

Das neue Gewährleistungsrecht und die EDV

Die Gewährleistung ist seit 1.1.2002 in Österreich neu geregelt, was Lieferanten von EDV-Systemen und deren Kunden gleichermaßen betrifft.

Das Gewährleistungsrecht war schon seit längerem reformbedürftig; Anlass für die Reform war jedoch die Richtlinie 1999/44/EG über bestimmte Aspekte des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter, die europäisch einheitliche Mindestvorschriften für Verbrauchergeschäfte auf einem möglichst hohen Niveau erwirken soll. In der Bundesrepublik Deutschland wurde diese Richtlinie im Rahmen einer umfassenden Schuldrechtsreform, die ebenfalls mit 1.1.2002 in Kraft getreten ist, umgesetzt.

Verträge, die vor dem 1.1.2002 geschlossen wurden, werden von der Neuregelung nicht erfasst.

Neue Definition der Mangelhaftigkeit (§922 ABGB neu)

Bis jetzt hatte der Lieferant dafür einzustehen, dass die Sache die bedungenen oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften hat.

Das muss er auch weiterhin. Ab jetzt wird aber zur Beurteilung, was eine „bedungene“ Eigenschaft ist, nicht mehr allein der Vertragsinhalt herangezogen, sondern es kann **jede** öffentliche Äußerung des Übergebers, Herstellers oder Importeurs herangezogen werden, solange dieser die Äußerung kannte. Im EDV-Bereich können insbesondere Produktbeschreibungen und Datenblätter im WWW, Prospekte und Äußerungen bei Roadshows zum Tragen kommen!

Konsequenzen:

EDV-Hersteller und -Lieferanten müssen ab jetzt vorsichtig sein, was sie in ihren Prospekten alles verheißen, da diese Informationen ab jetzt als bindende Zusage von Eigenschaften gelten. Die Erläuterungen zur Regierungsvorlage erwähnen etwa die (fehlende) Kompatibilität einer Software zu einer bestimmten Hardware als möglichen Fall in der Praxis.

Die Abgrenzung, welche Aussage über das Produkt wird im Einzelfall schwierig sein, da nach den Erläuterungen zur Regierungsvorlage sowohl „allgemein gehaltene“ Werbeaussagen, die nichts über die Qualität aussagen, als auch „offenkundig marktschreierische und nicht ernst gemeinte Aussagen“ gewährleistungsrechtlich nicht relevant sein sollen. Als Händler sollte man ab jetzt ein Auge darauf haben, was der Hersteller der angebotenen Systeme und Komponenten über diese behauptet, da man gegenüber dem Kunden für die Aussagen des Herstellers einstehen muss!

Vermutung der Mangelhaftigkeit (§924 ABGB neu)

Der Lieferant hat weiterhin nur für die Mängel, die bei Übergabe vorhanden waren, Gewähr zu leisten. Innerhalb der ersten sechs Monate ab Übergabe wird ab jetzt vermutet, dass ein aufgetretener Mangel schon bei der Übergabe vorhanden war. Der Lieferant kann aber den Gegenbeweis führen. Dass der Mangel innerhalb der 6-Monats-Frist aufgetreten ist, muss jedoch der Kunde beweisen.

Rechte aus der Gewährleistung (§932 ABGB neu)

Nach dem alten Gewährleistungsrecht hatte der Kunde die Wahl, Verbesse-

Aus dem Inhalt

Das neue Gewährleistungsrecht und die EDV	1
www.it-law.at: Plattform für EDV/IT-Recht	3
Erfolgsfaktoren für B2B-Internet-Plattformen	3
Meeting des IT Kreis der ECR D-A-CH auf Initiative der ADV in Wien	5
IT-Manager in den Vorstand	5
Teil 1: Testbetrieb von Compaq iPaq 3870 und HP Jornada 568	6

www.softwarequalitaet.at

rung bzw. Austausch der Sache oder Preisminderung zu verlangen.

Die neue Regelung sieht einen **Vorrang von Verbesserung und Austausch** vor:

Zunächst kann der Kunde nur Verbesserung oder Austausch der Sache verlangen; nur wenn dies unmöglich oder mit einem unverhältnismäßig hohem Aufwand verbunden ist, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder – wenn es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt – das Recht auf Wandlung. Das Recht auf Preisminderung und Wandlung besteht auch, wenn Verbesserung/Austausch vom Lieferanten verweigert oder nicht in angemessener Frist vorgenommen wird, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder dem Kunden aus triftigen, in der Person des Übergebers liegenden Gründen unzumutbar sind.

Gewährleistungsfristen (§933 ABGB neu)

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist für **bewegliche Sachen** wird von sechs Monaten auf **zwei Jahre** verlängert; die Frist für unbewegliche Sachen bleibt bei drei Jahren. Wenn es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft handelt, kann die Gewährleistungsfrist weiterhin verlängert oder verkürzt werden, ein gänzlicher Ausschluss der Gewährleistung ist aber nach der Rechtsprechung sittenwidrig und damit unwirksam.

Die Gewährleistung muss innerhalb dieser Fristen gerichtlich geltend gemacht werden, wobei die Frist bei

- Sachmängeln mit Übergabe der Sache und bei
- Rechtsmängeln mit Erkennen des Mangels durch den Übernehmer zu laufen beginnt.

Schadenersatz (§933a ABGB)

Was von den Gerichten schon seit zwanzig Jahren judiziert wird, ist ab jetzt ausdrücklich im ABGB geregelt: Statt Gewährleistung kann der Kunde auch Schadenersatz fordern, bei welchem jetzt aber auch – analog zur Gewährleistung – der Vorrang von Verbesserung bzw. Austausch (Naturalrestitution) festgeschrieben wurde.

Rückgriff (§933b ABGB)

Ein Unternehmer kann jetzt, wenn er einem Verbraucher Gewähr leisten musste, von seinem Vormann in der Vertriebskette die Gewährleistung fordern, auch wenn die ursprüngliche Gewährleistungsfrist schon verstrichen ist. Der Unternehmer muss die Gewährleistung innerhalb von zwei Monaten ab Erfüllung der eigenen Gewährleistungspflicht geltend machen.

Beispiel: Ein Händler verkauft einem Kunden ein Softwarepaket, welches laut Angaben des Herstellers mit bestimmten Hardwarekomponenten oder Betriebssystemen kompatibel ist. Der Kunde muss feststellen, dass die versprochene Kompatibilität nicht besteht

und nimmt den Händler auf Gewährleistung in Anspruch. Da es für den Händler unmöglich ist, die Software zu verbessern, muss er einen Preisnachlass gewähren.

Der Händler kann nun seinen Vormann (Hersteller oder weiterer Zwischenhändler) auf Gewährleistung in Anspruch nehmen, wobei die Voraussetzung dafür ist, dass auf diesen Vertrag österreichisches oder ein anderes europäisches Gewährleistungsrecht anwendbar ist.

Gewährleistung für Werkleistungen (§1167 ABGB neu)

Ab nun gibt es für Werkverträge keine besonderen Gewährleistungsregelungen mehr; jetzt gelten auch für Werkverträge die Gewährleistungsbestimmungen für Kaufverträge.

Änderungen für Verbrauchergeschäfte (§8,9,9b KSchG)

- Der Unternehmer kann verlangen, dass ihm der Verbraucher die Sache übersendet, hat aber die Gefahr der Übersendung zu tragen. (§8 KSchG)
- Die notwendigen Kosten der Verbesserung oder des Austauschs, insb. Versand-, Arbeits- und Materialkosten, hat der Unternehmer zu tragen. (§8 KSchG)
- Gewährleistungsrechte des Verbrauchers (§§ 922 bis 933 ABGB) können vor Kenntnis des Mangels nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden. Die Vereinbarung einer kürzeren als der gesetzlichen Gewährleistungsfrist ist unwirksam, doch kann bei der Veräußerung gebrauchter beweglicher Sachen die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzt werden, sofern dies im Einzelnen ausgehandelt wird. Bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist. (§9 KSchG)
- War der Unternehmer nach dem Vertrag zur Montage verpflichtet, so

haftet er auch für einen dabei durch sein unsachgemäßes Verhalten an der Sache verursachten Mangel. Dasselbe gilt, wenn die Sache zur Montage durch den Verbraucher bestimmt war und die unsachgemäße Montage auf einem Fehler der Montageanleitung beruht. (§9a KSchG)

- Verpflichtet sich ein Unternehmer gegenüber einem Verbraucher, für den Fall der Mangelhaftigkeit der Sache diese zu verbessern, auszutauschen, den Kaufpreis zu erstatten oder sonst Abhilfe zu schaffen (Garantie), so hat er auch auf die gesetzliche Gewährleistungspflicht des Übergebers und darauf hinzuweisen, dass sie durch die Garantie nicht eingeschränkt wird. Der Unternehmer ist an die Zusagen in der Garantieerklärung und an den in der Werbung bekannt gemachten Inhalt der Garantie gebunden. (§9b KSchG)

Resümee

Was sollten nun Händler und Kunden angesichts der neuen Regelungen in ihre AGB aufnehmen?

Für Händler wäre nützlich:

- Kürzere Gewährleistungsfrist (nicht gegenüber Verbraucher möglich)
- Keine Vermutung der Mangelhaftigkeit während der ersten sechs Monate (nicht gegenüber Verbraucher möglich)
- Verkürzung der Verjährungsfrist für Schadenersatz

Für Kunden kommt in Frage:

- Lange Gewährleistungsfrist
- Verlängerung der gesetzlichen Vermutung der Mangelhaftigkeit
- Von Anfang an Wahlrecht hinsichtlich der Gewährleistungsbehelfe

*Dipl.Ing. Dr.Dr. Walter J. Jaburek
Mag. Ralf Blaha MAS (it-law)
beide EDV-Concept Technisches Büro
für Informatik GmbH*

www.it-law.at: Plattform für EDV/IT-Recht

www.it-law.at bietet eine interdisziplinäre Plattform für alle engagierten Juristen und Techniker, die an der Schnittstelle IT-Recht tätig sind. Ein sich ständig vergrößerndes Netzwerk von engagierten Mitgliedern sorgt für einen regen Austausch von Wissen:

- Im öffentlichen Bereich stehen derzeit fast 100 wissenschaftliche Publikationen zum IT-Recht zum freien Download bereit; unter anderem werden von den Autoren rechtliche, für die Praxis relevante Fragen im Zusammenhang mit Domains, Haftung im WWW, Telekommunikation und Service Provider erörtert. Im Forum werden laufend aktuelle Fragen aus der Praxis des Informationsrechts diskutiert
- Es besteht die Möglichkeit einer direkten Kontaktaufnahme mit den Autoren

Ins Leben gerufen wurde diese Plattform von der „Wissenschaftlichen In-

teressensgemeinschaft für Informationsrecht IT-LAW.AT“. Dieser von den Absolventen des postgradualen Universitätslehrgangs für Informationsrecht und Rechtsinformation (Universität Wien) gegründete Verein hat das Ziel, durch ständigen Austausch in Bereichen des Informationsrechts, die in der eigenen Praxis zu kurz kommen, auf dem neuesten Stand zu bleiben.

Im ersten Jahr ihres Bestehens hat sich die Interessensgemeinschaft bereits stark vergrößert, denn die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedermann offen, der sich im Informationsrecht engagieren will. So zählen inzwischen Kapazitäten aus zahlreichen Branchen der Wirtschaft, der beratenden Berufe und der Universitäten zu den Mitgliedern, die eines verbindet: Der Wunsch zur Steigerung des Niveaus im Bereich des IT-Rechts und der Rechtsinformation. Neben dem Networking unter den Mitgliedern überzeugt vor allem die offene Plattform auf *www.it-law.at*: Um auf *www.it-law.at* publizieren zu können,

ist eine Mitgliedschaft nicht Voraussetzung, die Veröffentlichung von Beiträgen ist somit für jeden möglich. In jedem Fall wird die Qualität der Publikationen durch die Redaktion von *www.it-law.at* gewährleistet, wobei größten Wert auf Wissenschaftlichkeit und Unabhängigkeit gelegt wird.

www.it-law.at ist die Informationsquelle für Praktiker in der IT-Industrie, die sich täglich mit noch unerforschten Gebieten des Rechts beschäftigen.

P.S.: Am 17. Juni 2002 wurden zum dritten Mal die besten österreichischen juristischen Websites prämiert; sowohl bei der online Publikumswahl als auch bei der Bewertung durch die Fachjury setzte sich in der Kategorie „Allgemeine Wirtschaft“ *www.it-law.at* durch.

Kontakt: office@it-law.at

*Mag Ralf Blaha MAS(it-law)
EDV-Concept Technisches Büro
für Informatik GmbH*

Klare Visionen, technische und betriebswirtschaftliche Konzepte, transparente Strukturen und ein enormes Engagement aller Beteiligten:

Erfolgsfaktoren für B2B-Internet-Plattformen

Auf Einladung der ADV hielt Dr. Christian Lürzer, selbständiger Unternehmensberater in Bad Vöslau, beim ADV-Quartalsgespräch in Wien vor einem engagierten und hochkarätigen EDV-Fachpublikum einen Vortrag, in dem Erfolgsfaktoren für B2B-Internet-Plattformen behandelt und definiert wurden. Als praktisches und lebendiges Beispiel erörterte Dr. Lürzer sein Projekt bei der EngineeringNetWorld Internet Services AG (ENW). Dr. Lürzer begleitet dieses Projekt seit einem Turnaround im Herbst 2001.

Der große Boom der Internetplattformen erlebte in den vergangenen Monaten

einen großen Dämpfer. Besonders arg gebeutelt sind bekanntlich die Dot.Com-Unternehmen. Ist die Zeit von Plattformen also vorbei bevor sie richtig begonnen hat? Zur Beantwortung dieser Frage analysierte Dr. Lürzer zuerst, warum manche Firmen mit ihrer Idee „Business via Internet“ in der Vergangenheit gescheitert sind. „Ein Fehler lag darin, dass Unternehmen zu schnell auf den fahrenden Internet-Zug aufgesprungen sind. Aus Angst davor den Anschluss zu verlieren, wurden hektisch halb fertige IT-Lösungen eingeführt – wirklich durchdachte Konzepte blieben aus. Zeitmangel häufig auf der Strecke. Darüber hinaus wurden vielfach Insellösungen erarbeitet, ohne

Zulieferern oder Kunden Integrationsmöglichkeiten zu bieten. Teilweise wurden die Internet-Aktivitäten sogar komplett ohne Berücksichtigung der jeweiligen Zielgruppe durchgeführt und konnten somit von Anfang an nicht erfolgreich sein. Viele Firmen versuchten ihr Geschäftsmodell aus der realen Welt 1 zu 1 auf das Internet zu übertragen, ohne einen erkennbaren Mehrwert anzubieten. Ohne einen solchen Zusatznutzen war die Zielgruppe jedoch nicht bereit, das Internet-Angebot zu nutzen. Die Folge: Die für einen E-Business-Erfolg unbedingt notwendige kritische Masse blieb aus“, so Lürzer zu Beginn seines Vortrages. Diese Fehler haben laut Lürzer auch dazugeführt, dass die

gesamte Branche in Verruf gekommen ist, noch bevor Plattformlösungen auf den Markt gebracht werden konnten, die einen wirklichen Nutzen für die User aufweisen können: betriebswirtschaftlich wie auch technisch.

Die Plattform-Spreu trennt sich vom Weizen

Anstatt das Internet nach diesen Fehlschlägen zu verteufeln und für immer aus den strategischen Überlegungen zu verbannen, sollten die Unternehmen die Fehler der Vergangenheit in Erfolgsfaktoren für zukünftige E-Business-Aktivitäten umwandeln! E-Business ist nicht vorbei – die E-Business-Spreu trennt sich jetzt jedoch vom Weizen.

Wie diese Erfolgsfaktoren lauten und wie sie in die Praxis einzubinden sind, erläuterte Lürzer am Beispiel einer Plattform, die für den Anlagenbau von Anlagenbauern entwickelt wurde. Die EngineeringNetWorld Internet Services AG (ENW) verfolgt seit Mai 2000 eine B2B Internet-Plattformvision: Ein Treffpunkt für Anlagenbauer, Anlagenbetreiber und deren Zulieferer, wo beispielsweise online Projekte abgewickelt und virtuelle Netzwerke gebaut werden können. Integriert in der Plattform sind jede Menge Tools zur Unterstützung von Dokumentenmanagement, Workflow oder umfangreichem Projektmanagement. Kernkompetenz der ENW ist das Betreiben der Plattform, das Bereitstellen von Content und die Weiterentwicklung. Im Herbst 2001 trat die ENW an Dr. Lürzer heran, um seinen Erfahrungsschatz für eine Restrukturierungsphase zu nutzen. Die ENW sah sich mit einer Situation konfrontiert, in der es galt, den Fokus der Plattform erneut zu definieren, Erfolgsrezepte zu implementieren und mit externer Begleitung ihre Vision konsequent zu verfolgen.

Klare Visionen und Ziele als Grundelement erfolgreicher B2B-Strategien:

Eine B2B-Plattform zu entwickeln ist nicht nur ein umfangreiches Unterfangen, es ist auch von höchster Komplexität. Hier den Fokus auf die Kernkom-



Dr. Christian Lürzer ist seit 1988 selbständiger Unternehmensberater und vor allem in der Strategie-, Informations-, Organisations-, und Qualitätsmanagement-Beratung tätig. Der promovierte Physiker verfasste zahlreiche Fachartikel zu den Themen Business Process Engineering, IT und Qualitätsmanagement und hielt mehrere Vorträge und verzeichnet sich auch für mehrere Studien in diesem Umfeld verantwortlich. Zu seinen Klienten gehören viele Top-Unternehmen der heimischen Branche wie beispielsweise die Telekom Austria, SAP Österreich GmbH oder die Connect Austria.

petenzen nicht zu verlieren, bedarf klarer Ziele. Am Beispiel ENW wurde nach einer Analyse einmal mehr deutlich, das Unternehmensleitbilder und Unternehmensziele klar, nachvollziehbar und termingebunden formuliert werden müssen und in regelmäßigen Abständen auf ihre Gültigkeit und Einhaltung kontrolliert werden müssen.

Das Machbare und Wesentliche – Definition der Kernkompetenz:

Die ENW, als Betreiber einer Plattform, hat ihre Kernkompetenz nicht in der Softwareentwicklung. Daher galt es in der Restrukturierungsphase Software-Lösungen zu finden, die den technischen Anforderungen einer Plattform und den Kundenbedürfnissen entsprechen, aber nicht selbst im Haus entwickelt werden. Programmierer im Hause ENW beschäftigen sich heute nur mehr mit der Anpassung und Implementierung. Der Erfolgsfaktor ist jedoch hier nicht, wie vielleicht vermutet wird, die Reduktion von Programmierstunden – diese werden durch den Kauf entsprechender Software aufgehoben. Hier spielt vor allem die gewonnene Zeit eine Rolle, die letztlich auch wieder einen Spielraum zur Fokussierung des Projekts zur Verfügung stellt.

Transparente und wachsende Strukturen:

Die Planung, Steuerung und Dokumentation des Projekts und der internen ENW-Geschäftsprozesse erfolgt über eine Internet-Projekt-Prozess-Plattform. Diese Plattform basiert auf dem für solche Zwecke besonders geeigneten Prozessmodellierungstool PROMOL. Die laufend aktualisierten Prozessbeschreibungen und anderen Projektdokumentationen ermöglichen es jedem Teammitglied sich aus verschiedenen Sichten und vollkommen transparent alle für die tägliche Arbeit benötigten Informationen zu holen. Die Arbeit wird dadurch beschleunigt, besser fokussiert und die Ergebnisse lassen sich signifikant gegenüber herkömmlichen Ansätzen verbessern.

Team-Kultur und Mitarbeiter-Kompetenz:

„Eine gemeinsame Sicht auf alle Aspekte, die für das Projektteam, den Plattformbetreiber und die anderen Interessenspartner (Kunden) wichtig sind, zu schaffen, bedeutet einen großen Aufwand der Unternehmensleitung hinsichtlich des Teamdesigns und der Teamkultur“, weiß Lürzer und betont dazu, dass dies jedoch nicht nur in der E-Business-Branche von größter Bedeutung ist, sondern generell in der modernen Informationsgesellschaft der wichtigste Faktor erfolgreichen Wirtschaftens ist. Es kann daher nicht oft genug betont werden, dass ein Team, das die selbe Kultur lebt und in dem jeder die Kompetenzen des anderen kennt und respektiert, Voraussetzung für den Erfolg einer Geschäftsidee ist.

Dr. Christian Lürzer abschließend: „Erfolgreiche B2B-Internetplattformen zeichnen sich nicht alleine durch die Implementierung internetfähiger Software aus, sondern sind eine Mischung aus fundierter Strategie, strategieunterstützender Strukturen und Prozesse sowie IT-technischer Realisierung. Und obendrauf ein hochmotiviertes Team. Wenn dies konsequent berücksichtigt wird, kann zukünftig erfolgreiches B2B betrieben werden: E-Business ist gescheitert – es lebe das E-Business“.

Meeting des IT Kreis der ECR D-A-CH auf Initiative der ADV in Wien

Am 24. Mai 2002 fand auf Initiative der ADV in Wien, in den Räumlichkeiten der Wirtschaftskammer Österreich, das 7. Meeting des IT Kreises der ECR D-A-CH Initiative (Efficient Consumer Response für Deutschland, Österreich, Schweiz) statt.

Der IT Kreis besteht aus IT-Dienstleistern, die sich gemeinsam mit Fragen der Vereinheitlichung von IT-gestützten Prozessen in der Warenwirtschaft und insbesondere auch im eBiz beschäftigen. Aus Österreich nimmt die Abtei-

Hinweis: 3. ECR D-A-CH Tag in Stuttgart 11./12. September 2002 – Nähere Informationen: www.ecr.de

lung für Informationswirtschaft des gleichnamigen Instituts an der Wirtschaftsuniversität Wien an diesen Sitzungen teil. Das Institut und insbesondere die Abteilung beschäftigen sich seit Anfang der 90er Jahre mit diesen und verwandten Themenkreisen. Unter anderem wurden im Meeting zwei sehr interessante Projekte, PROZEUS und das Electronic Communication Forum,

vorgelegt. Im Rahmen dieser Projekte werden mittelständische Unternehmen (vorerst nur in Deutschland) bei der Planung und Umsetzung von Electronic Data Interchange (EDI) sowie bei e-Business Lösungen unterstützen. Für diese Bereiche werden Leitfäden durch die ECR entwickelt, die später als „Best Practice“ von Unternehmen und IT-Dienstleistern bei eigenen Vorhaben im eBiz und in der Warenwirtschaft (SCM, CRM etc.) genutzt werden können.

Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.ecr-austria.at/>

IT-Manager in den Vorstand!

Auf einer Veranstaltung der IDC, des weltweit führenden Marktforschers im IT Bereich, machte ich vor einigen Wochen vom Vortragspult im Rahmen eines Vortrages für IT – Manager eine kurze Umfrage an die ca. 70 Teilnehmer: „Wer von Ihnen ist in der ersten Ebene, in Geschäftsführung oder Vorstand?“ Das Ergebnis war für IT-Manager desillusionierend: keinem der IT Manager im Auditorium war es gelungen, in die erste Ebene aufzusteigen. Nach internationalen Untersuchungen der META Group sind in maximal 10–20% aller Global Player IT-Manager auf oberster Ebene positioniert!

Vertrauensproblem zwischen IT-Managern und Business Managern

Ein erstaunliches Ergebnis in einer Zeit, in der weltweit laut Gartner Group jährlich rund 500 Mrd. US\$ an IT Budgets Fehlinvestitionen sind, und der Grund für erfolglose IT -Projekte (gemäß derselben Studie) vor allem mangelndes Vertrauen zwischen IT-Verantwortlichen und Managern ist, sowie die Un-

fähigkeit Letzterer, Projekte auszuwählen und zu realisieren, die messbare Geschäftsvorteile liefern. Was wäre naheliegender als durch Aufnahme des IT-Managers in den Vorstand kurze Wege und hohes Vertrauen zu schaffen? Ein erstaunliches Ergebnis in einer Zeit, in der ohne IT nichts mehr läuft, und vor allem die rasche Realisierung von e-Business und sonstigen IT-Initiativen das weitere Schicksal von Unternehmen entscheidend beeinflussen können.

Warum wenige IT Manager in der ersten Ebene?

Für Österreich gibt es keine empirischen Zahlen auf diesem Gebiet. Aber man ist sicher kein Prophet, wenn man behauptet, in Österreich gibt es fast keine IT-Leute in einem Firmenvorstand oder einer Geschäftsführung. Warum gibt es so wenige IT Manager in der ersten Ebene?

Wir wissen, dass in Österreich das Verständnis in der ersten Ebene für IT sehr gering ist. Kein Wunder, die mangelnde breite IT-Ausbildung und das mangelnde breite Fördern des IT-Verständnisses an den Schulen und Universitäten sind

nicht dazu angetan, die Bedeutung von IT für ein Unternehmen sowie die Möglichkeiten, die man damit hat, entsprechend wahrzunehmen.

Nach einer Pressemitteilung der META Group vom 18.12.2001 werden in 70% der Unternehmen die IT-Abteilung von der ersten Ebene als Kostenstelle angesehen und nicht als Mehrwert für das Unternehmen! Und, so würde ich ergänzen, so wird sie auch oft behandelt! Die Vorstandsmentalität, IT als „execute!“ Truppe und nicht als eine solche zu betrachten, die auch strategisch dazu beitragen kann, durch enge Zusammenarbeit mit technologischen Änderungen die Firmenentwicklung zu beschleunigen – kann ein Unternehmen viel Potential kosten. Auch bei den zahlreichen Firmenfusionen, bei denen es im Kern oft um eine kostenintensive Zusammenführung der IT Systeme geht, wäre die Vertretung von IT in der ersten Ebene für eine effiziente und machbare Umsetzungsstrategie äußerst sinnvoll. Durch eine dauernde enge Zusammenarbeit auf der ersten Ebene kann vieles schneller und effizienter bewegt werden!

IT-Manager schauen eher auf Inhalte als auf Verpackung

Viele IT-Manager sind so unter Druck, dass es vielfach nicht gelingt, die posi-

tiven Leistungen der IT im Haus entsprechend kundzutun. Der Verkauf von Projekten und Neuerungen findet wenig statt. IT Manager sind meist viel zu selbstkritisch und zu wenig machtbeusst, um einen sachlich begründeten Vorschlag – nämlich IT Manager in den Vorstand – offensiv zu vertreten. Man will ja nicht karrieregeil erscheinen. Andere Manager sind da weniger zimperlich – warum *muss* es einen Finanzvorstand, einen Vertriebsvorstand geben, evt. auch einen Personalvorstand? Das wird wenig in Frage gestellt! Aber ein IT Manager im Vorstand könnte natürlich einem anderen Vorstand den Job in der 1. Ebene kosten – ein Wunder, dass das Thema gar nicht aufkommt?

Was würde sich für einen IT Manager in der ersten Ebene ändern?

Die Erfahrung und die Eigenschaften eines IT-Managers in der ersten Ebene müssen natürlich weit über die technische Eignung hinausgehen – und allein das wäre bei der Lawine an dauernden technischen Neuerungen genug an Anforderung!

Ohne auch einige Jahre im „Business“ Führungsverantwortung gehabt zu haben (kann auch in einem anderen Unternehmen gewesen sein), wird man nicht verstehen, „wie es läuft“, worauf es ankommt. Man kann sich im Vorstand nicht nur auf die „Technikerrolle“ zurückziehen, man muss das Unternehmensgeschäft voll beherrschen und den Markt kennen.

Der IT- Manager im Vorstand braucht Leadership. Leadership heißt Ausstrahlung, Leadership heißt Glaubwürdigkeit, Leadership heißt Überzeugungskraft und auch Machtbewusstsein.

Der IT Manager im Vorstand benötigt eine starke kommunikative Ader. Er ist eine Klammer, die zwischen Fachbereichen und IT vermittelt, und gleichzeitig der so notwendige Botschafter für IT im Hause, mit der notwendigen Macht ausgestattet.

Der IT- Manager im Vorstand muss Prozessorientierung im Blut haben und Psychologe genug sein, um bei Prozessänderungen und Umstrukturierungen hilfreich eingreifen zu können. Eine sehr hohe Latte also, die man

überspringen muss, um erfolgreich zu sein – und worüber man ernsthaft nachdenken muss, ob man es wirklich will.

Damit Unternehmen erfolgreich ihr IT-Potential einsetzen können und die IT nicht nur als Kostenfaktor, damit durch frühestmögliche Einbindung von IT die ‚Time to Market‘ sich verkürzt, damit bei Fusionen optimal Einsparungspotentiale realisiert werden können – all das sind Gründe dafür, die traditionellen Vorstands- und Geschäftsführungs-Ressortzuteilungen zu überdenken und der Informationstechnologie den gebührenden Stellenwert zu geben.

Den CIO auf Vorstandsebene, man braucht ihn genauso wie den CEO, CFO, den Personal- oder den Vertriebschef!



Mag. Robert Fitzthum
Robert Fitzthum
Management
Consulting
 Web www.rfmc.at

Teil 1

Testbetrieb von Compaq iPaq 3870 und HP Jornada 568

In Vorbereitung der geplanten ADV-Tagung zum Thema PDA gab es auch Kontakte mit Herstellern, die letztlich zu Teststellungen im heurigen Frühjahr führten. *Compaq* stellte den *iPAQ 3870* und *Hewlett Packard* den *Jornada 568* zur Verfügung.

Beide Systeme arbeiten unter Microsoft *Pocket PC 2002* und verwenden für die Zusammenarbeit mit dem PC *Active Sync 3.5*. Ich habe am Notebook unter Windows 98SE für diese Tests das mitgelieferte Microsoft Outlook2002 eingesetzt.

Der Test besteht darin, möglichst alle Daten der bisherigen Psion 3mx- bzw. Nokia 9210-Nutzung via PC auf das

Aktuelle Literatur

Dohr/Pollirer/Weiss, Datenschutzrecht 2. Auflage, ISBN 3-214-03575-4.

Bis 31. 8. 2002 zum Subskriptionspreis EUR 168,-. Ab 1. 9. 2002 zum Normalpreis EUR 198,-.

Mit Checklisten und Musterverträgen für die Praxis.

Die Ausgabe ist auf dem Stand vom **1. 5. 2002** und berücksichtigt bereits die neue Datenverarbeitungsregisterverordnung 2002 und die neueste Rechtsprechung.

Zu beziehen bei: „ADV-Buchhandlung“, ADV Handelsgesellschaft m.b.H., Trattnerhof 2, 1010 Wien, Tel. 01/5330913, Fax 01/5330913-77, Internet: www.adv.at

Testsystem zu übertragen und damit dann im Alltag zu arbeiten.

Der Umfang der *Testprotokolle* erlaubt keine direkte Veröffentlichung in den ADV-Mitteilungen. ADV-Mitglieder werden sie aber im Mitgliederbereich der ADV-Website einsehen können. Der Schwerpunkt dieses Berichtes liegt daher auf den Rahmenbedingungen und generellen Aussagen. Dies auch vor dem Hintergrund meiner Erlebnisse mit dem Nokia Communicator 9210, über die ich in Nummer 3/2002 der ADV-Mitteilungen berichtet habe.

Generell ist festzustellen, dass es *erfreulich* ist, wenn es *überhaupt* solche

PDA's zu kaufen gibt – ein tolles Stück Technik. Allerdings sollte sich die Industrie noch wesentlich mehr Mühe mit der Qualität und Zuverlässigkeit dieser Produkte geben. Für den Anwender ist es egal, ob die Hardware spinnt oder die Software fehlerhaft arbeitet – letztlich sind zugesagte Funktionen nicht in der zugesagten Art verfügbar, und zwar besonders dann, wenn man diese wirklich nutzen wollte.

Bereits die *Standardanwendungen* eines PDA wie Kalender-/Aufgaben-Verwaltung und Kontaktregister erfordern ein Höchstmaß an *Zuverlässigkeit*, wenn man wirklich Taschenkalender und Adressbuch durch den PDA ersetzen will. Weitere spezielle Anwendungen für mobile Arbeit, etwa für Servicetechniker oder bei der Kundenbetreuung vor Ort, erlauben genau sowenig Kompromisse. PDA's sind bei echtem Einsatz alles andere als ein Spielzeug. Die Gleichgültigkeit gegenüber gemeldeten Schwierigkeiten, die sich als gerätebedingt und nicht als Bedienungsfehler erwiesen, passt nicht zu diesen Anforderungen und dem Anspruch, der im Produkt-Marketing erhoben wird.

Vor einem Jahr konnte ich schon über die Erlebnisse mit dem *Compaq iPAQ 3630* berichten, damals das Spitzenmodell dieser Produktlinie. Nun kam heuer der *iPAQ 3870* als derzeitiges Top-Gerät an die Reihe, auch weil beim Gespräch auf der Exponet 2002 mit einem Kundenberater von Compaq die Hand-

schrifterkennung auch bei mir erstaunliche Qualitäten zeigte.

Natürlich war es das Ziel, auch wichtiges (und zugesagtes) *Zubehör* bzw. *Erweiterungen* mit zu erproben. Davon stand letztlich nur der Zusatz für GSM-Telefonie für 4 Tage statt 2 Wochen zur Verfügung. Eine Speicherkarte konnte ich nur kurz bei einem Besuch im Kundenzentrum in Betrieb sehen und die Mikrotastatur existierte im Testzeitraum anscheinend nicht in Österreich.

Am *Beginn* der ersten zwei Testwochen bekam ich den *iPAQ 3870* in Originalverpackung. Als ich dann das Programm für den Abgleich mit dem PC, Active Sync 3.5, installieren wollte, zeigte sich, dass die CD-ROM fehlte. Die Hotline verwies mich auf den Download aus dem Internet, was allerdings nicht die anderen Inhalte der serienmäßigen CD-ROM bringt. Um überhaupt Daten in den 3870 bringen zu können, habe ich auch noch diesen Zeitaufwand in Kauf genommen. Schließlich konnte ich mir nach einer Woche die Kopie einer Original-CD holen. Diesen Termin vereinbarte ich auch wegen verschiedener Probleme mit dem Gerät und offener Fragen. So gab es in der ganzen Testzeit *Ärger mit der Hintergrundbeleuchtung* des Displays. Zeitweise war es unmöglich, die Beleuchtung zu aktivieren, so dass in dunkler Umgebung ein sinnvoller Betrieb des PDA unmöglich war. Jüngst konnte ich in einer Fachzeitschrift

lesen, dass das eines der bekanntesten Probleme beim iPAQ war.

Der Ablauf der Synchronisation mit dem leeren Outlook via USB mit dem PC zur *Erstladung* ist automatisch und dauert für fast 200 Text-Dateien wenige Minuten. Die bereitgestellten 38 Excel-Dateien werden in etwa 2 Minuten übertragen und dabei auf Pocket-Excel konvertiert. Nicht ganz einfach ist der Weg zum Transfer der Termine, Aufgaben und Kontakte. Schließlich gelingt es aber.

Am Schluss habe ich wohl die *Termine* eingetragen, die Zeiten sind aber falsch. So ist eine Theatervorstellung statt um 1930 um 0930 eingetragen, der Waschtag statt um 8 Uhr um 22 Uhr. Weiters ist nun auch der Communicator von Outlook her mit alten Einträgen ergänzt worden. Die Aufgaben wurden nicht übertragen. Bei einem zufälligen Blick auf die Uhrzeit des iPAQ sehe ich 00:25. Das ist die GMT-8 Pacific US, die unter Einstellungen System Uhr als Besuch markiert ist. Die Uhr Home läuft noch immer mit der richtigen Zeit, ist aber deaktiviert. Beim Aktivieren der Home-Zeit kommt die Warnung, daß die Termine der Zeitzone angepasst würden. Nun entsprechen die Zeiten wieder meinen Erwartungen. Unklar bleibt, was ich anders einstellen hätte sollen, um den Schreck und die anschließende Suche zu vermeiden.

Dieser Beitrag von Dipl.-Ing. Helmut Maschek wird im nächsten Heft fortgesetzt.

**Redaktionschluss für die
„ADV-Mitteilungen 5/2002“:**

15. September 2002

*Helfen Sie bitte mit, auch mit den
„ADV-Mitteilungen“ einen
Informationsaustausch unter den
Mitgliedern zu ermöglichen.
In diesem Sinn sind Ihre Beiträge
sehr willkommen!*

IMPRESSUM:

Medieninhaber: ADV Handelsges.m.b.H.

Herausgeber: Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV)

Redaktion: Mag. Johann Kreuzeder, Generalsekretär der ADV

Alle: A-1010 Wien, Trattnerhof 2

DVR: 0119911

Vervielfältigung: Wiener Zeitung, Digitale Medien, Rennweg 16, 1037 Wien

Namentlich gezeichnete Beiträge geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht unbedingt mit der Auffassung der ADV decken.

ADV-Bürostunden:

Montag bis Donnerstag 8.30 -17 Uhr, Freitag von 8.30 -14 Uhr

Telefon: (01) (int. ++43-1) 5330913, Fax: DW 77, e-mail: office@adv.at,

URL: <http://www.adv.at>