

E-Government als Herausforderung

ADV-Tagung bietet Anwendern Überblick über die E-Gov-Landschaft

Zum 16. Mal in Folge fand am 6. und 7. November 2003 die jährlich von der ADV veranstaltete E-Government-Tagung statt, die dieses Mal unter dem Motto „e-Government als Herausforderung: Strategien, Produkte, Best Practice“ abgehalten wurde. Mehr als 100 Teilnehmer trafen im Hotel Wimberger in Wien zusammen, um sich unter der Tagungsleitung von Prof. Dr. Roland Traummüller über aktuelle Entwicklungen zu informieren und ihre Erfahrungen auszutauschen. Eröffnet wurde die Tagung von Dr. Arthur Winter, Präsident der ADV und Sektionschef im Finanzministerium, der in seiner Begrüßungsrede auf verschiedene zentrale Themen der Veranstaltung hinwies. So unterstrich er die Tatsache, dass durch die 2003 seitens der Bundesregierung beschlossene E-Government-Initiative nicht nur die Umsetzung von E-Government-Lösungen der einzelnen Leistungsträger – Bund, Länder, Städte, Gemeinden, Sozialversicherungsträger und Kammern – gefördert werden soll, sondern auch eine stärkere Vernetzung der Behörden untereinander anzustreben ist. Mit der E-Government-Offensive, die einen Zeitraum von 2003 bis 2005 umfasst,



Der ELAK und elektronische Formulare waren Themenschwerpunkte ...

werden erstmals alle E-Gov-Projekte vom Bundeskanzleramt gebündelt. Einblick in die Strategien des E-Government gewährten mehrere Vortragende, so z.B. Christian Rupp, Exekutivsekretär der Stabstelle IKT-Strategie des Bundes, der einen Überblick über die e-Europe-Initiative 2005 gab. In seinem Ausblick auf die künftige Entwicklung von E-Government zeichnete er ein sehr zuversichtliches Bild. Begründet sieht Rupp seinen Optimismus in der Tatsache, dass die IKT-Ausstattung der österreichischen Haushalte, die Nutzung des Internets für private Zwecke sowie der IKT-Einsatz in heimischen Unternehmen hohe Werte aufweisen,

womit eine gute Basis für die Nutzung von E-Gov-Applikationen geschaffen ist.

Prof. Dr. Reinhard Posch, CIO der Stabstelle IKT-Strategie des Bundes, referierte über die strategischen Technologien und Ziele von E-Government. Er betonte die Notwendigkeit einer höheren Bürgerbeteiligung, wobei er auf das Paradoxon hinwies, dass viele Systeme nur aufgrund der momentan geringen Akzeptanz der Bürger

funktionsfähig sind. Für eine verbesserte Annahme von E-Government – welche wiederum eine erhöhte Effizienz mit sich brächte – sind ein höheres Maß an Komfort für den Bürger sowie eine gewissenhafte Planung unabdingbar.

Aus dem Inhalt

E-Government als Herausforderung	1
Telekommunikationsgesetz neu	3
Text-Daten-Integration leicht gemacht	5
Go To Market	7

www.softwarequalitaet.at



Wir wünschen unseren Mitgliedern und Lesern besinnliche und erholsame Feiertage und ein glückliches, erfolgreiches Jahr 2004!

„Der für die Unternehmen wichtigste Bereich“ – so Tagungsleiter Prof. Traummüller – die Zahlungen (und zwar jene, die eingehen), wurde von MinRat Christian Ihle vom BMF behandelt, der über den elektronischen Zahlungsverkehr des Bundes referierte, wobei er über die verschiedenen Zahlungsentrichtungsformen und Grundsatzübereinkommen zwischen den Banken und dem BMF berichtete.

Mehrere Vortragende berichteten über konkrete e-Government-Umsetzungen – die zu Recht als „Best Practice“-Beispiele bezeichnet werden können. Ein breites und technologisch sehr komplexes Projekt stellten Mag. Lukas Fetz vom Amt der Landeshauptstadt Bregenz und Werner Hennrich vor. Sie präsentierten den Bregenzer Prototyp einer neuen kommunalen EDV-Landschaft, mit dessen Hilfe die Anforderungen von New Public Management und E-Gov gemeistert werden sollen. Dipl.Ing. Erich Wilmersdorf von der MA 14 ADV der Stadt Wien führte das Vienna-GIS (Geoinformationssystem) vor; SR Dr. Kurt Warlischek von der MA 18 der Stadt Wien berichtete über das virtuelle fundamt.gv.at, das auf hohe Akzeptanz seitens der Bevölkerung stößt und auf eine Rückgabequote von 60% verweisen kann.

Einen Projektbericht über das Rechtsinformationssystem RIS und über den elektronischen Rechtserzeugungsprozess eRecht lieferte Univ. Prof. Dr. Friedrich Lachmayr vom Bundeskanzleramt, und über die Herausforderung, die Internetzahlungen an die Verrechnung stellen, referierte Heribert Skacel von der Gemeinde Wien. Mag. Paul Humann von der BBG berichtete über den Masterplan der Bundesbeschaffung GmbH, E-Procurement in die Praxis umzusetzen und den Feldversuch e-shop.gv.at.

Die europäische Perspektive im Bereich Best Practice brachte Dr. Christine Leitner vom Europäischen Institut für öffentliche Verwaltung (EIPA) ein, die über die Verleihung der e-Europe-Awards 2003 berichtete. Viel zu wenig beachtet wurde von den heimischen Medien, dass die österreichische Seite help.gv.at als Gewinner des Themenkreises „Ein besseres Leben für die



... auch auf den Ausstellungsständen

Bürger Europas“ hervorging – was bei 185 Einreichungen ein beachtliches Ergebnis darstellt.

Ein wichtiger Themenbereich der Tagung war der Elektronische Akt (ELAK), der von Ing. Roland Ledinger mit dem Vortrag „Der elektronische Akt des Bundes in der Rolloutphase“ und von Mag. Harald Kremer (SAP Österreich) in seinem Beitrag über den integrierten ELAK mit SAP behandelt wurde. Wesentlicher Bestandteil des ELAK sind die elektronischen Formulare, die eine digitale Abbildung der konventionellen Schnittstelle darstellen. Über Formulare referierten u.a. Roland Hofmann von Microsoft Österreich und Martin Pöschl von Anecon.

Einen interessanten Denkanstoß zum Umstieg auf Open Source (und einen Kontrastpunkt zu den zuvor erwähnten Vortragenden) bot Gerhard Havlik (CPM Consulting) mit seinem Vortrag „Die Rolle von Open Source Software im öffentlichen Sektor“. Über die zahlreichen Vorteile der OSS herrschte Einigkeit, es wurden jedoch auch gravierende Schwächen im Bereich der digitalen Unterschrift festgestellt.

Der Bereich Security wurde von Ing. Johann Pleskac vom BMF, der über IT-Security im Finanzressort referierte, und von Ing. Johannes Mariel vom BRZ abgedeckt. Letzterer erläuterte

den Begriff des „Social Engineering“. Gemeint ist der Versuch, durch Täuschung der Mitarbeiter eines Unternehmens auf die internen EDV-Daten desselben zuzugreifen. Zudem klärte Ing. Mariel die Zuhörer darüber auf, dass „Mistküblstierln“ im Fachjargon als „Dumpster Diving“ bezeichnet wird.

Ungeteilte Aufmerksamkeit und emotionelle Reaktionen löste der Vortrag von Eva Papst und Christian Kendel (forms2web) aus, die über die barrierefreien Formulare referierten, welche auch von Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen ausgefüllt werden können. In einer Live-Demonstration führte Eva Papst vor, wie sie als Blinde mithilfe eines Screenreaders Internettexpte und -formulare liest und ausfüllt, und welche Probleme sich für sehbehinderte Menschen bei konventionellen, nicht-barrierefreien Formularen ergeben.

Dass sich die E-Government-Tagung durch hohe fachliche Kompetenz und den Anwenderbezug (mehr als die Hälfte der Sprecher sind selbst Nutzer) der Referenten auszeichnete, versteht sich zwar von selbst, sollte aber trotzdem nicht unerwähnt bleiben. Profitiert haben die Teilnehmer jedoch nicht nur vom offiziellen Teil der Vorträge und den anschließenden Diskussionen – auch das in den Pausen betriebene Networking und der Besuch der Ausstellungsstände von Anecon, BOC, BRZ, Computer Associates, Fabasoft, forms2web, frontworx, Microsoft, Novell, SAP und SER waren für viele Teilnehmer sehr informativ. Dementsprechend hoch ist auch die Zufriedenheit, die sich aus den von den Teilnehmern ausgefüllten Beurteilungsbögen ablesen lässt.

Die nächste ADV-Veranstaltung zum Thema E-Government, bei der neben dem Bund auch die Länder und Gemeinden verstärkt eingebunden werden sollen, findet im Juni 2004 statt.

Mag. Lucia Traummüller, ADV

Sponsoren der Tagung waren:



**BUNDESRECHENZENTRUM
BRZ**



Microsoft®

Telekommunikationsgesetz neu

Im Frühjahr 2002 wurden von der Europäischen Union als neuer Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und Kommunikationsdienste insgesamt fünf Richtlinien veröffentlicht, die von den Mitgliedstaaten bis spätestens 25. Juli 2003 in nationales Recht umzusetzen waren. Mit etwas Verspätung, nämlich am 20. August 2003, trat in Österreich das TKG 2003 in Kraft, mit dem das bisher geltende TKG 1997 sowie das TWG aufgehoben wurden. Das TKG 2003 bringt eine Reihe grundlegender Änderungen mit sich, die im folgenden überblicksmäßig dargestellt werden:

1. Anzeigepflicht statt Konzessionspflicht

Durch das TKG 2003 wurde die bisher geltende Konzessionspflicht für Festnetz- und Mobiltelefonie sowie für das Anbieten von Mietleitungen zur Gänze beseitigt. In Zukunft besteht nur noch eine Verpflichtung, die beabsichtigte Bereitstellung eines öffentlichen Kommunikationsnetzes oder -dienstes sowie dessen Änderung und dessen Einstellung der Regulierungsbehörde anzuzeigen. Informationen über die praktische Abwicklung finden sich auf der Homepage der Regulierungsbehörde unter www.rtr.at.

2. Erweiterter Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich des TKG 2003 geht über jenen des TKG 1997 deutlich hinaus: Während das TKG 1997 nur Telekommunikationsnetze und -dienste erfasste, bezieht das TKG 2003 grundsätzlich alle elektronischen Kommunikationsnetze und -dienste in seinen Anwendungsbereich mit ein.

2.1 Ausgehend von den Definitionen des TKG bedeutet das zunächst, dass in Zukunft alle öffentlichen Übertragungssysteme, die eine elektronische Übertragung von Signalen über Kabel, Funk, optische oder andere elektromagnetische Einrichtungen ermöglichen, einschließlich Satellitennetze, feste und mobile terrestrische Netze, Netze für Hörfunk und Fernsehen sowie Kabelrundfunknetze dem Anwendungsbereich des TKG unterliegen.

2.2 Ähnlich weit ist der Begriff „Kommunikationsdienst“ durch das TKG gefasst: Hierunter fallen gewerbliche Dienstleistungen, die ganz oder über-

wiegend in der Übertragung von Signalen über Kommunikationsnetze bestehen, einschließlich Telekommunikations- und Übertragungsdienste in Rundfunknetzen. Ausgenommen sind nur

- Dienste, die Inhalte über Netze und Dienste anbieten,
- Dienste, bei denen eine redaktionelle Kontrolle der Inhalte erfolgt, sowie
- Dienste der Informationsgesellschaft iSd § 1 Abs. 1 Z 2 NotifikationsG, also etwa Online-Werbung, Online-Shops, Online-Gewinnspiele, etc.
- Für Radio- und TV-Sender gilt die Anzeigepflicht nicht für den jeweils betriebenen Kommunikationsdienst, also die Ausstrahlung der Programme, sondern nur für das Bereitstellen eines eigenen Kommunikationsnetzes an einen anderen Unternehmer.

2.3 Durch die weite Fassung des Begriffs „Kommunikationsdienst“ werden in Zukunft jedenfalls auch Internet-Access-Provider der Anzeigepflicht des TKG unterliegen. Ebenso sind auch die Wiederverkäufer von Telekommunikationsdienstleistungen, wie beispielsweise Call Shops (Handel mit Telefonie-Zeitguthaben) und Internet-Cafes (E-Mail-Dienste und Zugang zum Internet in einem Geschäftslokal gegen Entgelt über einen PC) anzeigepflichtig. Bei Internet-Content-Providern wird dagegen im Einzelfall zu prüfen sein, ob sie nicht lediglich einen Dienst der Informationsgesellschaft iSd § 1 Abs. 1 Z 2 NotifikationsG anbieten und daher von der Anzeigepflicht ausgenommen sind.

2.4 Aus der Definition des TKG ergibt sich weiters, dass eine Anzeigepflicht nicht besteht, wenn der angebotene

Dienst bloß eine Nebenleistung darstellt. Werden die Dienste also etwa nebenbei in Hotels, Business Parks, Bahnhöfen oder Flughäfen angeboten, sind diese Dienste nicht anzeigepflichtig.

3. Keine Anwendung der Gewerbeordnung

Im TKG 2003 ist nun ausdrücklich festgehalten, dass die Gewerbeordnung 1994 auf das Anbieten von Kommunikationsdiensten und das Betreiben von Kommunikationsnetzen keine Anwendung findet. Unternehmer, die somit nach der neuen Rechtslage dem TKG unterstellt sind, wie etwa die Wiederverkäufer von Telekommunikationsdienstleistungen, benötigen daher in Zukunft keine Berechtigung mehr nach der Gewerbeordnung.

4. Neues bei Wegerechten

Im Zusammenhang mit den gesetzlich eingeräumten Wegerechten finden sich folgende Neuerungen:

4.1 Die Leitungs- und Mitbenutzungsrechte an öffentlichem Gut und privaten Liegenschaften stehen in Zukunft sämtlichen Betreibern von Telekommunikationsnetzen zu. Damit können in Zukunft auch die Kabelnetzbetreiber, die bisher vom Anwendungsbereich des TKG ausgenommen waren, Leitungsrechte geltend machen.

4.2 Ausdrücklich normiert wird, dass auch die Führung von Leitungen innerhalb von Gebäuden bis zum Netzabschlusspunkt des Nutzers Gegenstand des Leitungsrechtes ist.

4.3 Bei den Verfahrensvorschriften findet sich insofern eine Änderung, als nunmehr bis zur Rechtskraft der Ent-

scheidung der Fernmeldebehörde über das Leitungsrecht nicht mit dem Bau der Anlage begonnen werden darf.

5. Wettbewerbsregulierung

Einen zentralen Bestandteil des neuen TKG stellt die Neugestaltung der Wettbewerbsregulierung dar. Während nach dem TKG 1997 die Marktabgrenzung aufgrund der ZusammenschaltungsRL in 4 vordefinierten Märkten (Festnetz-Sprachtelefonie, Mobiltelefonie, Mietleitungen, Zusammenschaltung) erfolgte, hat die Regulierungsbehörde nun die Befugnis, entsprechend den nationalen Gegebenheiten im Einklang mit den Grundsätzen des allgemeinen Wettbewerbsrechts Märkte zu definieren. Ergibt eine von der Regulierungsbehörde sodann durchzuführende Marktanalyse, dass kein effektiver Wettbewerb auf diesem Markt möglich ist, so kann die Regulierungsbehörde den Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht mit Bescheid spezifische Verpflichtungen (Gleichbehandlungsverpflichtung, Transparenzverpflichtung, Entgeltkontrolle, etc.) auferlegen.

6. Weitergabe von Frequenzen

Neu ist in diesem Bereich, dass die von der Regulierungsbehörde zugeteilten Frequenzen nach Genehmigung durch die Regulierungsbehörde an ein anderes Unternehmen überlassen werden dürfen. Zu beachten ist, dass sich diese Regelung nicht auf Rundfunkfrequenzen (Hörfunk und TV) bezieht, da diese nicht nach dem TKG 2003, sondern nach dem Rundfunkrecht von der KommAustria vergeben werden.

7. Stärkerer Schutz der Nutzer

Eine Reihe von Bestimmungen des TKG 2003 sehen einen erhöhten Schutz der Verbraucher bei Nutzung von Kommunikationsdiensten vor:

7.1 Anbieter von öffentlichen Kommunikationsdiensten haben vergleichbare, angemessene und aktuelle Informationen über die Qualität ihrer Dienste zu veröffentlichen und der Regulierungsbehörde auf deren Anforderung vor der Veröffentlichung bekannt zu geben. Ausgenommen von dieser Verpflichtung ist die Übertragung von Rundfunksignalen.

7.2 Betreiber eines öffentlichen Telefondienstes haben – wie bisher – ein Teilnehmerverzeichnis in gedruckter Form, in Form eines telefonischen Auskunftsdienstes oder in Form eines elektronischen Datenträgers herauszugeben.

7.3 Betreiber eines öffentlichen Telefonnetzes oder -dienstes haben die Herstellung der Verbindung zu allen Notrufnummern zu gewährleisten.

7.4 Betreiber aller öffentlichen Telefondienste, also sowohl Mobilfunk- als auch Festnetzbetreiber, haben weiters sicherzustellen, dass ihre Teilnehmer bei Wechsel des Telefondiensteanbieters ihre bisherige Rufnummer beibehalten können (Nummernübertragbarkeit). Hierfür darf vom Betreiber ein Entgelt vereinbart werden, an das der Gesetzgeber nur die Anforderung stellt, dass es sich nicht um ein „abschreckendes Entgelt“ handeln darf.

7.5 Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten haben Allgemeine Geschäftsbedingungen zu erlassen sowie die für diese Dienste vorgesehenen Entgeltbestimmungen festzulegen. Sowohl AGB als auch Entgeltbestimmungen haben einen gesetzlich festgelegten Mindestinhalt aufzuweisen und sind der Regulierungsbehörde vor Aufnahme des Dienstes anzuzeigen sowie in geeigneter Form kundzumachen.

7.6 Erbringer von Universaldiensten (Mindestangebot an öffentlichen Diensten für alle Endnutzer zu einem erschwinglichen Preis) haben im Sinne einer Ausgabenkontrolle des Verbrauchers neben der bereits bisher bestehenden Verpflichtung, eine Bezahlung des Zugangs zum öffentlichen Telefonnetz sowie der Nutzung öffentlicher Telefondienste im Voraus oder in Raten zu ermöglichen, nun auch einmal jährlich eine kostenlose Anrufsperrung zu frei kalkulierbaren Diensten zur Verfügung zu stellen.

7.7 Nutzer haben in Zukunft die Möglichkeit, einen Einzelentgeltnachweis auf Verlangen kostenlos in Papierform zu erhalten. Die passiven Teilnehmernummern oder sonstigen Angaben zur

Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht dürfen im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen werden, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder der Teilnehmer hat schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses über den verkürzten Ausweis informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird.

7.8 Im Falle eines Zahlungsverzugs des Nutzers darf der Betreiber eines Telekommunikationsdienstes eine Dienstunterbrechung oder -abschaltung nur dann vornehmen, wenn er den Teilnehmer zuvor unter Androhung dieser Maßnahmen und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen erfolglos gemahnt hat. Eine Unterbrechung des Zugangs zu Notrufen ist nicht zulässig.

8. Spamming neu

Die Zusendung elektronischer Post zu Werbezwecken oder als Massesendung, für die im TKG 1997 noch generell ein „opt-in-System“ vorgesehen war, wurde völlig neu geregelt. § 107 TKG 2003 sieht nun ein Nebeneinander von „opt-in“ und „opt-out“ vor, je nach gewähltem Kommunikationsmittel und Empfänger. Mit dieser Differenzierung wurde der Befürchtung der Wirtschaft Rechnung getragen, dass ein striktes „opt-in-System“ die Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs einträchtigen könnte.

8.1 Telefonanrufe und Faxmitteilungen zu Werbezwecken bedürfen wie bisher stets der vorherigen Einwilligung des Empfängers. Die einmal erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

8.2 Bei der Zusendung elektronischer Post, einschließlich SMS, wird danach unterschieden, ob der Empfänger Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes oder Unternehmer ist: Soll elektronische Post an einen Verbraucher versendet werden, so ist grundsätzlich vorher dessen Einwilligung einzuholen, wenn die Zusendung zu Zwecken der Direktwerbung erfolgt, oder wenn die elektronische Post (un-

abhängig von einem kommerziellen Inhalt) an mehr als 50 Empfänger gerichtet ist.

8.3 Vom zunächst als Regelfall festgelegten „opt-in-System“ bei Zusendung elektronischer Post an Verbraucher geht der österreichische Gesetzgeber sodann für den Fall ab, dass zwischen Absender und Empfänger bereits eine Geschäftsbeziehung besteht: Auch in den genannten Fällen bedarf es keiner vorherigen Zustimmung des Verbrauchers, wenn der Absender die Kontaktadresse im Rahmen einer geschäftlichen Transaktion von seinem Kunden erhalten hat und mit der Nachricht für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen wirbt, und der Kunde sowohl bei der Preisgabe seiner Kontaktadresse als auch bei jeder einzelnen Zusendung elektronischer Post die Möglichkeit erhalten hat, die Verwendung seiner Daten kostenlos und problemlos abzulehnen.

8.4 Das Versenden von E-Mails und SMS an Unternehmer (sog. B2B-Be-

reich) ist unter erleichterten Bedingungen möglich. Die Zusendung ist grundsätzlich an keine vorherige Zustimmung gebunden, wenn der Absender dem Empfänger in der elektronischen Post ausdrücklich die Möglichkeit einräumt, weitere Nachrichten abzulehnen. Hier findet sich also ein echtes „opt-out-System“, das auf eine individuelle Ablehnung gegenüber dem jeweiligen Absender abstellt. Daneben besteht für den Unternehmer – wie bereits bisher – die Möglichkeit, die Zusendung kommerziellen Materials auf elektronischem Weg durch Eintragung in die von der Regulierungsbehörde gemäß § 7 ECG geführte Liste (sog. „Robinson-Liste“) generell abzulehnen.

8.5 Selbst wenn die zuvor genannten Voraussetzungen eingehalten wurden, ist das Versenden von E-Mails und SMS zu Zwecken der Direktwerbung unzulässig, wenn der Absender seine Identität verschleiert oder verheimlicht, oder wenn keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger ei-

ne Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten senden kann.

8.6 Sichergestellt wurde schließlich, dass die Regelung in ihrem vollen Umfang auch dann zur Anwendung gelangt, wenn Spamming aus dem Ausland erfolgt: Beim unzulässigen Zusenden elektronischer Post nach Österreich erfolgt die Begehung des Delikt auf jeden Fall im Inland. Für unzulässige Anrufe oder Faxmitteilungen aus dem Ausland wurde nun ergänzend jener Ort als Begehungsort normiert, an dem der Anruf den Anschluss des Teilnehmers erreicht.

8.7 Ein Verstoß gegen die genannten Bestimmungen des TKG 2003 stellt eine Verwaltungsübertretung dar, die mit einer Geldstrafe bis zu € 37.000,- geahndet wird. Überdies kann ein solcher Verstoß UWG-widrig sein.

*rechtsanwaltskanzlei
andrée witch & simon, wien*

Text-Daten-Integration leicht gemacht

Text-Daten-Integration – die automatisierte Übernahme von Datenbank-Inhalten in vordefinierte Mustertexte – stellt einen wesentlichen Rationalisierungsfaktor in administrativen Prozessen dar.

Mit dem Softwareprodukt TDIWiz (Text-Data-Integration-Wizard) steht dem Entwickler nunmehr ein komfortables Werkzeug zur Verfügung, das ihm – in Verbindung mit **Microsoft Word** – hilft, den Aufwand für Lösungen in diesem Bereich drastisch zu reduzieren:

- Durch das Mischen von
 - fix vorgegebenen Textteilen,
 - Datenbankinhalten,
 - Anwendereingaben,
 - durch die aufrufende Applikation übergebene Daten
 - sowie davon abgeleiteten komplexen Ausdrücken
 nach vordefinierten Regeln können Standardbriefe und -faxe, E-Mails,

Rechnungen, Mahnungen, Reports, etc. erstellt werden.

- Mit TDIWiz ist es nunmehr möglich, exzellente Lösungen in wesentlich kürzerer Zeit (unserer Meinung nach zumindest 80% Zeitgewinn!) als bisher zu realisieren. Es können somit völlig geänderte Kosten-Nutzen-Überlegungen für Entwicklungen in diesem Bereich angestellt werden! „Programmierte“ Textverarbeitung wird damit auch für Bereiche und Anwender wirtschaftlich, wo ein Einsatz aus Kostengründen bisher unterblieb. Wesentliche Vorteile ergeben sich auch bei nachträglichen Änderungen!

- Die Angaben in TDIWiz bestimmen die Daten, die an das Dokument übergeben werden sollen. Bei der Definition des Musterdokuments wird hingegen festgelegt, **welche** dieser Daten **wohin** übernommen werden sollen. Durch diese Arbeitsweise wird bei TDIWiz die Trennung von **Inhalt** und **Form** für die zu ergänzenden Dokumentteile erreicht!
- TDIWiz ist als COM(Component Object Model)-Objekt realisiert. Der Aufruf kann sowohl von Anwenderprogrammen als auch durch ein WORD-Makro erfolgen.
- Bei Einsatz von TDIWiz als Erweiterung einer Standard-Software,

braucht in dieser nur eine einfache Schnittstelle zum TDIWiz-Aufruf implementiert zu werden. Art und Umfang der gewünschten Auswertungen kann kunden- bzw. anwenderspezifisch außerhalb des Programms fest gelegt werden!

Funktionsweise

Abhängig von den Aufruf-Parametern werden beliebig viele vordefinierte Verarbeitungsschritte auf das zugeordnete Musterdokument angewandt. Als Sonderfälle sind auch die Ergänzung eines EXCEL-Arbeitsblattes sowie die Generierung einer Textdatei (z.B. Steuerdatei für ein nachfolgend aufgerufenes Programm) möglich.

Der Ablauf der Verarbeitungsschritte wird über eine eigene Kommandosprache mit VB-ähnlicher Syntax gesteuert. Zur Definition dieser Steuerung dient ein komfortables Administrationsprogramm.

Neben den üblichen Kommandos zur Abbildung logischer Strukturen (IF.THEN, DO.LOOP, etc.) stehen auch verschiedenste eingebaute Funktionen (String-, Rechen-, Gruppenwechsel-Check, Auslesen von Textmarken, etc.) zur Verfügung.

Bei jedem Verarbeitungsschritt werden Daten aus der jeweils zugeordneten Datenquelle (DB-Tabelle/-Abfrage/SQL-Ausdruck), Variable oder „abgeleitete“ Werte (aus Datenfeldern und/oder Variablen gebildete Ausdrücke) an das Dokument übergeben.

Auch für den Fall, dass die Datenquelle **mehrere** Sätze umfasst, stellt TDIWiz die benötigte Funktionalität zur Verfügung!

Durch den Aufruf von **Sub-Verarbeitungsschritten** können auch hierarchische Strukturen sehr einfach ins Dokument übernommen werden (z.B. Kunde – Bestellung – Bestellposition).

TDIWiz unterstützt auch **WORD-Formulare** und den damit verbundenen **Dokumentenschutz**.

Neben der normalen WORD-Serienbrieffunktion bietet TDIWiz Funktio-

nen, die zusätzlich „Serienbriefe“ ermöglicht, bei denen die einzelnen Exemplare völlig unterschiedlich aufgebaut sein können und eventuell auch auf verschiedenen Musterdokumenten basieren. Ein Beispiel wäre die Erstellung einer Aussendung, bei der die Erreichbarkeit des Adressaten (Post, Fax, E-Mail) berücksichtigt wird.

Für das fertig erstellte Dokument können als **Option zusätzlich auszuführende** Aktionen (Ausdruck bzw. Speichern des Dokuments, etc.) angegeben werden.

In Verbindung mit TDIWiz kann auch eine integrierte, einfache Dokumentverwaltung genutzt werden. Die Dokumente werden dabei in einem gemeinsamen Ordner unter einem von TDIWiz vergebenen Namen gespeichert und durch einen gleichzeitig angelegten Satz in der TDIWiz-DB referenziert. Die Suche solcher Dokumente kann dann nach verschiedenen – selbst bestimmbar – Kriterien erfolgen.

Datenbank-Zugriff

Der Zugriff auf Datenbank-Inhalte erfolgt über die Schnittstelle **ADO** (ActiveX Data Objects) von Microsoft.

Spezielle Funktionen (Summe, Durchschnitt, direkter Zugriff auf ein einzelnes Feld, etc.) erleichtern und vereinfachen die Definition der Verarbeitungsschritte.

In Verarbeitungsschritten mit DB-Sätzen als Datenquelle können Vorschriften definiert werden, die jeweils vor dem ersten, vor jedem weiteren, nach jedem Satz und zum Abschluss des Verarbeitungsschrittes abgearbeitet werden.

Variable

Variable sind ein wesentliches Element bei TDIWiz. Es besteht damit die Möglichkeit, vom Benutzer im Dialog oder vom aufrufenden Programm her steuernd in die Verarbeitung einzugreifen.

Durch Übergabe **aller** benötigter Daten als Variable durch das aufrufende Programm kann auch jeglicher Datenbank-Zugriff vermieden werden!

Eine oftmals sehr nützliche Möglichkeit von TDIWiz ist, den **Namen** einer Variablen so anzugeben, dass er erst zum Verarbeitungszeitpunkt seinen eigentlichen Wert erhält.

Die Wertzuweisung an Variable kann auf verschiedene Arten erfolgen:

1. direkt durch eine Anweisung im Verarbeitungsschritt
2. durch das aufrufende Programm (durch eine eigene Methode können Variable definiert und geladen werden)
3. durch Benutzereingaben
4. durch aufgerufene Komponenten. TDIWiz bietet eine einfache Schnittstelle, um eigene COM-Objekte aufzurufen zu können. Ein Übergabe-Parameter ist der TDIWiz-Variablenbereich!

Als Besonderheit können TDIWiz-Variable auch vom Typ „Recordset“ sein!

Benutzereingaben

Für Eingaben des Anwenders zur Ablaufzeit und die Übernahme der Werte in die zugeordneten TDIWiz-Variablen stehen verschiedene Formulare zur Verfügung:

1. *Dynamisch aufgebautes Eingabeformular*
Bei der Definition von Variablen kann angegeben werden, dass die Variable ihren Wert vom Dialoganwender über ein dynamisch aufgebautes Eingabeformular erhalten soll. Alle solcherart definierten Variablen eines Verarbeitungsschrittes werden in der Reihenfolge ihrer Definition in einem Formular zusammen gefasst. Es können dabei nicht nur Texteingabefelder, sondern auch anzukreuzende sowie Dropdown-Felder verwendet werden. Bei der Eingabe wird auf Verträglichkeit mit dem Typ der Variablen geprüft. Zusätzlich können Prüfroutinen angegeben werden!
2. *Selektionformular*
Es gibt aber auch Fälle, wo es für den Nutzer wesentlich komfortabler ist, seine Auswahl aus einer Übersicht zu treffen und dabei ev. auch

mehrere Einträge auswählen zu können.

So ist beispielsweise die Eingabe einer Kunden-, Lieferanten- oder Versicherungs-Nummer komplizierter und fehleranfälliger, als wenn nach einer **Vorselektion** über andere Kriterien (z.B. Name, Postleitzahl, etc.) der gewünschte Eintrag nur angeklickt werden muss!

Um diesen Bedienungskomfort bieten zu können, wurde in TDIWiz die Funktionalität der „**Selektions-Formulare**“ implementiert.

Das Ergebnis solch einer Auswahl ist entweder ein Recordset oder die Übergabe des Werts des zugeordneten Datensatzfeldes an die Variable!

3. Erfassungsformular

Eigentlich wurde TDIWiz entwickelt, um einfach und komfortabel Daten aus Datenbanken in WORD-Dokumente übernehmen zu können.

Um aber den Einsatzbereich von TDIWiz noch zusätzlich zu erweitern und weil es sich um eine oftmals sehr hilfreiche Funktionalität handelt, wurde die Möglichkeit der „**Erfassungs-Formulare**“ geschaffen.

Sie dienen der Erfassung von **Recordset-Variablen** durch den Benutzer und bieten damit die Möglichkeit von „**mehrdimensionalen**“ Variablen!

Anwendungsbereiche

Die Einsatzmöglichkeiten für TDIWiz sind sehr breit gestreut:

- Aufruf von TDIWiz aus Anwendungen heraus zur Erstellung von Briefen, Rechnungen, Listen, etc. Die Dokumente können dabei vollautomatisch erzeugt und auch gleich gedruckt, gefaxt oder gemailt werden. Es ist aber ebenso eine weitere Bearbeitung des Schriftstücks in WORD möglich. Der beträchtliche Entwicklungsaufwand, der für die Abdeckung solcher Anforderungen normalerweise aufgebracht werden muss (oftmals ohne wirklich befriedigendes Ergebnis), wird durch den Einsatz von TDIWiz wesentlich verringert.

- normale Korrespondenz aus WORD heraus
Briefvariable werden über komfortable Eingabeformulare erfasst, Standards können besser vorgegeben werden und die Abspeicherung der Schreiben über die TDIWiz-Dokumentverwaltung erleichtert das Wiederauffinden.
- Ergänzung von EXCEL-Sheets
- Erstellung von Steuerdateien für Folgeprogramme in Abhängigkeit von DB-Inhalten
- Speziell für Software-Unternehmen bietet sich auch die Chance, TDIWiz durch die Erweiterung um eigene COM-Komponenten als Basis für kostengünstige, aber sehr leistungsfähige Lösungen zu nutzen.

Sonderaktion

Zur Markteinführung soll TDIWiz nunmehr einem breiteren Nutzerkreis bekannt gemacht werden.

Die Fa. Sklenar GmbH, Software & EDV-Beratung, möchte daher den ADV-Mitgliedern folgende Sonderaktion anbieten:

- Unentgeltliche Nutzung der dzt. TDIWiz-Version (funktioniert ab Word 97) für Einsätze mit max. 10 Arbeitsplätzen **innerhalb einer Firma**. Für Software-Firmen gilt das auch für eine beliebige Anzahl ihrer Kunden.
- Für darüber hinaus gehende Lizenzen sowie Softwarepflege (Unterstützung künftiger WORD-Versionen) erhalten Mitglieder der Kategorien B + C (EDV-Beratungs- und -Vertriebsfirmen) einen 50%-igen Preisnachlass.
- 1-tägige kostenlose Schulung (kann erst in Abhängigkeit von der Resonanz auf dieses Angebot fixiert werden!)

Der Einstieg in diese Sonderaktion ist mit 31.03.2004 befristet!

Anfragen bitte an die ADV oder direkt an

Sklenar GmbH
DI Friedrich Sklenar
Tel.: 0043/1/667 93 12
info@sklenar.at

Go To Market

SAP stellt beim Forum IT-Management seine Marktbearbeitungsstrategie vor

Im Rahmen des monatlich stattfindenden Forum IT-Management referierte im November 2003 Wolfgang Horinek, BA., Consulter bei SAP Österreich GmbH, über die von SAP entwickelte Marktstrategie „Goto Market“. Als Goto Market-Projektleiter war der Vortragende in der Lage, seinen Zuhörern einen interessanten und sehr anschaulichen Einblick in die Entwicklung und Anwendung dieses Modells zu vermitteln, wobei er auch die inhaltliche Einbettung in die allgemeine Marktsituation berücksichtigte. Während in den späten 90er Jahren die Marktlage so gut war, dass die Kunden von selbst an den Anbieter herantraten und die Software-Anbieter ihren Vertrieb nach der konkreten Nachfrage des

Kunden richteten, bekam im Jahr 2002 auch der deutsche Software-Riese SAP die allgemein rückläufige Tendenz des IT-Investments zu spüren. Es stellte sich die Notwendigkeit heraus, die Strategie der Kundenakquise zu überdenken und mit einem kundenorientierten Vertriebsprozess auf die geänderte Situation zu reagieren. SAP entschloss sich zur Erarbeitung einer neuen Markterschließungsstrategie: Goto Market. Als erster Schritt musste eine Segmentierung des Kundenstammes vorgenommen werden. SAP unterscheidet unter anderem aufgrund von Kriterien wie der Marktstellung und der Erwartungshaltung gegenüber dem SW-Anbieter zwischen globalen Kunden, Key-Kunden und Local Accounts. **Globale Kun-**

den zählen zu den „Top 10“ ihrer Branche weltweit, sie verfügen über eine hohe Marktpräsenz – was sie zu Meinungsbildnern in ihrem Marktsegment macht – und sie zeigen eine hohe Bereitschaft, in neue Technologien zu investieren. Den SW-Anbieter sehen globale Kunden als „trusted advisor“ (vertrauenswürdigen Berater), von dem sie weltweite Betreuung erwarten. **Key-Kunden** zählen auf lokaler Ebene zu den fünf wichtigsten Unternehmen ihres Sektors und verfügen über eine dementsprechend hohe Marktpräsenz. Auch sie betrachten den Anbieter als „trusted advisor“, erwarten sich von diesem aber lediglich lokale Betreuung. Auch **Local Accounts** (lokale Kunden) müssen nur lokal betreut werden, im Gegensatz zu den beiden anderen Kundenarten weisen sie jedoch keine hohe Marktpräsenz auf, und sie sind nicht führend in ihrer Branche (wobei sie hingegen in Nischen Weltmarktführer sein können). Die Anbieterfirma wird von Local Accounts als SW-Lieferant wahrgenommen.

In den meisten Ländern – wie auch in Österreich – bilden die **Local Accounts** die größte Kundengruppe, und aus diesem Grund wurden sie als Zielgruppe der Goto Markt-Strategie festgelegt. Lokale Kunden charakterisieren sich dadurch, dass sie von einer SW-Lösung unmittelbaren Nutzen erwarten. Typisch für sie ist auch, dass das unternehmensinterne Wissen oft auf wenige Personen konzentriert ist – und diese Wissensträger üblicherweise sehr beschäftigt sind. Lokale Kunden sind oft preisbewusst und weisen (außer es handelt sich um Hightech-Unternehmen) meist eine niedrige Investitionsbereitschaft auf. Bei Local Accounts liegt der

Schwerpunkt nicht nur auf der Auswahl der richtigen Software, sondern auch auf der Projektabwicklung, da lokale Kunden (im Gegensatz zu globalen und Key-Kunden) über keine speziellen Ressourcen für die Abwicklung von SW-Projekten verfügen.

Bis zum Zeitpunkt der projektbedingten Analyse waren bei SAP die **Local Account Manager** für den gesamten Lebenszyklus der Kundenbeziehung verantwortlich. Durch die stetig steigende Kundenzahl bei SAP wurden jedoch letztlich zu viele Unternehmen von einem einzigen Verkäufer betreut. Während der Kundensegmentierungsphase stellte sich heraus, dass eine Aufteilung in bestehende Kunden und „new names“ (Neukunden) sowie deren getrennte Behandlung von Vorteil wäre. Im Zuge dieser Gliederung entstanden nun aus der Rolle des LA-Managers verschiedene spezialisierte Tätigkeiten: Im Goto Market-Modell für bestehende Kunden ist der sogenannte **Relationship Manager** für eine regelmäßige und kontinuierliche Interaktion mit dem Kunden verantwortlich. Für die Akquise von Neukunden hingegen wird ein **New Business Account Manager** eingesetzt, der ausschließlich mit diesem Bereich befasst ist. Potenzielle Neukunden werden durch Vorauswahl und Kundensegmentierung bestimmt. Die **Local Account Manager** sind bei dieser Vorgehensweise für die Verkaufstätigkeit und Betreuung unmittelbar nach Vertragsabschluss zuständig. Alle Manager betreuen eine festgelegte Anzahl von Kunden.

Durch diese Aufgabenspezialisierung, so W. Horinek, kann eine größere Anzahl von Vertragsabschlüssen verzeichnet werden – was wiederum zu planba-

ren Einnahmen führt, die die traditionell hohen Schwankungen des SW-Umsatzes im Verlauf eines Geschäftsjahres abfedern.

Zur konkreten Steuerung dieser Struktur ist es vonnöten, das Marktpotenzial zu analysieren. Da für den Software-Sektor keine detaillierte Marktanteilsanalyse zur Verfügung steht, wendet SAP eine „Share of Wallet“-Messung an, welche die durchschnittlichen SW-Ausgaben eines (mit EDV arbeitenden) Mitarbeiter einer Branche mit den gesamten SW-Ausgaben aller Unternehmen derselben Branche abgleicht. Die Ergebnisse bilden die Grundlage für die Errechnung des theoretischen Kundenzugpotenzials innerhalb dieses Marktsektors und werden den Erlösen des konkreten SW-Anbieters pro Produkt und pro Kundensegment innerhalb der betrachteten Branche gegenübergestellt. Der ermittelte Anteil des SW-Unternehmens am errechneten Potenzial ist sein Share of Wallet. Mit dieser Methode kann festgestellt werden, in welchen Branchen, Produktbereichen und Kundensegmenten der größte Aufholbedarf vorhanden ist – was eine zielgerichtete Inangriffnahme dieser Bereiche ermöglicht.

In der abschließenden Implementierungsphase wird die Goto Markt-Strategie auf die unterschiedlichen landesbedingten Rahmenbedingungen wie lokale Gegebenheiten und Marktgröße angepasst. Vom Kunden wird das Modell überall gut angenommen.

Das Forum IT-Management der ADV wird von Vorstandsmitglied Dipl.-Ing. Helmut Maschek betreut und findet jeweils am 2. Dienstag des Monats statt.

Mag. Lucia Traunmüller, ADV

Redaktionschluss für die „ADV-Mitteilungen 1/2004“:

10. Februar 2004

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 Publikationen, Wiedner Gürtel 10, 1040 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