

## Überblick über IT Service Management (ITIL V2, ISO 20000 und ITIL V3)

Ing. Alexander Wiltschek

Die IT Infrastructure Library wurde von der OGC (Office of Government Commerce) 1989 im Auftrag der britischen Regierung ins Leben gerufen, um eine Best Practices Sammlung über die meisten IT Prozesse

zur Verfügung zu stellen, und erlebt mit der ISO 20000 (BS15000) nun seine Hochblüte. An der Entwicklung von ITIL waren IT-Dienstleister, Mitarbeiter aus Rechenzentren, Lieferanten, Beratungsspezialisten und Ausbilder beteiligt. ITIL

ist grundsätzlich Public Domain Know-how, wobei die OGC und die APM Lizenzinhaber sind, und Bücherautoren bzw. Trainees sich Lizenzen (Akkreditierungen) für die Verwendung der eingetragenen Markenzeichen und Begriffe erwerben müssen.

Waren es zu Beginn um die 40 Bücher, so haben sich diese auf 7 (8. Einführungsband) in der V2 reduziert, welche die Grundzüge einer IT beschreiben und somit ein Prozess-Framework zur Planung, Steuerung, Kontrolle und Koordination der operativen und strategischen Vorhaben eines Unternehmens liefern.

### EDITORIAL

Sehr geehrtes ADV-Mitglied, liebe Leserin, lieber Leser,

in vielen Anwendungsbereichen der Elektronik dringen digitale Lösungen vor, und immer mehr Anwender stehen der Tatsache gegenüber, daß die Vertriebsorganisationen der Komplexität dieser Lösungen hilflos gegenüber stehen. Es ist dringend notwendig, für dieses Problem eine praktikable Lösung zu finden. Besser als der bisherige Weg könnte sein, die qualifizierte Beratung in den Preisen der Produkte unterzubringen. Natürlich ist auch eine höhere Konstruktions- und Fertigungsqualität erforderlich. Diese Meinung wird nicht nur von ADV-Mitgliedern, sondern auch von anderen Personen vertreten. Das zeigt auch der in diesen „ADV-Mitteilungen“ abgedruckte Artikel „Die Ratlosigkeit des Menschen im Dickicht des Digitalen“ der Frankfurter Allgemeinen Zeitung.



itSMF Austria hat einen Beitrag zu diesem Thema verfasst. Ein neuer Arbeitskreis der ADV widmet sich verstärkt dem Themenbereich „Outsourcing“. Wir bringen auch zu diesem Themenbereich einen Beitrag. Weiters finden Sie in diesen „ADV-Mitteilungen“ u. a. Beiträge zum Ende der Strafverfolgung im Internet und zur neuesten Rechtsprechung zum Internetrecht und eine Rezension des neuen Buches „IT-Strategien entwickeln IT-Architekturen planen“ von Ernst Tiemeyer.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen

Ihr

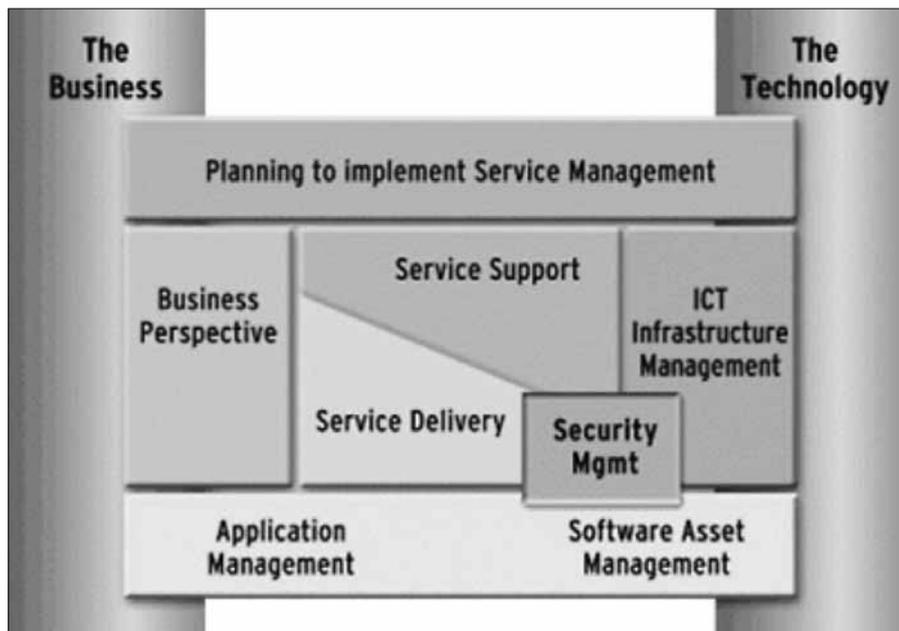
Mag. Johann Kreuzeder  
ADV-Generalsekretär

PS: Wie immer finden Sie weitere aktuelle Informationen auf der ADV-Website [www.it-community.at](http://www.it-community.at). Besuchen Sie uns daher auch regelmäßig im Internet.

### Aus dem Inhalt

Überblick über IT Service Management (ITIL V2, ISO 20000 und ITIL V3) .....	1
IT-Architekturen zukunftssicher planen und umsetzen .....	4
Neuer Aufwind für Tauschbörsen? – Das Ende der Strafverfolgung im Internet! .....	5
Wie die Freude am Fortschritt verlorengeht .....	6
Die Ratlosigkeit des Menschen im Dickicht des Digitalen .....	6
Neueste Rechtsprechung zum Internetrecht .....	9
Sommerlektüre .....	9
Buchrezension: IT-Strategien entwickeln, IT-Architekturen planen .....	10
Vorurteile und Missverständnisse über Outsourcing .....	11
Dringender Aufholbedarf .....	11
Teilnehmer gesucht: Befragung zum Stammdatenmanagement .....	12

[www.softwarequalitaet.at](http://www.softwarequalitaet.at)



Diese Grundzüge lassen sich in die Gebiete Run-IT and Change-IT subsumieren, und darin spiegeln sich die Kernprozesse des Service Support (blauer Band) und des Service Delivery (roter Band) wieder. Die Bücher Planning to implement, Business Perspectives, ICT Infrastructure Management, Application Management und Software Asset Management vervollständigen die operativen Kernprozesse durch die weiteren Aspekte

eines auf IT Service Management aufgebauten Unternehmen.

Mit ITIL V3 (5 Bände) wird nun versucht, den gesamten Service Life Cycle zu betrachten, und man richtet sich noch mehr auf den Business-Nutzer-Fokus aus. Weiters wurden die verschiedenen Veränderungsmöglichkeiten (Out-, In-, Co-Sourcing, Shared Service Models) betrachtet und ROI Entwicklung, Business Case,

Service Design Praktiken, Wissensmanagement und Request Management behandelt.

ITIL V3 ist überdies hinaus mit der ISO/IEC 20000 abgestimmt, welche es Unternehmen ermöglicht, eine Zertifizierung auf Basis von IT Service Management zu erreichen.

Grundsätzlich ist das Thema Zertifizierung ein wichtiger Baustein im ITIL Umfeld, da diese versucht, die Qualität der umgesetzten Prozesse im Unternehmen sicher zu stellen.

So gibt es nicht nur die ISO/IEC 20000 Zertifizierung für das IT-Unternehmen, sondern auch Personenzertifikate, welche den Know-how-Stand und somit den Erfolg von IT Service Management im Unternehmen sicherstellen sollen.

## ITIL Ausbildung

**Hierzu gibt es in ITIL V2 drei Zertifizierungsschritte:**

### Foundation

2 Tagesschulung mit anschließender Zertifizierung – Überblickwissen

### Practitioner

5 Tagesschulung mit Zertifizierungstag – detailliertes Prozesswissen einer Prozessgruppe des Service Support Bereiches (Release & Control, Support & Restore, Agree & Define, Plan & Improve und Service Level Management)

### Service Manager

2 x 4 Tagesschulung mit 2 Tagen schriftlicher Zertifizierungsarbeit – detailliertes Prozesswissen über Service Support und Service Delivery

**Mit V3 ändert sich auch das Zertifizierungsschema in folgender Weise:**

### Foundation Level

Basis für die ITIL-Ausbildung bildet weiterhin die Foundation. Die Prüfungsinhalte sind ab sofort – jedoch zunächst nur auf Englisch – verfügbar. Durch die ITIL Foundation sammelt der erfolgreiche Teilnehmer 2 Punkte.



**Intermediate Level**

Im Rahmen der nächsten Ausbildungsstufe – dem Intermediate Level – sind zwei parallele Ausbildungswege vorgesehen. Diese entsprechen voraussichtlich in etwa dem heutigen Service Manager (Lifecycle Stream) bzw. dem Practitioner (Capability Stream).

Der Lifecycle Stream orientiert sich an den fünf neuen Büchern. Jedes Modul wird mit 3 Punkten honoriert. Sie heißen:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation sowie
- Continual Service Improvement.

Der Capability Stream orientiert sich ähnlich den heutigen Practitioner-Kursen an Themenbereichen, die mit je 4 Punkten dotiert sind. Die Themenbereiche werden sein:

- Service Portfolio & Relationship Management
- Service Design & Optimisation
- Service Monitoring & Control and
- Service Operation & Support.

Mit einer Prüfung zum Thema „Managing across the Lifecycle“ im Wert von 5 Punkten schließt das Intermediate Level ab. In der Schulung geht es um die Zusammenhänge innerhalb des Service Lifecycles und damit um die Zusammenführung der Einzelaktivitäten innerhalb der Prozesse.

Erreicht ein Kandidat die insgesamt 22 notwendigen Punkte, wird ihm das ITIL Diploma verliehen.

**Advanced Level**

Das Advanced Level existiert bisher lediglich in der Planung. Inhaltlich wird es um die individuelle Fähigkeit der Kandidaten gehen, die Konzepte von ITIL V3 in der Praxis anzuwenden, und sie in unbekannten Umgebungen einzusetzen.

**Upgrade-Möglichkeiten: Der kürzeste Weg von V2 zu V3**

Die gute Nachricht vorweg: Alle vorhandenen Zertifizierungen wie Foundation, Practitioner und Service Manager können genutzt werden, um die neuen V3-Zertifizierungen zu erlangen. Andererseits wird niemand zu diesen Upgrades gezwungen, denn die aktuellen Zertifizierungen behalten ihre Gültigkeit.

Die derzeit sicherlich attraktivste Möglichkeit bietet sich für zertifizierte ITIL (v2) Service Manager. Sie haben zukünftig die Möglichkeit, durch einen einzigen, dreitägigen Upgrade-Kurs das ITIL Diploma zu erwerben. Die aktuellen (v2) ITIL-Practitioner-Kurse werden auch im neuen V3-Zertifizierungsschema berücksichtigt. Pro v2-Practitioner werden 3,75 Punkte auf dem Weg zum ITIL Diploma angerechnet.

Auf Foundation-Niveau wird es eine ein-tägige Upgrade-Schulung geben, die ausreicht, um die „ITIL V3“-Foundation-Zertifizierung zu bekommen.

**Überblick über die ISO 20000**

Grundlage dafür ist die sogenannte ISO/IEC 20000 Pyramide, an welcher Sie die grundlegenden Bausteine der ISO/IEC 20000 erkennen können.

Die ISO/IEC 20000 basiert in ihren Grundzügen auf der IT Infrastructure Library. Was so viel heißt, als dass die Assessmentfragen genau auf die IT Service Managementprozesse und einige Managementprozesse aufgebaut sind. Um

eine Zertifizierung zu erreichen, müssen Sie den „part 1“ auf jeden Fall erfüllen. Den „part 2“ sollten Sie mit der Zeit erfüllen, um den nachhaltigen Erfolg sicherstellen zu können. Als zusätzliche Hilfestellung dient das Workbook PD0015, welches Ihnen im Rahmen eines Selfassessmentfragenkatalog zeigt, wie weit Sie die geforderte Norm erreichen und wo Sie noch Nachholbedarf haben.

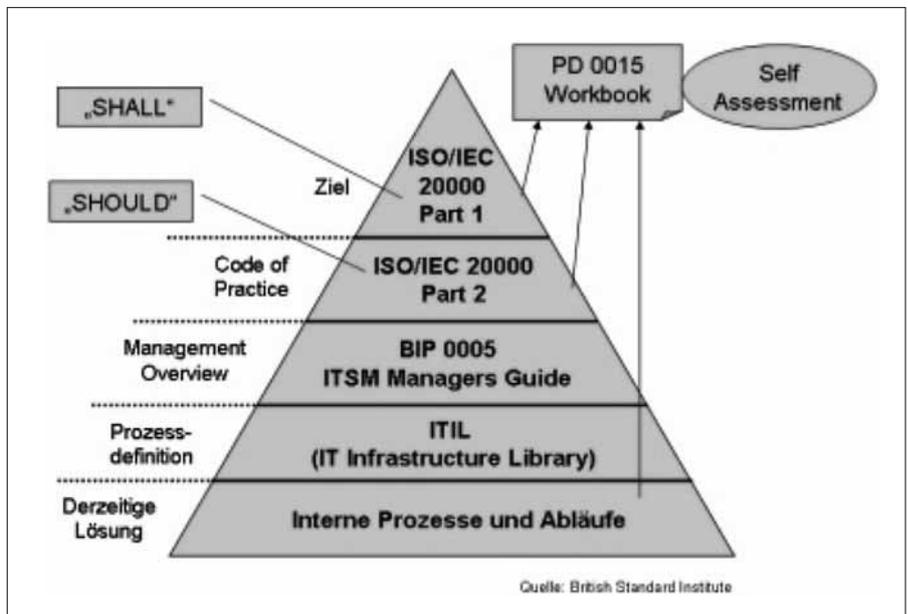
Das BIP 0005:2006 unterstützt Sie im grundlegenden Verständnis und bietet Ihnen einen Leitfaden für IT Service Management. Es bietet Ihnen Erklärungen, Einführungsschritte und Vorschläge, wie Sie IT Service Management erfolgreich in Ihrem Unternehmen etablieren können.

**Quellen:** ITSMF Österreich, ITSMF UK, OGC, APM, EXIN, www.itil.org



**Ing. Alexander Wiltschek** ist Teamleiter Methodiker und Prozessmanagement der

BAWAG/P.S.K IT. Er ist ehrenamtlich im Vorstand von itSMF Österreich tätig.



# IT-Architekturen zukunftssicher planen und umsetzen

## „IT-Strategiesymposium“ der ADV am 8. November 07 zeigt Lösungswege

Eingesetzte IT-Infrastrukturen und IT-Applikationen sind insbesondere in mittleren und großen Unternehmen bzw. Verwaltungen oft organisch gewachsen. Über viele Jahre hinweg ist so eine umfangreiche IT-Anwendungslandschaft basierend auf sehr unterschiedlichen Technologien, Entwicklungsparadigmen und Werkzeugen entstanden. Hinzu kommt: Angebotene und implementierte IT-Systeme weisen immer umfassendere Funktionalitäten auf und unterliegen raschen Entwicklungszyklen, so dass vielfach eine Vielzahl von komplexen IT-Anwendungen auf weiteren Technologieplattformen vorhanden ist.

Des Weiteren sind Redundanzen in der IT-Landschaft von Unternehmen und Verwaltung nahezu typisch: in der Datenarchitektur, den Schnittstellen, der Funktionsabdeckung der Anwendungen und bei der Ausstattung mit Technologieplattformen. Zu viele Softwaretools decken – so das Ergebnis von Praxisstudien – identische Funktionen ab. Insgesamt kann festgestellt werden, dass die IT-Anwendungslandschaft äußerst komplex ist und häufig überdimensionierte Lösungen und überflüssige Funktionalitäten enthält.

Aufgrund der zuvor beschriebenen Entwicklungen im IT-Bereich wird heute als eine Kern-Herausforderung des IT-Management die nachhaltige Entwicklung und Umsetzung von IT-Architekturen gesehen. Dabei gilt es, eine Mittlerposition zu finden, zwischen dynamischer Entwicklung der IT-Technologien und ihrer Nutzung in Geschäftsprozessen. Die „Architektur-Konformität“ bezogen auf die definierten Technologien und Migrationspläne sollte schon in Konzeptionsphasen bedacht werden. Der zentrale Aspekt ist eine möglichst weitgehende Vereinfachung der integrierten Systemlandschaft, die auf prozess- und produktübergreifende IT-Architekturen zielt.

Das IT-Management muss hierfür ein tragfähiges Gesamtbild der IT-Entwick-

lung als Orientierungsrahmen bieten: die Zielarchitektur von Infrastruktur und Anwendungslandschaft. Dazu sind Gestaltungsprinzipien und Systemscheidungen zu formulieren, ebenso wie „strategische“ Technologien und Produkte definiert und sodann kommuniziert werden sollten. Im Sinne des Strategic Alignment muss daraus auch die Konzeption von Zukunftsszenarien oder verbindlichen „Roadmaps“ für die weitere IT-Entwicklung ableitbar sein, ebenso wie jegliche Erarbeitung konkreter Vorgaben und Standards.

Die Forderung von Unternehmen, grundlegende und strategische Geschäftsprozesse schnell umzusetzen, wird dabei durch die Reaktionsfähigkeit der Informationstechnologie bestimmt. Die wesentlichen Bereiche der Enterprise-Architektur (Technologiearchitektur, Anwendungsarchitektur, Datenarchitektur und Geschäftsarchitektur) geben letztlich den Rahmen für viele Umsetzungsmöglichkeiten in der Praxis vor. Von besonderer Relevanz ist die ganzheitliche Betrachtung auf Unternehmensebene und die Entwicklung von Architekturen im Großen sowie die Berücksichtigung der Wechselwirkungen zwischen den Bausteinen der Architektur.

Festzustellen ist: Erst durch eine adäquate Enterprise Architecture kann die Informationstechnologie die Geschäftsprozesse von Organisationen aller Art enablen sowie das Wachstum eines global agierenden Unternehmens unterstützen. Daraus ergeben sich unverzichtbare Handlungsebenen für das IT-Architekturmanagement:

- IT-Architekturen sind umfassend zu erheben und zu dokumentieren, wobei die IT-Anwendungs- und Systemwelten systematisch zu strukturieren und darzustellen sind (am besten mit geeigneten Beschreibungsmethoden).

- Durch die Definition von Soll-IT-Architekturen müssen die Rahmenbedingungen für eine flexible Anpassung der Informationstechnologien an veränderte Marktanforderungen geschaffen werden. So lassen sich Unternehmensstrategien und Technologieentwicklungen perfekt verbinden und der Aufbau von inkompatiblen, unsicheren IT-Systemen verhindern.
- IT-Architekturen stellen eine gemeinsame Entscheidungsbasis für den IT-Bereich, die Fachbereiche und das Management dar. So können Abstimmungen zwischen IT und Fachbereich erfolgreich vorgenommen und geeignete Entscheidungsvorlagen entwickelt werden.

Die ADV hat sich dieser Thematik angenommen. Auf dem am 8. November in Wien stattfindenden **ADV-Symposium** präsentieren und diskutieren erfahrene IT-Experten **interessante Lösungswege:**

- Teilnehmer erfahren anhand von praktischen Beispielen aus Unternehmen und Verwaltungen, wie sie die IT-Organisation zukunftsorientiert positionieren können und welche IT-Innovationen nötig sind.
- An praktischen Beispielen wird aufgezeigt, wie die Inhalte einer IT-Strategie dokumentiert werden können und welche Vorgehensweise zur Entwicklung von IT-Strategien möglich ist (Darlegung eines Vorgehensmodells).
- In überschaubarer Weise wird vermittelt, wie vorhandene IT-Architekturen analysiert und daraufhin leistungsfähige IT-Architekturen geplant werden können. Damit machen Sie Ihre IT-Landschaften fit für die Zukunft. Methoden und Beispiele aus verschiedenen Projekten runden die Tagung ab.

# Neuer Aufwind für Tauschbörsen? – Das Ende der Strafverfolgung im Internet!

Seit Jahren wirft das Spannungsfeld Privatsphäre, Datenschutz, Auskunftspflicht von dynamischen IP-Daten unterschiedlichste Rechtsfragen auf.

von Ralph Kilches

Nach dem Krieg gegen Napster hat die Musikindustrie ab 2004 mit der Verfolgung von Tauschbörsenusern begonnen. Zunächst wurden zahlreiche Anzeigen gegen unbekannte Täter eingebracht. Dies führte zur Ausforschung der Nutzer beim Provider. Die Provider verweigerten die Auskunft der dynamischen IP-Adressen, weil es sich dabei um eine Rufdatenrückerfassung handeln würde, die nur nach § 149a StPO zulässig wäre, wenn es um ein Delikt mit einer Strafdrohung von mehr als 6 Monaten geht. Urheberrechtsverletzungen von Privaten seien daher erfasst. Die Gerichte entschieden unterschiedlich. Der Oberste Gerichtshof kam dann zum Ergebnis, dass es sich nur um eine Bekanntgabe von Basisdaten handle, die jedenfalls zulässig ist (11 Os 57/05z vom 26.7.2005). Durch die Urheberrechtsnovelle 2006 wurde in § 87b Abs 3 UrhG eine neue Bestimmung geschaffen, die einen Auskunftsanspruch ohne Einschaltung der Gerichte direkt gegenüber dem Provider ermöglichen soll. In einem Musterprozess wurde dem in

zwei Instanzen Folge gegeben, nunmehr liegt der Fall wieder beim OGH. Zwischenzeitig hat die Datenschutzkommission am 11.10.2006 die Empfehlung abgegeben, dass dynamische IP-Adressen nach Abschluss der technischen und organisatorischen Abwicklung nicht mehr gespeichert werden dürfen.

Straftäter müssen daher grundsätzlich die Verfolgung fürchten, die aber wegen Löschung der dynamischen IP-Daten praktisch scheitert.

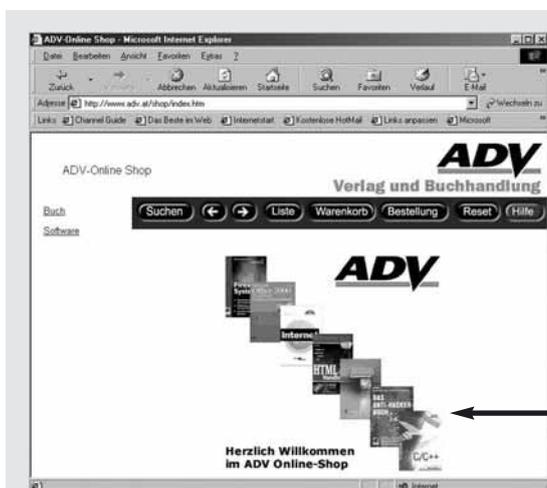
Der zivilrechtliche Streit um die Auskunftspflicht hat deshalb große Bedeutung, weil am 1.1.2008 die große Strafprozessnovelle BGBI I 19/2004 in Kraft tritt. Bei Privatanklagedelikten wird es künftig kein Vorverfahren mehr geben, das zur Materialsammlung dienen könnte. In einem Verfahren vor dem EuGH (Rs C-275/06 Promusicae) kommt die Generalanwältin allerdings zum Ergebnis, dass die Weitergabe von personenbezogenen Verkehrsdaten nur an die zuständigen

staatlichen Stellen, nicht aber an Private zulässig ist. Dynamische IP-Adressen seien im übrigen Verkehrsdaten und nicht bloße Stammdaten, wie der Oberste Gerichtshof meint.

Schließt sich der EuGH der Generalanwältin an, wäre die hinter dem § 87b Abs 3 UrhG stehende Auskunftspflicht, die in einer EU-Richtlinie verankert ist, daher ab 1.1.2008 nicht ordnungsgemäß umgesetzt. Ferner ist die Strafuntergrenze, die der Auskunft entgegen steht, fragwürdig. Würde man Urheberrechtsdelikte zu Officialdelikten erklären, die der Staatsanwalt verfolgt – so wie dies in Deutschland der Fall ist – wäre dies auch keine klare Erleichterung, weil sich dann Fragen der Vorratsdatenspeicherung stellen. Der aktuelle Entwurf zur Vorratsdatenspeicherung sieht aber eine Datenspeicherung nur zur Verfolgung von Delikten vor, die mit mehr als einem Jahr Strafe bedroht sind.

Zu bedenken ist aber, dass es bei der Ausforschung von IP-Adressen nicht nur um Tauschbörsen, sondern auch zB um eBay-Betrug, Ehrenbeleidigung in Foren und Stalking geht. Dass dies nicht mehr verfolgt werden kann, ist sehr zweifelhaft.

**Mag. Ralph Kilches** ist Rechtsanwalt in Wien; [www.ra-kilches.at](http://www.ra-kilches.at); email: [anfrage@ra-kilches.at](mailto:anfrage@ra-kilches.at)



**Besuchen  
Sie den  
Web-Shop der  
„ADV-  
Buchhandlung“**

**<http://www.adv.at/shop/index.htm>**

Am 17. Oktober hält er im Rahmen der ADV einen Informationsabend zum Thema „Rechtsneugigkeiten bei Datenschutz, E-Commerce und Internetrecht“. Die Teilnahme ist kostenlos. Am 21. November hält er ein Seminar zum Thema „Software-recht“.

## Wie die Freude am Fortschritt verlorengeht

**D**urch meine Mitwirkung in verschiedenen Arbeitsgruppen bekomme ich auch Literaturhinweise und Zeitschriftenauszüge. Herr Prof. Dr. Gunter Ertl ist einer der edlen Spender solcher Hinweise. Er leitet den OCG-Arbeitskreis IT-Leistungsverträge und gab mir die Technik-Beilage zur Frankfurter Allgemeine Zeitung vom Dienstag, 12. September 2006, Nr. 212 / Seite T1 ff. Hier hat der Autor, Herr Michael Spehr, eine treffende – und durch unsere eigenen Erfahrungen bestätigte – Schilderung der Probleme unserer Industriegesellschaft veröffentlicht. Nach interner Beratung entschloss sich die ADV, diesen Artikel anzukaufen und den Lesern der ADV-Mitteilungen vollinhaltlich zur Verfügung zu stellen.

Meine eigenen Erfahrungen habe ich immer wieder bei verschiedenen Veranstaltungen berichtet und zur Diskussion gestellt. Teilweise entstanden daraus sogar Veranstaltungen, wenn sich ein betroffener Anbieter in der Lage sah, die Beseitigung der beschriebenen Schwierigkeiten präsentieren zu können. Es gibt eine ganze Palette von Erlebnissen, meist mit Computer-Hard- und Software im

engeren Sinn, aber auch mit der Elektronik im Auto, bei Videokameras und Mobiltelefonen.

Als ADV-Funktionäre sehen wir es als Teil unserer Aufgabe, die Anwenderinteressen zu vertreten. Als Sprecher einer doch beachtlichen Anzahl von Nutzern der Technik besteht eine etwas höhere Chance, etwas zu erreichen, als für den Einzelnen. Zu den Themen Schutz gegen Schadsoftware für E-Mails am Server des Providers und Elektronische Signatur konnten wir in den letzten Jahren auch kleine Erfolge berichten.

Der Artikel von Herrn Spehr bietet ein Gesamtbild der Situation. Ich glaube, dass es eine Zeiterscheinung ist, die nicht nur von Profitgier, bösem Willen und Unfähigkeit verursacht wird. Es fehlt auch an Problembewusstsein und Wissen über die realen Schwierigkeiten der Anwender mit den Produkten. Letzteres wurde mir bei Geschäftsleitungen der jeweiligen Hersteller-Vertriebsniederlassungen erkennbar.

Was können wir alle zur Besserung vorschlagen bzw. beitragen? Zunächst geht es darum „den Kopf aus dem Sand zu

ziehen“ und aufzuhören, mit dem Finger immer auf andere Partner im Gesamtsystem zu zeigen. Beim Thema Elektronische Signatur ist uns das z.B. ganz gut gelungen. Am Umgang mit sachlich begründeten Fehlerberichten durch die Hersteller wird zu messen sein, ob diese wirklich brauchbare Produkte liefern wollen.

Es besteht die Hoffnung, dass die Anwender eine Besserung der Situation erreichen können, wenn Sie den Anbietern klare und sachlich gerechtfertigte Forderungen stellen und Lösungen für die beklagten Mängel verlangen. Einer sachlich ungerechtfertigten Werbung mit Produkteigenschaften, die in der Praxis nicht so bzw. nicht ausreichend stabil gegeben sind, müssen wir entgegenreten. Wenn wir das alles nicht versuchen, weil es auch Aufwand bedeutet und mühsam ist, dann brauchen wir über die geschilderten Probleme gar nicht mehr klagen.

Ich wünsche allen Leserinnen und Lesern interessante Minuten mit dem Artikel von Herrn Michael Spehr und hoffe auch auf Feedback an uns sowie Vorschläge für gemeinsame Aktionen.



**Dipl.-Ing. Helmut Maschek**  
maschek@a1.net

---

## Wie die Freude am Fortschritt verlorengeht

# Die Ratlosigkeit des Menschen im Dickicht des Digitalen

**Moderne Technik entfernt sich immer mehr von ihrem eigenen Inhalt und wird zum Selbstzweck / Beobachtungen von Michael Spehr**

**E**in ganzer Wirtschaftszweig schaukelt sich mit unausgereiften Produkten sein eigenes Grab. Geräte ohne Charakter und Charme in billigstem Kunststoff – aber mit immer mehr Funktionen und Schnickschnack. Der Konsument stöhnt über die komplizierte Bedie-

nung und fortwährende Gängelung: So macht die Unterhaltungsindustrie aus der schönen Welt der neuen Technik einen Alptraum der Bevormundung.

Technik ist überall. Sie bestimmt das Leben, sie bereichert es. Wir sind von der

Technik des Alltags wie Handy, Fernsehgerät, Radio oder Auto schon lange abhängig. Nach einer Umfrage der London School of Economics behaupten mehr als 90 Prozent aller Handynutzer, daß sie ohne ihr Gerät den Alltag nicht mehr bewältigen könnten. Technik lassen wir uns

einiges kosten. Der neue Flachbildschirm im Wohnzimmer, die Digitalkamera und der DVD-Recorder: das alles sind begehrte Konsumgüter. Technik dient der Entspannung und Unterhaltung, der Kommunikation, der Anregung und natürlich der Bildung. Technik ist aber auch Mobilität, eines der wichtigsten Güter westlicher Industriegesellschaften. Und die Technik beschleunigt sich, sie ist ein Kernpunkt des Fortschritts, der seit der Aufklärung untrennbar mit dem Gedanken der Moderne verbunden ist. Immerwährende Veränderung bestimmt unser Leben, und nichts ist älter als die Technik von gestern. Das alles ist gut so und richtig. Aber es gibt Grenzen, die bald erreicht sind. Die Freude an der Technik ist zunehmend gedämpft. Verheißungen und Realität klaffen immer weiter auseinander. Beim Kauf eines neuen Computers stellen sich nagende Zweifel ein: Ob es das höhere Tempo und die bessere Ausstattung wirklich wert sind, zwei, drei Abende mit dem Gerät zu verbringen, bis alles so läuft wie bisher? Schneller ist er gewiß, aber wieviel Aufwand erfordert die Einrichtung? Was ist noch kompatibel, und läßt sich mit dem neuen PC auch die alte Telefonanlage in gewohnter Weise steuern? Gibt es die passenden Treiber? Ist es nicht klüger, das Alte und Bekannte weiterhin zu nutzen, statt sich auf neue Abenteuer einzulassen?

Ähnliche Gedanken beim Wechsel zum hochauflösenden Fernsehen: Was muß alles modernisiert werden? Wie sieht es mit dem Brennen der Lieblingsserie auf DVD aus, funktioniert das schnelle Vorspulen bei Werbepausen mit dem Festplattenreceiver? Immer mehr Vorsicht ist angesagt. Kleine Köder wie das bessere Bild verbergen den dicken Angelhaken: Hat man einmal angebissen, hängt man fortan an der Leine der Unterhaltungselektronik-Mafia, die mit HDTV alle lieb gewonnenen Gewohnheiten wie das Aufzeichnen, Schneiden und Bearbeiten von Videos unterbinden will.

Die Freude an der Technik schmilzt dahin. Langsam, aber stetig. Das betrifft vor allem alles Elektronische mit seinem besonders hohen Entwicklungstempo und die Welt des Digitalen, die auf den Reiz des unmittelbaren Erlebens und Nachvollziehens verzichtet. Am Anfang war „Geiz ist geil“ der Totengräber der Wer-

tigkeit. Die Idee, daß man mit einem besonders günstigen Produkt ein „Schnäppchen“ macht, für einen kleinen Preis deutlich „mehr“ erhält, als das Produkt wert ist, ist im modernen Geschäftsleben absurd. Niemand hat etwas zu verschenken. Wenn der Dolby-Surround-Receiver mit samt sieben Lautsprechern für weniger als 300 Euro im Regal steht, dann ist er eben nur 300 Euro wert. Die Marge des Händlers und Transportkosten aus China abgerechnet, erhält man ein 200-Euro-Produkt, und das klingt nicht nur nach 200 Euro, sondern ist hinsichtlich Entwicklungsaufwand, Herstellung, mechanischer Verarbeitung und klanglichen Eigenschaften eben kein Schnäppchen, sondern ein Billigprodukt mit begrenzter Haltbarkeit, ein wirtschaftlicher Totalschaden beim kleinsten Defekt, ein Ding ohne Service und Anspruch, Fast food für den Geiz-ist-geil-Gläubigen. Mechanische Wertigkeit gibt es hier nicht, die Haptik und der Genuß des In-die-Hand-Nehmens fehlen, auch die Freude am täglichen Umgang mit dem Gerät, wenn etwa ein solider Drehsteller satt einrastet und seinem Besitzer signalisiert, daß der teure Verstärker sein Geld wert war. Statt dessen sind wir umgeben von Geräten ohne Anmutung und Charme. Billigstes Plastik beim Handy oder Telefon, aber auch im neuen 25 000-Euro-Auto.

Und dann die Inbetriebnahme. Spaß an der Technik braucht Erfolgserlebnisse. Einschalten, erkunden, Rückmeldungen erhalten, Aha-Erlebnisse genießen, sich dem Produkt spielerisch nähern, Neugier entwickeln, Resultate sehen oder hören und noch mehr wissen wollen. Die Realität ist aber immer öfter enttäuschend. Daß man schon den Ein- und Ausschalter nicht findet, ist eine Anekdote, aber manches Erlebnis ist wirklich bitter: Bisweilen sitzt man in dieser Redaktion wochenlang über Hard- und Software, die sich nicht installieren läßt, und wenn schon die Experten an die Grenzen ihrer Fähigkeiten geraten, fragt man sich, was der typische Konsument in solchen Fällen macht. Da ist etwa fast jede Handysoftware neuerdings so konstruiert, daß sie zunächst eine Zwangsregistrierung via SMS oder Mobilfunk vornimmt, die Daten der Sim-Karte und die Identifikationsnummer des Mobiltelefons an irgendeine Zentrale schickt, die Antwort abwartet und damit

die Software so verschlüsselt, daß sie fest an Handy und Sim-Karte gebunden ist. Eine unsägliche Situation (vor allem, wenn man die Software verkaufen oder mit anderer Ausstattung weiternutzen möchte), die beim Scheitern der Aktion dafür sorgt, daß nichts läuft. Selbst hochkarätige und erstklassige Standardsoftware für den PC wie der Photoshop von Adobe macht ähnliche Sperenzchen. Kaum vorstellbar, welche Dramen sich abends oder am Wochenende bei einem Grafiker mit Eilauftrag abspielen, der mit der Zwangsregistrierung nicht zurechtkommt und sein wichtigstes Arbeitswerkzeug nicht starten kann.

Ist diese Hürde überwunden, geht es gleich weiter: der Ärger über unausgereifte Produkte und die Tücken der Bedienung. Die Beispiele sind Legion. Da gibt es Hersteller von Grafikkarten, die in kürzester Zeit immer neue Hardware und stets neue Treiber auf den Markt bringen, auf daß die Spiele schneller laufen sollen. Melden die Testlabors der Fachzeitschriften Probleme und Inkompatibilitäten, ist gleich wieder der nächste Treiber zur Hand. Um das Produkt geht es den PR-Strategen dieser Unternehmen weniger: Die Verwirrstrategie für Journalisten und Konsumenten besteht darin, früh anzukündigen, den ersten Platz in der Benchmark-Liste zu sichern, und alles andere ist ziemlich egal. Fehler, Pannen und Probleme: Man kann hier nahezu den gesamten Bereich von PC-Hard- und Software durchbuchstabieren, aber auch die Welt der Unterhaltungselektronik, viele Produkte aus der Digitalfotografie und natürlich die Telekommunikation. Technisches aller Art kommt unausgereift auf den Markt, arbeitet nicht mit anderen Komponenten ordnungsgemäß zusammen, die Bedienung ist umständlich, wichtige Funktionen liegen nicht an zentraler Stelle, verschachtelte Menüs und immer mehr Details versperren den Blick aufs Ganze. Handbücher gibt es nicht mehr (bestenfalls elektronisch auf CD), Kundenbetreuung und Support fehlen oder sind horrend teuer.

Fast jede Videoschnitt-Software für Amateurlfilmer unter Windows bricht zusammen, wenn man einen längeren Film mit vielen Details auf DVD brennen will. Ein anderes Beispiel: Man starte Outlook mit dem Wunsch, eine bestimmte Rufnum-

mer zu finden. Wir wählen die „Erweiterte Suche“, geben die Ortsvorwahl 069 ein und lassen in „Telefonnummernfeldern“ suchen. Das Ergebnis: Obwohl das Adreßbuch gut mit Frankfurter Kontakten bestückt ist, zeigt Outlook: „Es gibt keine Elemente, die in dieser Ansicht angezeigt werden.“ Und das passiert bei dem wohl wichtigsten Office-Programm, mit dem Millionen von Menschen Tag für Tag arbeiten. „Ergonomie bedeutet, alles mit geschlossenen Augen zu finden“, sagt Birgit Spanner-Ulmer, Professorin für Arbeitswissenschaft an der TU Chemnitz, die sich mit der Bedienung moderner Produkte beschäftigt. Bei vielen Dingen verzweifelt man trotz klarem Blick mit offenen Augen: Uns ist unlängst ein verstörter Mann bei der Autovermietung aufgefallen. Er wollte den eben geliehenen 7er-BMW zurückgeben und statt dessen ein anderes Fahrzeug. Nicht, daß ihm das Auto nicht gefallen hätte. Eine halbe Stunde lang sei er gen Stuttgart gefahren, und das Navigationssystem hätte ihn fortwährend zum Wenden und Abbiegen aufgefordert. Den elektronischen Kopiloten hätte er überhaupt nicht gebraucht. Aber Hamburg war als Ziel vom vorherigen Mieter eingetragen, und er fand nicht heraus, wie die Dame in der Mittelkonsole zum Schweigen zu bringen ist.

An der eher teuren Hardware wird gespart, und was günstig elektronisch und per Software „machbar“ ist, wird zum Wettbewerbsvorteil hochgespielt. Warum soll ein portables Navigationssystem fürs Auto zusätzlich MP3-Lieder wiedergeben? Welchen Sinn hat es, daß der Apparat vor der Windschutzscheibe auch Fotos auf einem 7-Zentimeter-Display anzeigt? Geradezu abstrus: Moderne Kamerahandys haben alle möglichen Funktionen zur Bildbearbeitung eingebaut, die man besser, schneller und einfacher am Desktop-PC erledigen könnte. Aber bei Details, die Geld kosten und die in Sachen Bildqualität ganz zentral sind – das optische System oder der Autofokus –, hapert es.

Es kommt aber noch schlimmer, und das sind die Macken, welche die Hersteller ab Werk eingebaut haben, damit die Hard- oder Software unbeabsichtigt etwas Ungewünschtes tut oder etwas nicht kann, was selbstverständlich ist: daß Handys mit einem versehentlichen Tastendruck

ohne Rückfrage und automatisch ihren Internet-Browser starten, um dem Netzbetreiber zusätzliche Einnahmen aus dem Datentransport zu bescheren; daß Mobiltelefone von Vodafone kastriert werden, damit sich beispielsweise Fotos nicht kostenlos via Bluetooth, sondern nur kostenpflichtig via Mobilfunk übertragen lassen; daß man ungewollt am PC auf Internetseiten umgeleitet wird, die man niemals anwählen würde, damit der Seitenbetreiber höhere Zugriffszahlen und damit mehr Werbeeinnahmen verzeichnet; daß gängige Standardsoftware fortwährend den eigenen PC ausspioniert und Daten aller Art „nach Hause“ zum Hersteller überträgt; daß man ein Navi-System nur im stehenden Fahrzeug programmieren darf, obwohl diese Aufgabe auch der Beifahrer während der Fahrt übernehmen könnte. Alles Beispiele für eine zunehmende Gängelung des Konsumenten, der nicht mehr Herr seiner Technik sein darf.

Nicht mehr der Konsument bestimmt, wie man mit Technik umgeht, sondern Marketingstrategen und Juristen. Das beste Beispiel ist die Unterhaltungsindustrie. Mit einer gewieften Doppelstrategie hat sie es in den vergangenen Jahren geschafft, den gewohnten und selbstverständlichen Umgang mit Musik und Film zu kriminalisieren und ihre Interessen auf breiter Front legislativ durchzusetzen. Musik-CDs für den Einsatz im Auto zu kopieren ist ebenso verboten wie das Brennen der Lieblingstitel zu einer „Best of“-Kompilation für die Freundin. Wer Musik und Film mit anderen teilt, muß mittlerweile in fast allen westlichen Staaten mit härteren Strafen rechnen als ein Gewaltverbrecher: Die Industrie und willfähige Komparsen in der Politik diktieren die Regeln des Umgangs mit Kulturgütern. Und auf der anderen Seite sind wichtige technische Neuerungen so kastriert, daß der Verbraucher der Zukunft auf liebgegewonnene Konsumgewohnheiten verzichten muß. Hochauflösendes Fernsehen und Filme auf neuen Medien wie Blue-ray und HD-DVD sind vom ersten bis zum letzten Glied der Übertragungskette rigide geschützt. Und wenn man die flauen Aufnahmen der ersten erhältlichen Spielfilme sieht, erkennt man, daß der Fortschritt der Kopierschutz ist und bestenfalls an zweiter Stelle die Bildqualität. Philips hat unlängst ein Patent für einen „Advertise-

ment Controller“ angemeldet, der jedes Überspringen von Werbung und selbst den Senderwechsel unterbinden will. Wenn das so weitergeht, ist demnächst selbst der Gang zum Kühlschrank oder zur Toilette während der Werbepause untersagt.

Indes stoßen die Umtriebe der Industrie immer öfter an die Grenzen der listigen Vernunft der Verbraucher: Hochauflösende Musikformate wie die SACD (nicht kopierbar) sind ein Flop. Und die Geschichte der Mini Disc seit Anfang der 90er Jahre zeigt eindrucksvoll, wie der Markt auf Nebenwege ausweicht, wenn die Hauptstraße des Fortschritts nur mit rigoroser Gängelung befahrbar ist. Von Sony als Nachfolgerin der Kompaktkassette angekündigt, war und ist die Mini Disc dem MP3-Format in Sachen Klangqualität haushoch überlegen. Aber von Anfang an hat man die Käufer mit Kopierschutzkapriolen gequält. Nicht einmal die Mikrofonaufnahme des eigenen Gesangs ließ sich auf den PC überspielen, geschweige denn dort bearbeiten. So machte MP3 das Rennen, das nahezu „freie“ Musikformat ohne Einschränkungen. So gut wie die Mini Disc klingt MP3 bis heute nicht, aber den Kunden ist's egal. Ein ähnliches Schicksal könnte HDTV drohen, wenn seine Kopierschutz-Nachteile schwerer wiegen als der einzige Vorteil der höheren Auflösung. Noch schwieriger wird es für das Betriebssystem Windows Vista, das nur unerhebliche Vorzüge gegenüber XP bietet, aber ebenfalls mit Rechtemanagement und Co. ungewohnte Schikanen bringt. Warum also wechseln?

Alle diese Tendenzen zusammengenommen, schaufelt sich eine ganze Industrie ihr eigenes Grab. Die Freude an der Technik vor allem elektronischer und digitaler Provenienz schwindet. Der Kunde ist verunsichert. Die Kosten des Wechsels oder des Umstiegs auf neue Technik werden immer höher, und die Nachteile wiegen immer schwerer. Es ist Zeit für einen Paradigmenwechsel. Noch ist es nicht zu spät.

**Quelle:** *Technik-Beilage zur Frankfurter Allgemeine Zeitung vom Dienstag, 12.9.2006, Nr. 212 / Seite T1 ff.*  
© Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt. Zur Verfügung gestellt vom Frankfurter Allgemeine Archiv.

# Neueste Rechtsprechung zum Internetrecht

Von Mag. Ralph Kilches

## ● Urteilsveröffentlichung im Internet

Wegen den verbreiteten Pop-Up-Blockern sind Urteilsveröffentlichung direkt auf der Homepage des in Anspruch genommenen Rechtsverletzers erforderlich (OGH 12. Juni 2007, 4 Ob 57/07x).

## ● Wirksame Beschränkung der „Internetreichweite“ von Werbung

Ein Hinweis auf einer Webseite (Disclaimer), dass ein Angebot nur für bestimmte Märkte bzw. Länder gilt, ist ein zusätzliches Indiz, auf welche Märkte das Angebot ausgerichtet ist; es darf aber weder durch den sonstigen Inhalt der Webseite noch durch das tatsächliche Verhalten des werbenden Unternehmens widerlegt sein (OGH 20. März 2007, 4 Ob 47/07a).

## ● Ebay-Verkauf von Auto durch Ehegatten

Wenn der Ehegatte das Fahrzeug des anderen ins Internet zum Verkauf stellt, und dieser dann mit dem Käufer in Kontakt tritt, muss er sich umgehend auf das vollmachtslose Handeln seines Ehepartners berufen, sonst gilt dessen Handeln als durch ihn genehmigt (OGH 14. Juni 2007, 2 Ob 290/06w).

## ● Herkunftslandprinzip nach E-Commerce Gesetz und Werbung für Medikamente

Das Herkunftslandprinzip steht der Anwendung von österreichischem Recht betreffend an österreichische Verbraucher gerichtete Online-Werbung nicht entgegen. Ob das Allgemeininteresse am Schutz vor irreführenden Gesundheitsangaben ernstlich und schwerwiegend gefährdet wird und das Werbeverbot angemessen, erforderlich und verhältnismäßig ist, muss im Einzelfall beurteilt werden. Es liegt keine erhebliche Rechtsfrage vor, mit der der Oberste Gerichtshof angerufen werden kann (OGH 20. März 2007, 4 Ob 47/07a).

## ● Gerichtsstand für Domainprozess um .com-Umlautdomain in Österreich

Die Klägerin hatte [www.plattenboerse.com](http://www.plattenboerse.com) und .at registriert. Der in Deutschland ansässige Beklagte [www.plattenboerse.com](http://www.plattenboerse.com). Diese Registrierung wollte er nur gegen Entgelt löschen bzw. übertragen. Das Erstgericht wies die Klage ab, weil der Beklagte keine Markenregistrierung vorgenommen hatte, und Namensrechtsverletzung eine Beeinträchtigung voraussetze. Die Registrierungshandlung sei

auch in Deutschland gesetzt. Das Gericht sei daher unzuständig. Der Oberste Gerichtshof erklärte die österreichischen Gerichte für zuständig, weil sich die Handlung auch auf Österreich auswirkt. Die Klägerin wird in ihrem Wettbewerb beeinträchtigt, weil sie ihre Domain nicht mit Umlaut registrieren lassen kann. (OGH 20. März 2007, 17 Ob 2/07d).

## ● Strafbarkeit von günstigem Kauf über Ebay

Wer bei Ebay ein als neu angebotenes Gerät, das einen Neupreis von über € 2.100 hat, zu einem Auktionspreis von € 671 ersteigert, erkennt es als möglich und nicht fern liegend an, dass das Gerät aus einer rechtswidrigen Vortat stammt und nimmt dies billigend in Kauf. Der Käufer müsste bei einem solchen Preisunterschied misstrauisch werden. Insbesondere als er den Preis kannte. Verurteilung wegen Beihilfe zur Hehlerei (Amtsgericht Pforzheim, 8 Cs 84 Js 5040/07 vom 26. Juni 2007).

**Mag. Ralph Kilches** ist Rechtsanwalt in Wien; [www.ra-kilches.at](http://www.ra-kilches.at); email: [anfrage@ra-kilches.at](mailto:anfrage@ra-kilches.at)

## Sommerlektüre *Viele kennen sicher die Situation:*

**U**rlaub – endlich! Man reist zum Strand, genießt Sonne und Meer. Man will entspannen. Und auch was lesen. Leider ist die Zeitspanne viel zu kurz, um sich den großen Werken der Literatur gänzlich abseits der IT zu widmen.

So habe ich mich heuer mit Franz Reinisch „Sägezahn und Immelmann“ bewaffnet. Schließlich ist man ja auch neugierig, was Franz von den vielen Anekdoten, die man sich so am Abend als EDV-Branchen-Klatsch erzählt, tatsächlich niedergeschrieben hat. Ei-

ne 200 Seiten Lektüre voll mit heiteren, sarkastischen Anekdoten im Stile eines Ephraim Kishon. Der Autor hat hier Eigen-erlebnisse aus seinem Leben als Berufsanfänger, als Geschäftsführer und auch als Berater und Kleingewerbetreibender in der IT-Branche verarbeitet (Katharsis). Nebenher gibt es auch viel Kurioses aus seinem privaten Umfeld. Schließlich lebt er mittlerweile in einer voll aufgeschlossenen(?), mittelburgenländischen Siedlung inmitten von Bergen, geben seine ausgefallenen Hobbies Fliegen und Fallschirmspringen und auch die ausgedehnten Fernreisen in die hintersten Winkel

Australiens hierzu einiges an Stoff ab. Wer wissen will, wie man jemanden in der Betriebsorganisation findet, der keinen Boss mehr hat, der möge seine Geschichte „Telefon im Hinterland“ lesen.

Nicht außer Acht sollte der Leser aber den Hinweis am Ende lassen: allzu intensive Anwendung der Ratschläge kann zu massiven Auftragseinbußen und Vereinsamung führen ...

*Wolfgang Ruff*

Bezugnachweis:  
ADV Buchhandels GmbH.

## Tiemeyer, Ernst: IT-Strategien entwickeln IT-Architekturen planen

### IT als Wertschöpfungsfaktor

rauscher.Verlag. Haag i. OB 2007.  
ISBN: 978-3-940045-02-7, Preis: 14,80 €

Die Abhängigkeit der Unternehmen und Verwaltungen von einer funktionierenden IT ist in den letzten Jahren immer größer geworden. Hinzu kommt, dass der Wert der installierten IT-Systeme mittlerweile ebenfalls immens ist. Gleichzeitig bietet die IT infolge der verbreiteten Vernetzung und der hohen Komplexität der Systeme zahlreiche Angriffsflächen, die zu einem mehr oder weniger langen Systemausfall mit erheblichen negativen Folgewirkungen für das Kerngeschäft der Unternehmung führen können.

All die aufgezeigten Phänomene verdeutlichen in beeindruckender Weise die Notwendigkeit, ein effizientes IT-Management in der Praxis zu etablieren. Nur so können zukunftsorientierte IT-Architekturen entwickelt und nachhaltige IT-Leistungen erbracht werden. Damit verbunden ist eine Veränderung der Einschätzungen und der Wertschätzungen, die der IT in Organisationen entgegengebracht wird. Grundsätzlich gilt, dass IT-Verantwortliche zunehmend strategisch denken und handeln müssen.

Strategisches IT-Management – so zeigen unabhängige Untersuchungen – ist zwischenzeitlich zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines jeden Unternehmens geworden. Dabei zeigen sich interessante Ergebnisse: Gartner-Analysten fordern vehement, dass die IT als ein wesentliches Instrument für wirtschaftliches und erfolgreiches Agieren der Unternehmen gesehen wird. Nachteilig für eine solche Positionierung im Unternehmen sei allerdings die vielfach rein technologische Sichtweise vieler IT-Führungskräfte. So müssen sich IT-Verantwortliche unbedingt der Herausforderung stellen, die Entscheidungsträger davon zu überzeugen, dass veraltete und teure Soft- und Hardware dem Firmenerfolg wenig dien-



lich sind. Wichtig ist es, die IT klar als Schlüssel-Infrastruktur zu positionieren.

Die Fähigkeit zur Entwicklung von IT-Strategien, fundiertes Wissen zu kundenorientierten Managementthemen wie IT-Servicemanagement und IT-Risikomanagement, umfassende Kenntnisse zu den Anwendungsfeldern von Informations- und Kommunikationstechnologien, Fähigkeiten zur Konzipierung nachhaltiger IT-Landschaften sind für im IT-Management tätige Personen unverzichtbar.

Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer, seit vielen Jahren Referent und Tagungsleiter auf zahlreichen ADV-Veranstaltungen (Seminaren, Lehrgängen, Tagungen), hat aktuell im Rauscher-Verlag (<http://www.edvleiter.com>) ein Fachbuch zu den skizzierten hochaktuellen IT-Themen verfasst, das im September 2007 erschienen ist.

Mit dem vorliegenden Fachbuch „IT-Strategien entwickeln, IT-Architekturen planen“ können Sie kompaktes Know-How zur Entwicklung und praktischen Umsetzung von IT-Strategien erwerben. Sie erfahren anhand von praktischen Beispielen, wie die IT in einer Organisation zu-

kunftsorientiert positioniert werden kann und welche IT-Innovationen dazu nötig sind. Dabei wird unter anderem aufgezeigt, wie die Inhalte einer IT-Strategie dokumentiert werden können und welche Vorgehensweise zur Entwicklung von IT-Strategien möglich ist (Darlegung eines Vorgehensmodells). Außerdem wird Ihnen in überschaubarer Weise vermittelt, wie vorhandene IT-Architekturen analysiert und daraufhin leistungsfähige IT-Architekturen geplant werden können. Damit machen Sie Ihre IT-Landschaften fit für die Zukunft. Methoden und Beispiele aus verschiedenen Projekten runden das Buch ab.

Kernthemen des Buches sind:

- IT-Strategien formulieren und implementieren
- Prozesse zur IT-Strategieentwicklung definieren
- Zukunftsfähige IT-Architekturen zu beschreiben und kontrollieren
- IT-Architekturmanagement
- IT-Projektportfoliomanagement
- IT-Governance und IT-Risikomanagement
- IT-Balanced-Scorecard und IT-Benchmarking

Das Buch richtet sich an Fach- und Führungskräfte im IT-Bereich; beispielsweise

- IT-Manager, IT-Leiter, CIOs
- IT-Bereichsleiter; z. B. Leiter System- und Anwendungsentwicklung, Leiter Rechenzentrum, IT und Datenverarbeitung etc.),
- IT-Produktverantwortliche und IT-Architekten
- Projektleiter für IT-Projekte,
- Prozess- und Qualitätsmanager
- Informationsmanager und Unternehmensberater

**Eine Gesamteinschätzung:** Mit diesem Buch werden Sie Schritt für Schritt anhand hilfreicher Checklisten und Übersichten auf dem Weg zu Ihrer eigenen IT-Strategie geführt. Sie erkennen so, wie Sie Ihre IT-Strategie mit einer belastbaren, flexiblen und zukunftssicheren IT-Architektur verschmelzen. Dieses Buch begleitet und leitet Sie – nachvollziehbar, verständlich und mit zahlreichen Umsetzungshilfen.

# Vorurteile und Missverständnisse über Outsourcing

**M**ehr und mehr Unternehmen setzen heute IT ein. Der Studie End-User Services Research von Unisys zufolge wächst in großen Unternehmen die Zahl der IT-Anwender stetig: Demnach stieg in den letzten fünf Jahren der Einsatz von IT-Technologie bei zwei Drittel der befragten Unternehmen um über 50 Prozent. Hierzu gehört auch der tägliche Einsatz von Desktop-PC, Laptop, Handy oder PDA. In der Hälfte der befragten Unternehmen nutzen laut Unisys mindestens ein Drittel der Mitarbeiter mehr als ein digitales Endgerät. Hinzu komme, dass Mitarbeiter pro Tag ihre digitalen Endgeräte doppelt so lang einsetzen als noch vor fünf Jahren.

Mit dem erhöhten Einsatz von IT steige auch die Nachfrage nach IT-Support und Wartung. Im Durchschnitt koste die Wartung eines PC oder anderer digitaler Geräte rund vier Mal mehr als deren Anschaffung. Das habe zur Folge, dass in etwa der Hälfte der befragten Unternehmen der Aufwand für Services seit 2001 um mindestens 50 Prozent gestiegen sei.

„Die IT-Anwender in den Unternehmen unterscheiden sich erheblich, sie sind meist geografisch verstreut und werden zunehmend mobiler. Für die IT-Abteilungen bedeutet dies, dass sie für eine immer komplexere IT den Support sichern müssen, damit es zu keinen Ausfällen kommt und die Produktivität nicht leidet“, erläutert Joe Hogan, Vice President, Strategic Outsourcing Programs bei Unisys. „Hinzu kommt, dass das IT-Know-how der Mitarbeiter recht unterschiedlich ist, es reicht vom absoluten Anfänger und geht bis hin zum Profi. Dies erfordert wiederum einen unterschiedlichen Grad an IT-Support für jeden einzelnen Mitarbeiter.“

Gerade die IT-Abteilungen der großen Unternehmen würden deshalb häufig nach externer Unterstützung suchen, um diesen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden. „Aus diesem Grund ist heute Outsourcing in vielen Unterneh-

men das zentrale Thema, um den gestiegenen Bedarf an IT-Support zu bewältigen und so eine höhere Produktivität und verbesserte Kostenkontrolle zu erzielen.“

Doch immer noch gebe es beim Thema IT-Outsourcing einige Vorurteile und Missverständnisse. „So hält sich häufig noch die Annahme, dass ein Unternehmen mit einer Outsourcing-Vereinbarung seine Kontrolle und Flexibilität verliert. Doch das Gegenteil ist der Fall, denn Unisys Outsourcing Solutions sind so konzipiert, dass sie jederzeit an veränderte Anforderungen angepasst werden können.“ Auch die Annahme, dass der Erfolg von Outsourcing nur auf Service-Levels wie Verfügbarkeit, Antwortzeiten und anderen IT-Benchmarks beruht, treffe laut Unisys so nicht zu. „Mit Unisys als Outsourcing-Partner wird vielmehr die IT-Leistung direkt mit dem Geschäftserfolg des Unternehmens gemessen.“ Um mit den verschiedenen Mythen und Vorurteilen

gegenüber Outsourcing aufzuräumen, hat Unisys die Initiative Unlearn Outsourcing ins Leben gerufen.

„Bei Unlearn Outsourcing fließen unsere jahrelangen Erfahrungen ein, die wir bei vielen unserer Kunden rund um das Thema Outsourcing gesammelt haben“, betont Jürgen Seibert, Vice President Sales Continental Europe, Global Outsourcing and Infrastructure Services bei Unisys. „Uns ist es wichtig, dass wir zeigen können, dass Outsourcing kein Risiko für ein Unternehmen bedeutet, sondern eine Chance. Outsourcing bremsst nicht das Wachstum, sondern treibt es voran. Wer auch immer negative Erfahrungen mit Outsourcing gemacht hat, mit unserer Initiative rufen wir dazu auf, bei uns anzuklopfen, damit wir ihm die positiven Seiten von Outsourcing aufzeigen können.“

*Quelle: [www.computerwelt.at](http://www.computerwelt.at)*

## Dringender Aufholbedarf

**B**ei vielen kleinen Unternehmen besteht beim Thema IT-Sicherheit noch deutlicher Aufholbedarf. Das ist die Aussage der Studie IT-Sicherheit in Unternehmen 2007 des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG; [www.ec-net.de](http://www.ec-net.de)). Demnach werden Mitarbeiter oft nicht oder nur unzureichend darüber informiert, wie mit der IT-Infrastruktur umgegangen werden soll beziehungsweise welche Verhaltensregeln zu beachten sind. „Unternehmer sind sich zwar bewusst, dass IT-Sicherheit ein wichtiges Thema ist, jedoch ist es vielfach so, dass der Stellenwert nicht hoch genug eingeschätzt wird“, meint Projektleiter Andreas Duscha vom ECC Handel ([www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)), einem Kompetenzzentrum des NEG, im Gespräch mit der Nachrichtenagentur Presstext.

### 50 PROZENT VERZICHTEN AUF SECURITY-SCHULUNG

Laut der Online-Untersuchung, an der sich 275 Unternehmen beteiligten, verzichtet die Hälfte von ihnen auf Mitarbeiterschulungen in Sicherheitsfragen. Zudem verfügt die Hälfte der befragten Unternehmen nicht über IT-Notfallpläne, die beispielsweise bei einem erfolgreichen Virenangriff eingesetzt werden könnten. Grund für den Schulungsmangel scheint vor allem ein Informationsdefizit der Unternehmensführung zu sein, stellen die Autoren der Studie fest. So bekundet ein Fünftel der Befragten, sich noch nicht mit dem Thema auseinandergesetzt zu haben. Weitere 15 Prozent geben explizit an, über zu geringes Know-how zu verfügen.

„Kleinere Unternehmen haben in den letzten Jahren versucht, ihre IT-Sicherheit zu erhöhen. Trotzdem bestehen weiterhin in zahlreichen Fällen große Sicherheitslücken. Viele Entscheidungsträger verengen das Thema auf den technischen Aspekt und betrachten es nicht als ganzheitliche Managementaufgabe. Eine erfolgreiche Sicherheitsstrategie benötigt jedoch immer die Unterstützung der Geschäftsführung und muss alle Mitarbeiter einbeziehen“, so Duscha.

Vor allem bei kleinen Unternehmen mit weniger als zehn Mitarbeitern müsse Know-how zur IT-Sicherheit aufgebaut werden – entweder durch den Unternehmer selbst oder durch einen Mitarbeiter. Kontinuierliche Weiterbildung, beispielsweise durch Fachliteratur oder bei Fremdunternehmen, sei essenziell.

#### SCHRITTWEISE AN DIE THEMATIK HERANTASTEN

Die Mitarbeiterschulungen sollten im besten Fall stufenweise erfolgen, rät der Experte. „Zuerst ist es wichtig, die Verhaltensregeln gegenüber Personen sowie Geräten festzusetzen“, erläutert Duscha die Vorgehensweise. Beispielsweise geht es hierbei um die Verwendung von USB-Sticks an Firmenrechnern. Ein weiterer Schritt ist die Verwendung der IT samt Erläuterung der Gefahren, die aus dem Internet drohen. Schließlich sollten die Mitarbeiter über die verwendeten Schutzmaßnahmen wie zum Beispiel Firewall oder Spamfilter sowie entsprechende Reglementierungen genauestens in Kenntnis gesetzt werden, empfiehlt der Projektleiter.

Quelle: [www.computerwelt.at](http://www.computerwelt.at)

## Teilnehmer gesucht: Befragung zum Stammdatenmanagement

**D**as BARC (Business Application Research Center)-Institut aus Würzburg führt eine Umfrage zum Thema Stammdatenmanagement in D-A-CH durch. Es reagiert damit auf die steigende Nachfrage im Umfeld Master Data Management und Data Governance. Der MDM-Survey untersucht die Themen Budget, technische Schwierigkeiten, treibende Kräfte, Ausgestaltung der Lösung sowie Erwartungen und Zukunftsaussichten in diesem jungen Markt.

Jeder Teilnehmer der Befragung erhält eine kostenlose Zusammenfassung der wertvollen Ergebnisse sowie die Chance auf eine von zehn Freikarten für die BARC-Tagung MDM im Februar 2008. Schon bei der Befragung erlangen die Teilnehmer ein Feingefühl für bereits gemachte Fehler und für erfolgskritische Faktoren. Durch die kostenfreie Zusammenfassung der Ergebnisse bekommen die Probanden fundierte Einblicke in bereits durchgeführte Projekte

und Informationen von unschätzbarem Wert für ihr eigenes MDM-Projekt.

Für die Beantwortung der Fragen benötigen Sie nur ca. 15 Minuten. Der Link zur Befragung:

<http://www.mdmsurvey.com>

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

*Dr. Siegmund Priglinger  
spriglinger@barc.de*

Dr. Siegmund Priglinger aus Wien ist Repräsentant der europäischen Analytischenfirma BARC ([www.barc.de](http://www.barc.de)) in Österreich und hat innerhalb der BARC die Aufgabe übernommen, das Analytischen- und Beratungsportfolio rund um das Themenumfeld „Data Governance und Master Data Management“ europaweit weiter zu entwickeln. BARC kooperiert hierbei eng mit dem CDI-MDM-Institut aus Kalifornien.

#### Veranstaltungshinweis:

**XX. ADV-Fachtagung „Verwaltungsinformatik“**  
19. und 20. November 2007 in Wien

**Redaktionschluss für die  
„ADV-Mitteilungen 5/2007“:**

**15. November 2007**

*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:* 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](mailto:office@adv.at),

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