledigt werden könnte. Auch war die Rede davon, dass das traditionelle Dienstverhältnis durch neue Beschäftigungsformen und Selbstständigkeit abgelöst würde. Bis heute hat sich weder Teleheimarbeit stark verbreitet, noch sind die festen Anstellungsverhältnisse eine Minderheit geworden. Wir werden auch in Zukunft unsere Berufstätigkeit weit überwiegend in Büros, Fabriken, Einkaufszentren, Restaurants und anderen Arbeitsstätten ausüben. Hauptgründe dafür sind nicht nur die Notwendigkeiten der Arbeitsabläufe, sondern auch der Bedarf an ungeplanter Kommunikation und der Wunsch des Managements nach Kontrolle und Dispositionsmöglichkeiten.

Arbeit wird aber nicht einfach so bleiben, wie wir sie heute kennen. Trends in Richtung Flexibilisierung, Auslagerung und Internationalisierung sind nicht zu übersehen. Die Anforderung an Mobilität steigt, und immer mehr Beschäftigte arbeiten zeitweise bei Kunden.

„Wir werden auch in Zukunft unsere Berufstätigkeit überwiegend in Büros und Fabriken ausüben.“

Zudem zeigen Untersuchungen eine deutliche Intensivierung der Arbeit und zugleich eine Tendenz zur Verlängerung der Arbeitszeit auf. Die Probleme, die sich daraus für die Menschen ergeben, lassen sich nicht durch Bürogestaltung und Technikeinsatz aus der Welt schaffen. Aber wir werden räumliche und technische Bedingungen brauchen, die es uns leichter machen, den ständig steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Empfohlen wird ein Zusammenspiel aus Raum für spontane Kommunikation und Platz für Rückzug und konzentriertes Arbeiten. Die hohe und steigende Bindung der Arbeit an Infor-

mations- und Kommunikationstechnik und damit den Bildschirm verstärkt die damit verbundenen gesundheitlichen Belastungen. Sollte nicht stellenweise auf Digitalisierung und technischen Zugriff auf Information vom Arbeitsplatz aus verzichtet und stattdessen körperliche Bewegung durch das Aufsuchen zentraler Ablagen eingeplant werden?

Die Bemühungen um eine Balance von Arbeit und Leben werden verstärkt werden müssen. Dennoch verlangen die Rhythmen der Projektarbeit und die verstärkte Flexibilisierung der Arbeitszeit nach einem Arbeitsplatz, der sich als Lebensraum eignet. Hier ist an die Erhöhung der „Wohnqualität“, aber auch an eine Ausweitung der Funktionen zu denken. Schon vor einigen Jahren stellten junge Architekten in einem Projekt des Hernstein-Instituts die Behauptung auf, dass ein Bett im Büro die Scheidungsrate senken würde. Der Grund: Wenn man ohnehin erst spät abends und nur zum Schlafen nach Hause komme und nicht ansprechbar sei, sollte man gleich quasi auf Dienstreise im Büro bleiben.

Digitale Nomaden mit Standby-Existenz

DIE WELT WIRD FLACHER, das Internet wird zum *Evernet*, zu einem sich selbst organisierenden, allgegenwärtigen Netzwerk. Im frühen 21. Jahrhundert ist alles mit allem und jedem vernetzt: die Menschen, ihre Umgebung und die digitalen Tools untereinander. Schon bald wird jeder Gegenstand, jedes Produkt seine eigene Internet-Adresse haben und damit zugänglich sein zum Abrufen von Infos, Services etc.

Der digitale Nomade führt eine Standby-Existenz, ist permanent abrufbar, 24 Stunden am Tag. Arbeit wird ortloser, aus *Raumgenossen* werden *Zeitgenossen*. Die digitale Netzwerk-Gesellschaft macht uns unabhängig von *jedem* Ort, *auch* von zuhause. Telearbeit ist dabei jedoch nur eine Spielart von vielen. 1994 prognostizierte die EU-Kommission, angetrieben von den Vorwehen der New Economy, die Zahl der europäischen Telearbeiter für das Jahr 2000 auf 10 Mio. Tatsächlich war es – bei salopper Auslegung des Begriffs Telework – um über 1 Mio. weniger. Selbst heute – in Zeiten teils starker Breitband-Durchdringung

und mobilen Computings etc. – sind nicht viel mehr als 11% der Erwerbstätigen in ganz Europa Telearbeiter.

Ob Home-Office oder Büro-Hotelling (wo man sich an der Rezeption einen Arbeitsplatz mit Rollcontainer mietet) – unsere *Arbeitsplätze* verändern sich markant. Das Büro wird in Zukunft aber nicht aussterben, wird nicht zum post-

„Schon bald wird jeder Gegenstand, jedes Produkt seine eigene Internet-Adresse haben.“

industriellen Denkmal – es verlagern sich nur seine Funktionen – und zwar hin zu hochwertigen Kommunikationsräumen, zu *Lounges*, wo sich die virtuellen Teams treffen und Community inszenieren.

In einer digital vernetzten Gesellschaft verschwimmen die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit, aber auch zwischen Arbeitnehmer und Unternehmer. Aus

Angestellten werden immer mehr selbstständige Projektnehmer ihrer Firmen, Intrapreneure. Unternehmen managen die zunehmende Komplexität der Arbeitsprozesse mit einem flexiblen Prozess-Management: Ein (reduziertes) Kern-Team kooperiert mit internen Start-ups, externen Netzwerk-Partnern für die Dauer eines konkreten Projekts.

Die Flexibilisierung der Arbeitsprozesse (work on demand) spiegelt die Anforderungen der neuen Zeit-Ökonomie wieder. Unternehmen müssen den Faktor Zeit entlang ihrer gesamten Wertschöpfungskette optimieren. Märkte werden zu Zeit-Märkten. Der Faktor Zeit wird ökonomisiert und in fluide Business-Modelle integriert. Der *Zugang*, der kurzfristige Nutzen von Gütern und Ressourcen, wird vielfach wichtiger als deren Besitz. Ob Autos oder Immobilien, ob Soft- oder Hardware, ob Luxusgüter oder Dienstleistungen – bei (teuren) Anschaffungen ziehen Konsumenten wie Unternehmen immer öfter eine Form des Leasings oder befristeten Mietens vor.



Mag. Andreas Reiter
ZTB Zukunftsbüro

Das Büro der Zukunft geht mit uns

UMS, CTI, VOIP, MOBILE EXTENSION – was verbirgt sich hinter dieser Flut an Fachausdrücken, die unseren Alltag zunehmend überschwemmen? Grundsätzlich zwei Entwicklungen, die das Kommunizieren, wie wir es heute kennen, wesentlich verändern. Einerseits ändert sich die Kommunikationsinfrastruktur. Das „herkömmliche“ analoge Telefon und seine Leitungen werden

„Wir werden flexibler, wann wir was erledigen, sind aber auch faktisch jederzeit erreichbar.“

abgelöst von Datennetzen und Computeranwendungen. Das Ergebnis heißt Voice-over-IP (VoIP), also „Sprache über geschützte Datennetze“; die professionellen Lösungen im beruflichen Umfeld haben dabei wenig gemein mit der „Internettelefonie (wie z. B. Skype) im privaten Umfeld. Diese Entwicklung läutet wohl das Ende von Berufen wie „Telefontechniker“ ein und schmälert massiv die Bedeutung des Festnetzes. Ein ähnliches Schicksal könnte aber auch den Mobilnetzen drohen; bereits heute gibt es netzwerkfähige Handys, die neben den Mobilfunknetzen auch schon Datennetze nutzen können.

Viel wesentlicher für den Nutzer ist aber, dass sich andererseits die Arbeitsbedingungen und das damit verbundene Umfeld dramatisch ändern werden. Die Technik führt dazu, dass im ersten Schritt transparent wird, ob und wenn ja über welchen Kommunikationskanal (Festnetz, Mobilnetz, Mobilbox, etc.) ein gewünschter Teilnehmer erreichbar ist. Ein lästiges und zeitraubendes Herumprobieren ist nicht mehr notwendig. Der nächste Schritt besteht darin, dass alle Funktionen (Sprechen, Mailen, Vermitteln, Zugriff auf Dokumente, etc.) in einem Gerät integriert werden. Egal, ob dies das Notebook oder ein Handy ist. Und weil diese Funktionen mobil, also prinzipiell immer und vollkommen standortunabhängig verfügbar sind, wird sich auch das Wie des Arbei-

tens umfassend ändern. Wir gehen nicht mehr ins Büro, das Büro geht mit uns. Es ist immer und überall, egal ob zu Hause, im Hotel oder auf der Schipiste, untertags und um Mitternacht. Arbeitszeit und Freizeit vermischen sich. Wir werden flexibler, wann wir was erledigen, sind aber auch faktisch jederzeit erreichbar. Diese Flexibilität bringt natürlich enorme Chancen mit sich. Beispielsweise könnten körperbehinderte Menschen leichter in den Arbeitsprozess integriert werden, weil sie die Arbeit in ihrer gewohnten Umgebung erledigen könnten. Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie könnte leichter fallen, weil Mütter und Väter nicht täglich im Unternehmen erscheinen müssten. Vielleicht verbringen wir auch aus demselben Grund weniger Zeit im Auto oder in öffentlichen Verkehrsmitteln. Und vielleicht verbleiben

uns mehr Grünflächen, weil wir weniger Büros brauchen.

Warum der Konjunktiv? Weil eine allein-gelassene Technik viele Aufwände und Kosten, aber wenig Nutzen produziert. Die Möglichkeiten, die uns die Technik bietet, müssen organisatorisch gestaltet, begleitet und kontrolliert werden. Die heutigen Arbeitsprozesse sind nur in den wenigsten Fällen auf Flexibilität ausgerichtet. Das Anwesenheitsprinzip ist in der Arbeitswelt immer noch vorherrschend. Es ist aber nichts gewonnen, wenn soziale Probleme im Büro, egal ob Mobbing oder Bossing, durch jene abgelöst werden, die aufgrund mangelnder Sozialkontakte entstehen könnten. Das Büro der Zukunft fordert daher in erster Linie die klassischen Betriebsorganisatoren und Sozialwissenschaftler.



Mag. Andreas Eder
Projektleiter Telefonie bei der Bundesbeschaffung

Beschaffung Austria 5



Jetzt ist es soweit: ... Aus der NR Neue Raumpflege GmbH & Co KG wurde die:

G. Rado GmbH & Co KG

GR – Group Dienstleistungsgruppe

Beinahe zeitgleich mit unserem heurigen Jubiläum wollen wir uns auch nach außen hin aktualisieren.

Fortschritt auf dem Fundament von 30 Jahren Erfahrung.

Wir bleiben das Original _____ Nur der Name ändert sich. Alle Kontaktpersonen, Anschrift, Firmenbuchnummer und Telefonnummern bleiben gleich, unser Angebot an Reinigungs- und Serviceleistungen bleibt für Sie mindestens genauso individuell wie bisher – nur der Name hat sich geändert.

GR-Group – Dienstleistungsgruppe
G. Rado GmbH & Co KG

www.gr-group.at service@gr-group.at



Dafür wurde es Echtzeit: Unified Real Time Communications von Kapsch BusinessCom. Dagegen sieht Voice-over-IP richtig alt aus. Denn Echtzeit-Kommunikation ist mehr als Telefonieren. Mit Echtzeit-Lösungen von Kapsch BusinessCom wird auch aus Ihrem Unternehmen eine echte und zukunftssichere Collaboration Company. Mit neuen Interaktionsmethoden für eine optimale Kommunikation. Mit neuen Formen der Zusammenarbeit für mehr Produktivität. Mit neuen Möglichkeiten für mobiles Arbeiten. Warum also nur auf Voice-over-IP setzen, wo Sie doch mit Echtzeit-Kommunikation in die Zukunft investieren können? Unified Real Time Communications von Kapsch BusinessCom lässt sich übrigens in jede vorhandene Kommunikationsstruktur integrieren und auf Voice-over-IP aufsetzen. Also: Nehmen Sie sich Echtzeit und informieren Sie sich unter | www.kapsch.net

kapsch >>>
always one step ahead

So kann man auch kommunizieren.
Besser geht es aber mit einer Unified Real Time
Communications Lösung von Kapsch.

Und das in Echtzeit.



Kapsch BusinessCom

Kosten-Kontrolle und schnelleres Service

Den Umzug in ein neues Bürogebäude nützte das Finanzministerium, um auch im Bereich der Kommunikation auf die neueste Technologie umzusteigen. Ein Lokalausweis von „Beschaffung Austria“.

SEIT ENDE MAI 2007 ist das Bundesministerium für Finanzen (BMF) an einer neuen Adresse zu finden. Statt im altherwürdigen Winterpalais des Prinzen Eugen in der Himmelpfortgasse logieren die Beamten nun in einem modern adaptierten Bürogebäude in der Hinteren Zollamtsstraße. Mit dem Umzug trennte sich die Finanzbehörde nicht nur von ihrem alten Standort, sondern auch von ihrer bisherigen Kommunikationstechnologie. Statt über die herkömmliche Telefonleitung wird – dem neuesten Stand der Technik entsprechend – nun via Datenkabel, sprich Voice-over-IP (VoIP), telefoniert. Der Umstellung vorausgegangen ist eine generalstabsmäßige Planung, um einen reibungslosen Übergang sicherzustellen.

SCHLANKE TECHNIK

Ein Rundgang durch das neue Finanzministerium macht deutlich, dass für die Angestellten ein neues Zeitalter angebrochen ist – wer hier beschäftigt ist, erlebt Hightech am Arbeitsplatz. „Ursprünglich war ein eigenständiges Projekt zur Umsetzung einer VoIP-Telefonanlage geplant. Doch kurze Zeit später kam das Angebot seitens der BBG, sich an einer bundeseinheitlichen Lösung zu beteiligen“, erzählt Leopold Koppensteiner, Verantwortlicher für die IT-Infrastruktur im BMF.

Welche Unterschiede die VoIP-Technologie gegenüber der klassischen Telefonie aufweist, lässt sich vor Ort auf einen Blick erkennen. Da die Entscheidung für die neue Technologie erst kurz vor dem Umzug gefallen ist, wurden im Gebäude noch Schaltkästen für eine große Nebenstellenanlage vorbereitet. Während diese halb fertiggestellte Anlage einen mittelgroßen Raum nahezu ausfüllt, beschränkt sich die neue Anlage auf einen schmalen, halbvollen Serverschrank. „Das eigentliche Herzstück des neuen Systems, die Zentralserver, befindet sich nicht im Ministeriumsgebäude, sondern im Bundesrechenzen-

trum beziehungsweise bei der Telekom Austria“, erläutert Koppensteiner. Im Ministerium und bei der Finanzprokuratur sind bereits alle 1150 Apparate auf VoIP umgestellt. Im Frühjahr 2008 sollen auch die nachgelagerten niederösterreichischen Dienststellen Zug um Zug an der Neuerungen teilhaben. „Unser angepeiltes Ziel ist es, die Technologie lückenlos im gesamten Ressort einzusetzen“, so Koppensteiner. Vieles spricht dafür.

STANDORTUNABHÄNGIGE ZUSAMMENARBEIT

„Die Verwendung einer einzigen Anlage erleichtert die Verwaltung der Telefonie im Ressort ganz wesentlich. Durch die Nutzung der ganzen Bandbreite von Telefoniefunktionen sind wir wesentlich

flexibler“, resümiert Artur Winter, zuständiger IT-Sektionschef im Finanzministerium. Denn durch VoIP wird auch die organisatorische Umstrukturierung der Finanzbehörde erleichtert. In den vergangenen Jahren wurden bereits kleine Finanzämter zusammengelegt, um die Personalressourcen besser einsetzen zu können. „Jetzt spielt es keine Rolle mehr, an welchem Standort sich ein Mitarbeiter gerade befindet – er ist unter seinen Kontaktdaten immer erreichbar“, weiß Thomas Kandl, Leiter der Hotline „FinanzOnline“. Für den Konsumenten bedeutet das eine neue Service-Qualität. Auch wenn sein Finanzreferent gerade bei einem anderen Finanzamt aushilft, kann er ihn über die bekannten Kontaktdaten erreichen.

NEUE ARBEITSWEISE

Die Wahl der neuen Telefon-Technologie hat erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsweise und die Organisation im Ministerium, beziehungsweise der nachgeordneten Dienststellen. Das Finanzministerium betreibt gemeinsam mit den Finanzämtern die Servicehotline „FinanzOnline“. Wer hinter dieser Dienstleistung ein klassisches Call Center vermutet, wird allerdings vergeblich danach suchen. Denn die Mitarbeiter der Servicehotline sind auf 22 Standorte in ganz Österreich verteilt. Auf eigene Hotlineplätze in den Regionen kann nun verzichtet werden, denn die VoIP-Technologie ermöglicht, dass man sich als Mitarbeiter von jedem Telefonapparat in die Hotline einwählen kann. „Eine weitere wesentliche Verbesserung gegenüber dem herkömmlichen System ist, dass man sofort erkennen kann, ob man eingeloggt ist oder nicht“, sagt Hotline-Manager >



„Durch die neue Telefonanlage ist es möglich, dass 80 Prozent der Anrufer innerhalb von 20 Sekunden mit einem Mitarbeiter sprechen können“, freut sich Thomas Kandl, Leiter der Telefon-Hotline „FinanzOnline“.

„Die Verwendung einer einzigen Telefonanlage erleichtert die Verwaltung im Ressort ganz wesentlich.“

Artur Winter,
IT-Sektionschef im BMF



Im Finanzministerium sind bereits alle 1150 Apparate auf Voice-over-IP umgestellt, jetzt folgen sukzessive die nachgeordneten Dienststellen.

Lexikon: VoIP-Begriffe

VoIP Voice-over-IP (Internet Protocol) Unter VoIP versteht man das Telefonieren über Computer-Netzwerke. Als Endgeräte dienen Computer oder Telefone, die entweder speziell für VoIP entwickelt oder mit einem speziellen Adapter angeschlossen werden.

SIP Session Initiation Protocol SIP ist ein Netzwerkprotokoll, das die Sitzung zwischen den Teilnehmern aufbaut und steuert. Es wurde von der IETF (Internet Engineering Task Force) standardisiert und ist damit unabhängig von einem bestimmten Hersteller. SIP dient nicht nur der Internet-Telefonie, sondern kann etwa auch für Videokonferenzen oder Computerspiele eingesetzt werden.

QoS Quality of Service QoS gibt Standards für die Qualität der Kommunikationsverbindungen vor, etwa deren Zuverlässigkeit, die Geschwindigkeit des Verbindungsaufbaus oder die Güte der Kommunikationsübertragung während eines Gesprächs.

PoE Power over Ethernet PoE ist ein Überbegriff für die Stromversorgung von bei VoIP verwendeten Endgeräten (z.B. IP-Phones oder Wireless LAN Access Points) über das Datennetzwerk Ethernet.

Codec Wortkombination aus Coder und Decoder Codec bezeichnet Verfahren, die die digitale Codierung von Signalen und Daten definieren. Wenn die Endgeräte bei VoIP mit verschiedenen Verfahren arbeiten – was oft der Fall ist – müssen diese noch einmal ineinander übertragen, also transkodiert, werden.

T.38 Fax over IP T.38 ist ein Protokoll, das für die Übertragung von Faxen über das Internet empfohlen wird. T.38 schafft ein Echtzeitsystem, in dem die Faxe ohne Verzögerungen übertragen werden. Zudem garantiert T.38 am ehesten eine störungsfreie Übertragung.

Enum Elephone Number Mapping Enum ist eine Anwendung, die die Übersetzung von öffentlichen Telefonnummern in Internetadressen regelt.

Ein **Media Gateway** (Medien-Schnittstelle) stellt das Bindeglied zwischen unterschiedlichen Netzen dar, indem die unterschiedlichen Netz- bzw. Signaltypen umgewandelt und adaptiert werden. So erfolgt zum Beispiel in einem Media Gateway die Umwandlung von IP auf ein ISDN- oder Analog-Signal. In herkömmlichen IP-Netzwerken werden die Media Gateways somit als Netzübergang in öffentliche Fernsprechnetze oder als Netzübergang für interne ISDN- bzw. analoge Schnittstellen verwendet.

Konvergenz steht in diesem Zusammenhang für die Zusammenführung von Daten und Sprache über ein gemeinsames, auf IP basierendes Netzwerk.

Unter **Signaling** versteht man die Übertragung von Kontroll- und Steuerungsinformationen (Daten) zwischen IP-Telefonen und zentralen Signaling-Servern oder Gateway-Einrichtungen. Die Übertragung der Sprachinformation erfolgt jedoch in den meisten Fällen direkt zwischen den IP-Endgeräten.

> Gerhard Paltl. Früher kam es auch immer wieder vor, dass die Verbindung zu den Hotlinemitarbeitern abbrach, diese plötzlich keine Anrufe mehr annehmen konnten. Diese Pannen gehören der Vergangenheit an.

Wer mit Volldampf auf die Zukunft setzt, will damit natürlich auch Kosten sparen. So konnte der Personalbedarf im Hotline-Bereich deutlich gesenkt werden. Bislang musste die Einteilung der diensthabenden Mitarbeiter so erfolgen, dass auch im Falle von Spitzenauslastung genügend Kapazitäten vorhanden waren. „Kam es unerwartet zu einem Anrufboom, hatten wir Probleme, diesen kurzfristig durch entsprechende Mitarbeiterkapazitäten abzudecken. Die Folge waren lange Wartezeiten am Telefon“, schildert Paltl.

Heute ist alles anders. Dank VoIP-Technologie sehen die Agents auf dem Display des Telefonapparates, wie viele Anrufer die Hotline aktuell in Anspruch nehmen. Dies ist besonders wichtig, da die Mitarbeiter der Hotline nicht ausschließlich für diese Servicedienstleistung arbeiten, sondern ganz normale Finanzbeamte sind, deren Hauptaufgaben Steuerakten und Parteienverkehr sind. „Nimmt das Anrufervolumen zu, dann wählt man sich ein und unterstützt die Kollegen. Nimmt die Frequenz ab, schaltet man sich einfach aus der Hotline“, beschreibt Kandl den neuen Arbeitsrhythmus seiner Mitarbeiter. „Durch dieses hohe Maß an



Flexibilität ist es möglich, auch den Service-Level der Hotline auf dem hohen Standard von 80:20 zu halten“, schildert Kandl. 80:20 bedeutet, dass 80 Prozent der Anrufer innerhalb von 20 Sekunden mit einem Mitarbeiter sprechen können.

FLEXIBLE ARBEITSMODELLE

„Durch die vielschichtigen Aufgaben unserer Agents haben wir auf der Hotline ein sehr hohes Beratungsniveau, sodass es kaum Fragen oder Problemstellungen gibt, bei denen nicht weitergeholfen werden kann“, weiß Kandl. Einzig zu Steuerbescheiden werde, aus Datenschutzgründen, keine telefonische Auskunft erteilt. Der regelmäßige Wechsel zwischen den verschiedenen Tätigkeiten verlangt von den Mitarbeitern ein hohes Maß an Flexibilität und ist für so manchen sicherlich gewöhnungsbedürftig. Kritik ist dennoch nicht angebracht. So sind die Einsätze im Call Center bei weitem nicht so zeitintensiv wie in der freien Wirtschaft, da es auch ruhige Arbeitsphasen gibt. Dass das Jobmodell des FinanzOnline-Mitarbeiters von den Angestellten durchwegs positiv empfunden wird, zeigt sich an der niedrigen Fluktuationsrate. „Diese ist bei weitem nicht so hoch, wie sonst in Call Centern üblich“, so Paltl. Auch wenn die VoIP-Technologie hilft, viele Probleme zu lösen oder zumindest zu vereinfachen, gewisse strukturelle Nachteile, die ein dezentrales Call Center mit sich bringt, bleiben dennoch bestehen. „Das Management des



Archivierungslösung für beste Content Services

Die neue Hitachi Content Archive Platform (HCAP) 2.0 unterstützt bis zu 32 Milliarden Objekte und bietet optimierte Datensicherung, Daten-Deduplikation, Objekt-Replikation und einheitliches Management als Archivierungslösung für Unternehmen.

Finden Sie weitere Informationen im Internet. www.hds.com
Oder rufen Sie uns einfach an: +43 / (0)1 / 245 82-0

Mit 3.200 Mitarbeitern verkauft Hitachi Data Systems Lösungen und Produkte sowohl über direkte als auch über Wiederverkäufer an Organisationen des öffentlichen und des privatwirtschaftlichen Sektors in über 170 Ländern und Regionen. Zu den Kunden zählen mehr als 60 Prozent der Fortune 100-Unternehmen.

HITACHI
Inspire the Next

Call Centers hat es wesentlich schwieriger als in einem klassischen zentralen Call-Center-Betrieb. Man muss darauf vertrauen, dass zusätzliche Mitarbeiter motiviert werden, sich selbstständig einzuloggen – direkt Einfluss nehmen kann man nicht“, erklärt Paltl und hofft auf das Verantwortungsbewusstsein der Berater.

ALLE KONTAKTDATEN AUF EINEN BLICK

Die VoIP-Technologie hat aber nicht nur Auswirkungen auf den Arbeitsrhythmus, sondern ändert auch den Arbeitsplatz der Finanzmitarbeiter. Gegenüber herkömmlichen Telefonen, die meist nur ein einzeliges kleines Display haben, fällt bei VoIP-Apparaten der relativ große Bildschirm auf. Auf diesem lassen sich wesentlich mehr Informationen anzeigen als nur die Nummer des Anrufers. So kann man beispielsweise laufend verfolgen, wie hoch das Anrufvolumen auf der Abteilungsleitung derzeit ist. So ist es den Mitarbeitern leichter möglich, auf eventuelle Spitzen zu reagieren, indem sie Telefonate kürzer halten oder Rückrufe vereinbaren. Statt einen Kollegen mühsam in kopierten und oft veralteten Telefonlisten zu suchen, kann man einfach am Telefon die entsprechende Nummer suchen, die aus einer zentralen und daher immer



Hotline-Manager Gerhard Paltl genießt die neue Flexibilität dank VoIP.

aktuellen Liste kommt. Sollte einem der Name gerade nicht geläufig sein, ist eine Suche nach der Abteilung ebenfalls möglich.

Momentan wird im Finanzministerium und in den Finanzämtern aber erst ein kleiner Teil der technischen Möglichkeiten ausgeschöpft. Wohin die Reise geht, zeigt beispielsweise ein Pilotprojekt des Finanzamts Mödling-Baden. Hier wird E-Fax in der Praxis >

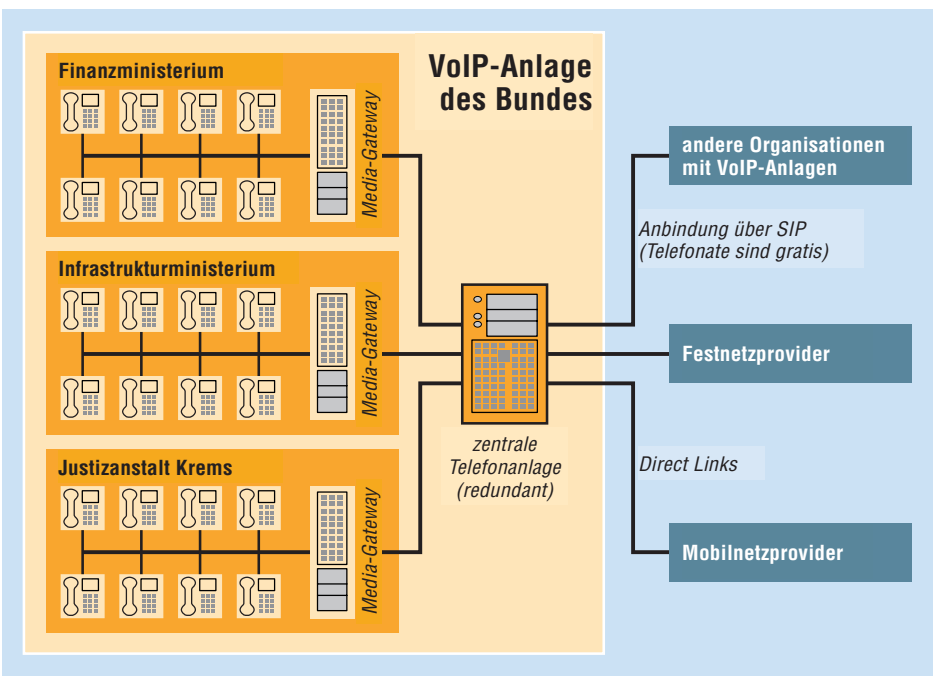
FactBox: Voice-over-IP

Telefonieren über Daten-Leitungen

MUSSTE EIN Computer-Arbeitsplatz in Büros bislang mit zwei parallelen Leitungen – einer für den Datenaustausch und einer für das Telefon – versorgt werden, verspricht jetzt eine neue Technologie ein Ende der unwirtschaftlichen Doppelgleisigkeit. Statt über die Telefonleitung erfolgt die Sprachübermittlung über das Computernetzwerk, das auf dem Internet-Protokoll beruht. Die Sprachsignale werden, wie bei einem Mail, in kleine Pakete zerlegt und mit einer Adresscodierung auf die Reise geschickt. Die neue Technik trägt den Namen „Voice-over-IP“ – Telefonie über das Internet-Protokoll – und muss definierte „Quality-of-Service-Standards“ erfüllen.

QUALITÄT WIE BEIM KLASSISCHEN TELEFON

Die für die öffentliche Verwaltung als Service-im-Bund-Projekt entwickelte VoIP-Lösung ist ein in sich abgeschlossenes Datennetzwerk mit speziell gesicherten Übergängen zum klassischen Telefonnetz. Herzstück der Anlage sind zwei redundante Netzwerk-Verbunde. Der eine ist im Bundesrechenzentrum in Wien, der andere bei der Telekom Austria in Wien angesiedelt. Zusätzlich abgesichert wird das System durch den Server („Media-Gateway“) im jeweiligen Amtsgebäude. Da die gesamte Information somit drei Mal zur Verfügung steht, sind ein Totalausfall und damit ein Informationsverlust fast unmöglich. Die Verbindung nach außen, zum klassischen Telefonnetz, wird über sogenannte Gateways hergestellt. Über diese ist der Kontakt zu herkömmlichen Telefonen problemlos möglich. Gegen Angriffe von außen (Abhören, Manipulationen) ist das VoIP-System durch Firewalls abgesichert. Da die Gespräche in einem eigenen Netzwerk ablaufen und mehrfach vorhanden sind, entfallen viele Nachteile wie Verzerrungen oder abgehackte Gesprächsinhalte,



mit denen man derzeit noch bei privaten Internet-Telefoniesystemen (z.B. Skype) kämpft.

VORAUSSCHAUENDE UND KOSTENGÜNSTIGE LÖSUNG

Ein weiterer Vorteil der SiB-Telefonie ist die zentrale, standardisierte Beschaffung der Hard- und Software. Speziell für kleine Unternehmen stellt eine Umstellung auf neue Systeme eine große finanzielle Belastung dar. Durch die Bündelung des öffentlichen Einkaufs bei der Bundesbeschaffung gelangen aber auch kleine Verwaltungseinheiten zu hervorragenden Preisen. Somit kann jeder Arbeitsplatz mit dem vollen Umfang an technischer Ausstattung und allen Programmen ausgerüstet werden. Durch ein modulares Konzept ist es möglich, jedem Mitarbeiter die benötigten Funktionen zur Verfügung zu stellen. Ändert sich das Aufgabengebiet, ist eine Aufwertung der Funktionalität jederzeit mit einem sehr geringen Aufwand möglich. Sie verursacht weder Zusatzkosten noch Wartezeiten für Programme oder Hardware.

BBG-Zuschlag für die Lexmark Businessklasse

So viel Druckleistung war noch nie so günstig!



Lexmark T644dn

Ihr unglaublicher BBG-Preis

- inklusive 4 Jahre vorOrt Service
- XL-Toner für 21.000 Seiten im Lieferumfang
- A4-Mono-Laserdrucker
- bis zu 48 s/w-Seiten pro Minute
- doppelseitiger Druck Standard
- vielseitig aufrüstbar (Papierladen, Kopie, Fax, Scan, Mail)

€ 378,- inkl. URA, exkl. Mwst.

Bestellen Sie Ihren Businessklasse-Monolaser-Netzwerkdrucker im BBG-e-Shop. Technische Details finden Sie unter www.lexmark.at



Auch Wienstrom nützt Voice-over-IP

SEIT APRIL 2007 läuft bei „Wien Energie – Wienstrom“ die Umstellung auf VoIP-Telefonie. Vor der Umstellung wurde das neue System einige Monate ausführlich getestet. Neben 4500 digitalen und analogen Telefonen gibt es derzeit rund 2000 VoIP-Telefonapparate, mit denen die Mitarbeiter über das konzernweite Datennetz von Wien Energie telefonieren. Einer der Unterschiede ist laut Christian Neubauer, dem Pressesprecher der Wienstrom, dass die Mitarbeiter bei VoIP auch direkt vom Computer aus mittels Headset telefonieren können. Es ist lediglich ein eigenes Computerprogramm notwendig, um wie bisher z.B. eine Weiterschaltung oder eine Mailbox zu aktivieren.



Für die überwiegende Anzahl der Mitarbeiter wird jedoch das klassische Telefon zum Anfassen auf ihrem Schreibtisch verwendet, anstatt über den Computer mit Headset zu

die Auflagefläche für den Hörer“, meint Neubauer.

Das System bietet eine Vielzahl zusätzlicher Funktionen wie Anruflisten und zeitgesteuerte Weiterleitung der Gespräche. Ein weiterer Vorteil ist, dass die vorhandene Infrastruktur des Datennetzes durch die VoIP-Telefonie noch besser genutzt wird. Durch die innovative VoIP-Technik können alle Funktionen über wenige zentrale Server zur Verfügung gestellt werden.

Das VoIP-Telefonnetz wird weiter ausgebaut und soll Ende 2008 alle Altgeräte bei Wienstrom ersetzt haben.

telefonieren. Leitungsmäßig macht das für die VoIP-Telefonapparate jedoch keinen Unterschied.

Der Computer ist über eine Schnittstelle an den Telefonapparat und damit an das Datennetz angeschlossen. „Das Gespräch läuft dadurch in jedem Fall über das Datennetz, der Telefonapparat ist sozusagen nur

> getestet. Statt zu einem eigenen Faxgerät kann der Kunde direkt auf die Telefonnummer des Finanzamtmitarbeiters ein Fax schicken, das dieser dann sofort auf seinem Computer sieht und gegebenenfalls ausdrucken kann.

EINSPARUNGEN OHNE SERVICEVERLUST

Am Ende der Besichtigungstour durch das neue Finanzministerium zieht Koppensteiner eine positive Bilanz: „Die Ersparnis, sowohl in der Errichtung als auch im laufenden Betrieb, ist durch die Mehrfachnutzung der Datenverkabelung enorm und liegt pro Standort im fünfstelligen Eurobereich.“ Da die Beamtenbüros mit einheitlichen Geräten ausgestattet werden, ist es gelungen, die Kosten für Beschaffung und Betrieb deutlich unter das bisherige Niveau zu senken. Selbst Kleinigkeiten wie Bedienungsanleitungen wurden bei der Kalkulation berücksichtigt. Da ausschließlich einheitliche Geräte verwendet werden, wird nur noch eine Beschreibung benötigt.

Deutlich bemerkbar in der Bilanz machen sich die gesunkenen Gesprächsgebühren. Durch VoIP wird innerhalb des eigenen Netzes (auch zu den schon umgestellten Dienststellen) kostenlos telefoniert. Zusätzlich sorgen sogenannte Direct Links zu den wichtigsten Mobilfunkanbietern dafür, dass auch die Gebühren für Anrufe auf Handys deutlich billiger werden. „Durch die Umstellung auf VoIP können wir im Sinne der Steuerzahler effektiv Kosten sparen“, resümiert Koppensteiner. Bleibt zu hoffen, dass bald alle Ministerien diesem Beispiel folgen.

Rainald Edel

IMPRESSUM „Beschaffung Austria“

Sonderbeilage der „Wiener Zeitung“ in Zusammenarbeit mit der „Bundesbeschaffung GmbH“ und der „dreistein Medienservice GmbH“.
Inhaltliche Verantwortung: „Bundesbeschaffung GmbH“ (1020 Wien, Lassallestraße 9b)
Anzeigen: „dreistein Medienservice GmbH“ (1100 Wien, Columbusplatz Favoritenstraße 88-90)
Verleger: „Wiener Zeitung GmbH“ (1040 Wien, Wiedner Gürtel 10)
Druck: Herold Druck&Verlag AG (1030 Wien, Faradaygasse 6)

Bildnachweis: Seite 1-3: Robert Newald, Andrea Rührnschopf; Seite 4-5: Telekom Austria, Forba, ZTB Zukunftsbüro, Wolfgang Voglhuber; Seite 7-10: Robert Newald (4); Seite 11: Wolfgang Voglhuber

Optimaler Schutz für dynamische Unternehmens-Netzwerke

KASPERSKY lab

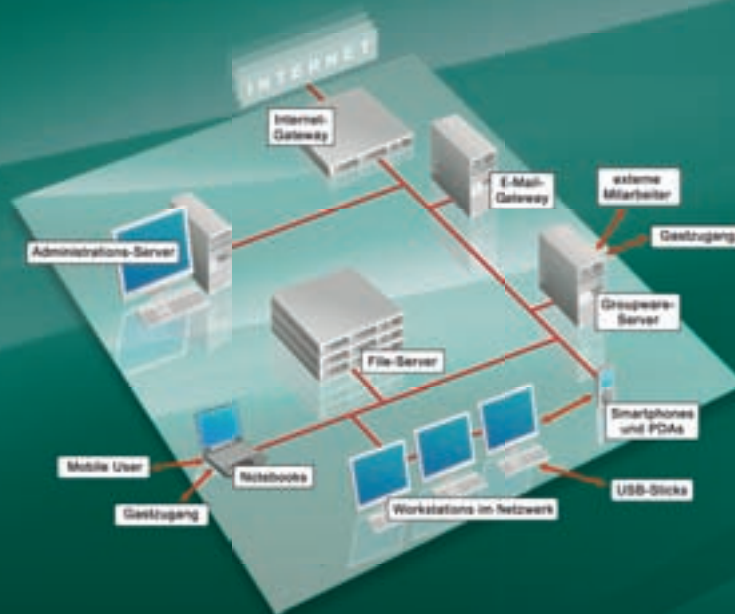


Firmen-Netzwerke sind offener und dynamischer geworden – doch mit Subnetzen, Laptops und Smartphones gefährdeter denn je.

Kaspersky Open Space Security

Kaspersky Open Space Security schützt Firmen-Netzwerke jeder Größe inklusive externer Mitarbeiter und mobiler User zuverlässig – und wächst mit allen zukünftigen Anforderungen an die Unternehmens-IT.

Endlich sind Freiheit und Flexibilität sowie optimaler Schutz miteinander vereinbar.



- Optimaler Schutz vor Viren, Spyware und Hackern auf allen Netzwerk-Ebenen
- Proaktiver Schutz der Workstations
- Schutz von Mail- und File-Servern
- Echtzeit-Scan von Mails und Internet-Traffic
- Flexibel skalierbar
- Automatische Isolierung infizierter Clients und Verhinderung von Virus-Epidemien
- Zentrale Administration mit umfangreichem Berichts-System

Informieren Sie sich auch über die neuen
Kaspersky Hosted Security Services

www.kaspersky.at

Shared Services: Einer für alle, alle von einem

Mit kleinen Projekten wurde begonnen, die interne Verwaltung effizienter zu machen. Die ersten Erfolgsbeispiele bestätigen, dass der Weg weitergegangen werden muss.

Ein Kommentar von Andreas Nemec, Geschäftsführer der Bundesbeschaffung

HINTER DEM ENGLISCHEN Schlagwort „Shared Services“ verbirgt sich ein spannendes Thema: Es geht um die Bündelung konzerninterner Dienstleistungen wie Archivierung, Controlling oder Reisemanagement. Die Dezentralisierung von Unternehmen hat zwar mitunter die Kundennähe gesteigert, in der internen Verwaltung aber zu Doppelgleisigkeiten geführt. Mehrkosten und ineffiziente Abläufe waren die Folge, die man nun durch Shared Services wieder in den Griff bekommen will.

Auch die öffentliche Verwaltung hat die Potentiale gebündelter Dienstleistungen erkannt und in mehreren Initiativen begonnen, sich auf diesen Weg zu machen. Die Gründung der Bundesbeschaffung ist ein Paradebeispiel dafür: Kaufte früher jedes Ministerium seinen Bedarf an Strom, Computern oder Reinigungskräften selbstständig ein, übernimmt seit 2001 eine gemeinsame Stelle den Einkauf. Aber auch die gemeinsame Gebäudeverwaltung durch die Bundesimmobiliengesellschaft oder gemeinsame IT-Projekte durch das Bundesrechenzentrum sind Erfolg versprechende Beispiele.

SERVICE IM BUND

Weitgehend unbemerkt von der Öffentlichkeit startete 2005 die Initiative „Service im Bund“ (SiB). Ausgehend von einem Ministerratsvortrag wurden 13 Bereiche definiert, in denen eine Konsolidierung bzw. Zentralisierung der internen Verwaltung versucht werden sollte. Dabei geht es um Vorhaben wie die Zusammenführung von Ressortbibliotheken oder die gemeinsame Nutzung von Fuhrparkbeständen oder Tagungsräumen.

Die Zusammenführung der „Verwaltung der Verwaltung“ zu Shared Services verfolgt mehrere Ziele:

- Die Bündelung von Aufgaben führt an mehreren Stellen zu Kostenreduktionen (Belastungsspitzen können besser ausgeglichen werden, Ausstattung und Ausbildung der Mitarbeiter effizienter gestaltet werden).
- Die Vereinheitlichung von Abläufen sorgt dafür, dass eine Umstrukturierung der Ministerien schneller umgesetzt werden kann.
- Vereinheitlichte Prozesse führen aber auch zu Spezialisierungen, sodass die Leistungen auf einem höheren Niveau ressortunabhängig angeboten werden können. Allerdings erfordert dies auch eine höhere Bereitschaft vorzusuplanen.

AT Kearney, eine international anerkannte Unternehmensberatung, hat 2006 eine weltweite Erhebung im öffentlichen Sektor durchgeführt und unter anderem die Motive für die Einführung von Shared Services untersucht. Das Ergebnis der Studie zeigt, dass

50% eine Kostenreduktion anstreben, 31% das Leistungsniveau heben wollen und nur 19% Modernisierung und Innovation im Auge haben.

Die Bundesbeschaffung hat sich beim Projekt „Service im Bund“ intensiv eingebracht und bei drei Teilprojekten das Projektmanagement übernommen: Beim Dienstreisemanagement des Bundes („e-Reisen“), der Neustrukturierung der Telefonie und der Einrichtung eines Vergabekompetenzcenters.

INNOVATION IM VORDERGRUND

Kostenreduktionen waren bei diesen Projekten zwar als Grundlage der Entscheidung von Nutzen, sie stellten aber nicht den primären Treiber dar. Bei den BBG-geführten Projekten stand das Ziel Innovation im Vordergrund.

Mithilfe eines internetbasierten Buchungstools können Beamte nun ihre Dienstreisen selbstständig buchen. Für jede gewünschte Flugdestination werden die verfügbaren Flüge zur Auswahl gestellt, auch Hotels und Mietwagen können online gemietet werden. Der Verzicht auf ein Reisebüro reduziert Buchungs- und Bestellkosten und spart dem Beamten Zeit.

Die Umstellung der Telefonie auf Voice-over-IP, deren Realisierung die Bundesverwaltung noch einige Jahre beschäftigen wird, bringt eine signifikante Kostenreduktion bei Gesprächsgebühren bzw. Wartung und Instandhaltung mit sich. Sie bildet aber vor allem die technologische Basis für „Unified Communication“ und damit eine Vielzahl von neuen Services.

Mit dem Vergabekompetenzcenter hat die BBG gemeinsam mit der Finanzprokuratur ein Beratungsservice für den Einkauf der Verwaltung aufgebaut. Eine eigene Telefonhotline (01/245 70-440) bietet Rechtsberatung durch die Finanzprokuratur, den Anwalt des Bundes, oder die Abwicklung als Vergabeverfahren in besonderem Auftrag durch die Bundesbeschaffung. Mitte des Jahres wird eine Akademie für den Einkauf der öffentlichen Hand ihre Tätigkeit aufnehmen und in Kooperation mit der Verwaltungsakademie des Bundes neben vergaberechtlichem Know-How auch Einkaufswissen vermitteln.

Diese erfolgreich umgesetzten Projekte zeigen, dass auch in der Bundesverwaltung die Zeit für Shared Services reif ist. Die oben zitierte Benchmarkstudie listet die wichtigsten Erfolgsfaktoren auf, um solchen Projekten zum Durchbruch zu verhelfen:

- Überzeugende Vision und schnelle, pragmatische Umsetzung
- Engagiertes Management
- Erkennen und Berücksichtigen der Stakeholder-Interessen

- Lösen der erhöhten Anforderungen von Datensicherheit, Privatsphäre und Vertraulichkeit der Informationen

POLITISCHER RÜCKHALT

Die Studie zeigt aber auch auf, dass erfolgreiche Projekte immer einen starken politischen Rückhalt hatten. Tony Blair in Großbritannien hat sich persönlich für Verwaltungsreforminitiativen stark gemacht. Im Kabinett des Premierministers gibt es heute noch einen Schlüsselmitarbeiter, der für solche Projekte verantwortlich zeichnet, den Erfolg gesetzter Initiativen misst und neue Impulse setzt.

Vielleicht wäre eine derartige Beauftragung auch für Österreich der richtige Ansatz, um den stecken gebliebenen Karren Verwaltungsreform wieder flott zu machen. Ideen gäbe es genug.

Andreas Nemec



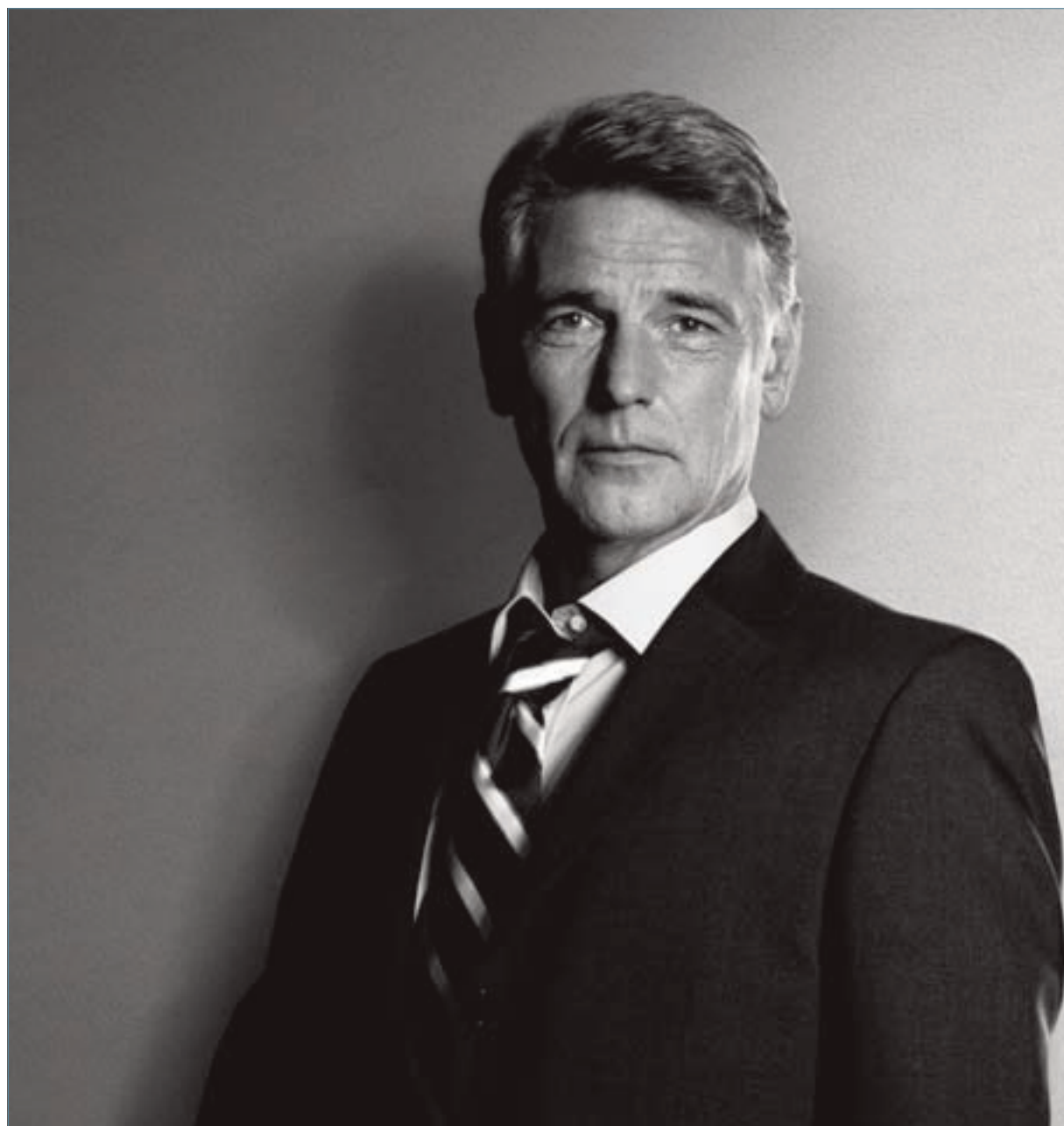
100 % Qualität - 0 % Deponie

paro_net, der umweltfreundliche Testsieger
mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis*

* **FACTS**
sehr gut
7-8/2006
TESTSIEGER

www.wiesner-hager.com

wiesner hager



Offizieller Ausrüster
für Telekommunikation

Business Solutions

Die Optimierung aller Geschäftsprozesse.



Business Solutions

Freiraum für Erfolg.

Sie werden manchmal die aufregenden Zeiten vermissen.

Wenn im Unternehmen alles optimal läuft, Projekte schneller zum Abschluss kommen und man sich ohne Ablenkungen auf seinen Geschäftserfolg konzentrieren kann, denken Sie dann einmal daran, wie es früher war.

Willkommen im neuen Business.

Unsere Informations- und Kommunikationslösungen sorgen auf allen Ebenen Ihres Unternehmens für optimierte Arbeitsprozesse.

Stability Solutions

Schützen Ihre IT-Infrastruktur und stellen sie langfristig flexibel gegen ungewollte Eingriffe von innen und außen ein. Das sichert Ihren Ertrag.

Productivity Solutions

Optimierte Kommunikation innerhalb des Unternehmens sowie mit Lieferanten und Partnern. Das fördert Ihre Leistungsfähigkeit.

Marketing Solutions

Modernste Kommunikationstechnologien für optimale Kundenbeziehungen. Das steigert Ihren Umsatz.

Wenn Sie mehr über unsere Lösungen wissen möchten, rufen Sie uns einfach an.

Wir informieren Sie sehr gerne.

Business Hotline: 0800 100 800