

9. ADV-Zertifikats-Lehrgang „Ausbildung zum IT-Manager“ startet am 30. Jänner 2008 in Bad Tatzmannsdorf

Mehr als 150 Personen haben an den bisherigen Lehrgängen „Ausbildung zum IT-Manager“ teilgenommen. Der 9. Lehrgang startet mit Modul 1 am 30. Jänner 2008 in Bad Tatzmannsdorf.

Ausgangssituation und Zielsetzung

Der Veränderungsbedarf im IT-Bereich unterliegt einer steigenden Dynamik, die durch die Vielzahl von technischen Mög-

lichkeiten und den steigenden Anforderungen der Anwender noch verschärft wird. Obwohl einzelne technische Komponenten billiger werden, ist eine steigende Kostentendenz bei IT-Projekten insgesamt zu beobachten. Die Führung von IT-Bereichen ist daher damit konfrontiert, komplexere Aufgaben in kürzerer Zeit unter Beachtung von strengen Wirtschaftlichkeitsvorgaben wahrnehmen zu müssen. Eine effiziente Erfüllung dieser Aufgaben setzt einen aktuellen Stand der Kenntnisse in den wichtigsten Themenbereichen des IT-Managements voraus.

Das Ziel dieses Lehrganges ist es, den Teilnehmern in kompakter Form den aktuellen Stand des Wissens in den wichtigsten Schwerpunkthemen des IT-Mana-

EDITORIAL

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

wo bleibt der Fortschritt der Technik? Bereits in der letzten Ausgabe der ADV-Mitteilungen haben sich mehrere Beiträge mit dieser Frage beschäftigt. In dieser Ausgabe finden Sie einen weiteren Beitrag von Herrn Dipl.-Ing. Maschek zu diesem Thema.



Aktueller Anlass für seinen Beitrag ist der Abschluss der Testperiode eines Nokia Communicators E90, das neue „Taschenbüro“. Unser Vorstandsmitglied Dr. Manfred Wöhrl beschreibt in einem Artikel die kleinsten Firewalls der Welt und stellt in einem weiteren Beitrag die Frage, wie gefährlich das universelle Handy ist. Jedenfalls wird in Zukunft der Aufgabenbereich eines Sicherheitsverantwortlichen für IT um einen wesentlichen Bereich erweitert: das Handy hält Einzug in die Sicherheits-Policies.

Weiters können Sie in diesen ADV-Mitteilungen lesen: einen Nachbericht zum 10. Internationalen Herbstsymposium „IT-Services – Prozesse – Standards

(ITIL V3)“ und zum 1. Wiener IT-Strategie-Symposium der ADV.

Wie durch Internet-Telefonie Kosten reduziert werden können, zeigt ein Erfahrungsbericht über den Einsatz dieser Technologie bei der Firma Farm Gold. In diesem Zusammenhang möchte ich noch besonders auf die Aktion der Firma quipcom für unsere Mitglieder hinweisen.

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. Besuchen Sie uns daher auch regelmäßig im Internet.

Aus dem Inhalt

9. ADV-Zertifikats-Lehrgang	1
Klein, aber oho! Die kleinsten Firewalls der Welt	3
Android – die Revolution am Handymarkt?	4
DI Maschek zu: Fortschritt der Technik	5
Trend zum Auslagern von IT-Services hält weiter an	8
ADV-Seminar: „In- und Outsourcing – Von der Strategie bis zum Betrieb“	8
Buchrezension: IT-Ausschreibungen nach dem BVerG 2006	9
IT-Services – Prozesse – Standards (ITIL v3)	10
Wiener IT-Strategiesymposium	11
IKS und IT Risikomanagement	12
Buchrezension: Handbuch IT-Management	13
Kostenreduktion durch Internet-Telefonie bei Farm Gold	14
ADV-Mitgliederaktion	15
Aktuelle Veranstaltungen	16
Wir trauern um Martina Susanne Buczko	16

ADV – die IT-Community.at

gements zu vermitteln. Insbesondere sollen die Teilnehmer bzw. die Teilnehmerinnen ausgehend von vorhandenem Basiswissen und Erfahrungen im IT-Bereich in die Lage versetzt werden,

- IT-Projekte zu definieren, sorgfältig zu planen und effizient zu kontrollieren sowie als Projektleiter erfolgreich zu führen;
- IT-Infrastrukturplanungen, Netzwerkmanagement sowie IT-Service-Management systematisch zu realisieren;
- die IT im Unternehmen erfolgreich zu etablieren und dabei zukunftssträchtige IT-Strategiekonzepte zu entwickeln;
- eine leistungsstarke IT-Organisation für eine Unternehmung/ Behörde aufzubauen und dabei Methoden und Techniken für die tägliche Arbeit gezielt einzusetzen (z. B. Führungstechniken, Problemlösungs- und Moderationstechniken);
- Software-Einführungsentscheidungen methodengestützt vorzunehmen und die wesentlichen Konzepte der Software-Entwicklung sowie der Auswahl und Implementierung von Standardsoftware anzuwenden;
- Kosten- und Leistungstransparenz in der IT zu schaffen, ein effizientes IT-Controlling zu realisieren sowie geeignete IT-Kennzahlen zu nutzen;
- typische Rechtsfragen im IT-Bereich zu analysieren und sachgerecht zu bewerten.

Ein besonderes Ziel des Lehrganges ist es auch, die Teilnehmer bei der Umsetzung des Erlernten im eigenen Arbeitsfeld gezielt zu unterstützen.

Inhalte/ Module im Überblick

Module	Koordinatoren	Schwerpunkte/ Inhalte
Modul 1: Bad Tatzmannsdorf 30.1. – 2.2. 2008	Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer	IT-Projekte – Projektplanung, Projektmanagement, Projektteams führen, Projektcontrolling und Qualitätssicherung, Tools im Projektmanagement
Modul 2: Rabenstein 27.2. – 1.3.2008	Prof. Mag. Dr. Manfred Wöhrl	IT-Architekturen, IT-Netze (lokale Netze, Internet/Intranet), Informationssicherheit, IT-Mobility
Modul 3: Bad Tatzmannsdorf 2.4. – 5.4. 2008	Univ.Prof. Dr. Otto Krickl	IT-Strategien, IT-Personalführung und IT-Service-Management – Strategieentwicklung, Führung einer IT-Abteilung und IT-Organisation, IT-Architekturmanagement und IT-Serviceprozesse
Modul 4: Bad Aussee 14.5 – 17.5.2008	Ing. Mag. Christoph Weiss	Software – Software-Entwicklung, Datenbanksysteme, Standard-Anwendungen auswählen und einführen, Prozessmodellierung
Modul 5: Bad Tatzmannsdorf 11.6. – 14.6.2008	Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer	Betriebswirtschaft und Recht für IT-Verantwortliche – Geschäftsprozesse und E-Business, Kosten- und Leistungstransparenz in der IT, IT-Beschaffungen und IT-Investitionen, IT-Controlling, IT-Kennzahlen, IT-Recht
Zertifizierung: Wien Oktober 2008	Zertifizierungs kommission (Lehrgangsführung: Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer Wissenschaftliche Leitung: Univ.Prof. Dr. Otto Krickl)	Präsentation der Projektarbeiten, Kolloquium



Zeitlicher Rahmen je Modul:

1. Tag (Mittwoch): 14.00 Uhr bis 18.00 Uhr
2. Tag (Donnerstag): 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr
3. Tag (Freitag): 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr
4. Tag (Samstag): 9.00 Uhr bis 12.30 Uhr

Das detaillierte Lehrgangsprogramm finden Sie unter www.it-manager.at.

Klein, aber oho! Die kleinsten Firewalls der Welt

Ein allgemeiner Trend ist es, technische Geräte immer kleiner zu gestalten. Die Grenzen werden dabei meistens durch physikalische Limits vorgegeben, wie menschliche Finger zur Eingabe von Daten über eine Tastatur oder notwendige Steckplätze z.B. für Netzwerkverbindungen.

Standalone-Systeme, die weder Bildschirm noch Eingabegeräte benötigen (die Administration erfolgt ausschließlich remote, am einfachsten per Web-Browser) sind an diese Grenzen nicht gebunden, ihre „Verkleinerung“ kann nach dem Stand der Technik weitergehen.

Bei meinen Firewall-Recherchen bin ich auf eine interessante Lösung gestoßen – eine Firewall in Kleinformat mit 2 Netzwerkschnittstellen (die eine echte Appliance zumindest haben muss). Nur – wie schütze ich mein Notebook, wenn er per WLAN angebunden ist? Ganz einfach: die Mini-Firewall von YOGGIE („Gatekeeper Pro“) hat auch ein USB-Ka-

Gatekeeper Pico, Bild: RICS



bel. Dieses an den Notebook angedockt und ein Treiber installiert, und die Firewall schützt auch den Mobile-User durch eine externe Firewall. Dieser NDIS-Treiber „hängt“ sich zwischen Rechner und Betriebssystem, fängt alle Anfragen, die per Netzwerk von außen kommen, ab, lenkt diese über den USB-Anschluß an die Firewall und prüft die Anfrage. Erst bei erlaubter Aktion wird die Anfrage an das Betriebssystem übergeben.

Um das Ganze noch zu perfektionieren, wurde die YOGGIE-Firewall noch einmal verkleinert. Wenn ich auf die „unnötig großen Netzwerkanalysen“ verzichte – und die gesamte restliche Funktionalität beibehalte, genügt doch eigentlich ein USB-Stecker! Und das wurde mit dem YOGGIE („Gatekeeper Pico“) realisiert.

Ein USB-Stecker mit vollwertigem LINUX-Firewallsystem.

Doch damit nicht genug.

Wie die meisten modernen Firewallsysteme bietet auch die YOGGIE-Firewall u. a. weitere Dienste an:

- Anti-Spam
- Anti-Phishing
- Antispyware
- Antivirus
- Transparent Email Proxies (POP3; SMTP)
- Transparent Web Proxies (HTTP; FTP)
- Intrusion Detection System / Intrusion Prevention System
- VPN Client
- Und das alles auf einem USB-Stick!



Gatekeeper Pro, Bild: RICS

Gatekeeper-Pro und Gatekeeper-Pico sind bereits unter 200,- € zu bekommen – inklusive Patternupdate der zusätzlichen Schutzsoftware für 1 Jahr!

Für einen unternehmensweiten Schutz von Notebooks gibt es von YOGGIE auch eine zentral managebare Version mit einem Server in der Zentrale. Die genaue Arbeitsweise einer solchen Lösung würde den Rahmen dieses Artikels sprengen.

Link: www.yoggie.com



Dr. Manfred Wöhl
Manfred.Woehrl@rics.at

ANDROID die Revolution am Handymarkt?

Wie gefährlich ist das universelle Handy?

In Zukunft wird der Aufgabenbereich eines Sicherheitsverantwortlichen für IT um einen wesentlichen Bereich erweitert: das Handy hält Einzug in die Sicherheit-Policies.

Wie in der Presse – nicht nur in Fachzeitschriften, sondern auch in Tageszeitungen – ausführlich berichtet, hat sich unter Führung von Google ein Konsortium von marktführenden Unternehmen gebildet, um ein einheitliches Handy-Betriebssystem zu entwickeln. Basierend auf einem LINUX-Kernel soll damit eine einfache Entwicklung von mobilen Anwendungen für die Handywelt möglich werden. Schließlich gibt es doppelt so viele Handys wie Fernsehgeräte auf der Welt!

Fakten zu Android:

- Handy-Betriebssystem
- Linux-Kernel
- Open-Source-Lizenz
- Entwicklertool seit 11/2007
- Ziel: mobile Internet als Massenmarkt
- Open Handset Alliance:
 - Google
 - Deutschen Telekom
 - HTC (Taiwan)
 - Motorola
 - eBay
 - usw.

Ich sehe es als eine der Hauptaufgaben der ADV, neue Technologien kritisch aus der Sicht der Benutzer zu beleuchten und auf eventuelle Risiken hinzuweisen.

Wo liegt jetzt das Gefahrenpotenzial von „Android“?

Warum Handys bis heute – bis auf ganz wenige Ausnahmen – sicher vor Hackerangriffen waren, liegt u. a. in deren Mannigfaltigkeit begründet. Kein mobiles Telefon gleicht vom internen Betriebssystem dem anderen – nicht einmal vom selben Hersteller (manchmal nicht einmal

dieselbe Type). Das macht weltweite Angriffe nahezu unmöglich.

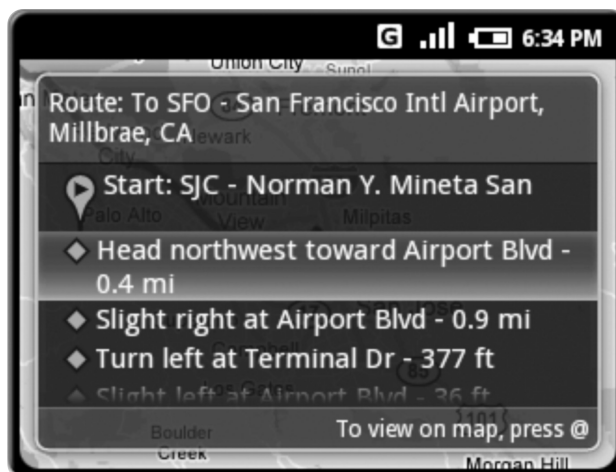
Was ist Android? **Ein Handy-Betriebssystem auf Basis eines Linux-Kernel, eine Open-Source-Lizenz unter Beteiligung von sehr zahlungskräftigen Partnern wie Google, der Deutschen Telekom, HTC (Taiwan), Motorola, Samsung, eBay usw. (zusammengefasst unter „OHA“, der Open Handset Alliance). Ziel ist eindeutig der im 2-stelligen Bereich wachsende mobile Massenmarkt im Internet.**

Seit 12. November gibt es bereits ein frei ladbares Developer Tool mit integriertem Handy-Emulator (Android Software Development Kit/SDK). Damit sollen potentielle Android-Entwickler motiviert werden, Anwendungen für die mobile Welt am Handy der Zukunft (die bereits Mitte 2008 beginnen soll) zu entwickeln.

Ohne solche „Killer-Applikationen“ soll der mobile User ab dem nächsten Jahr gar kein Handy mehr kaufen wollen!

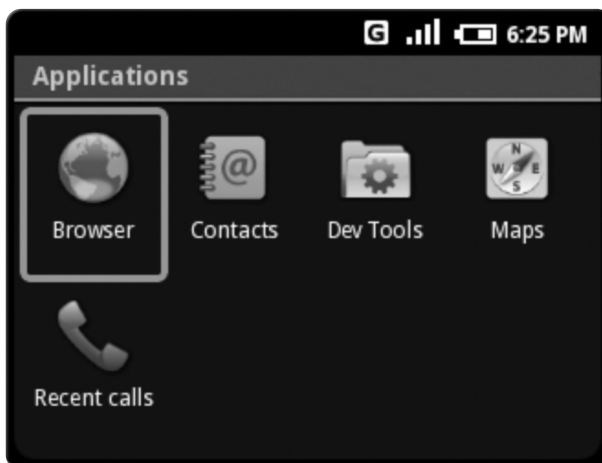
Bei Android kommt ein Browser des WebKit Open Source Projects zum Einsatz, dessen Derivate sich auch schon beim Safari browser im Mac OS X und beim iPhone bewährt haben.

Eine Vielzahl weiterer Dienste für mobile Devices wird erwartet, ob Routenplanung, Sync mit meinen Daten am PC, mit einem Wort: Das Handy als universeller Wegbegleiter in allen Lebenslagen.



Quelle der Bilder: http://www.openhandset-alliance.com/media_room.html

Wunderbar! Ich nehme an, dass die Hacker-Community bereits an ähnlichen Killer-Applikationen im wahrsten Sinne des Wortes arbeitet!



Wie heikel dieses Thema ist, kann man sofort erkennen, wenn man mit offenen Ohren in der U-Bahn unterwegs ist. Passwörter – am Handy mitgeteilt – sind nicht die sensibelsten Informationen, die man unfreiwillig mitbekommt. Von der Qualität der internen Datenverschlüsselung beim Handytelefonieren wissen auch Politiker, die in

Deutschland nicht unbegründet auf spezielle Kryptohandys setzen. Wenn man den Patriot-Act der USA kennt (der z.B. ECPA, den Electronic Communications Privacy Act, modifiziert hat) und weiß, dass Google hinter dem Projekt steht, könnte man sich weitere Gedanken machen so über gmail als ersten und Android als weiteren Schritt ... Big Brother Google is watching you! Sie können noch so oft „anonym“ Google befragen – irgenwo haben Sie mit Cookies Ihre Spur im Cyberspace gelegt und einmal bei einem irgendeinem Service (z. B. einem Free-mailer) identifiziert – schon sind Sie als

gläserner Mensch in allen Details (Vorlieben/für die Werbung, Riskofaktor/Home-landSecurity) bekannt.

Doch halt! Keine Verschwörungstheorie! Im Gegenteil – Android wird einen Aufschwung für Firmen im IT-Security-Bereich bringen (Zitat Google: „All applications are created equal“)! Mit mehr als 20% Zuwachsrate jährlich – auch ohne Android bereits für mobile Applikationen prognostiziert – werden Handy-Firewalls und VPN-Lösungen boomen, natürlich auch Anti-Viren-Programme, die es jetzt schon vereinzelt gibt.

Brave new world – we are coming!

Viel Spaß beim Telefonieren in der Zukunft.

Dr. Manfred Wöhl
Manfred.Woehrl@rics.at

Links:

http://www.openhandsetalliance.com/android_overview.html
http://www.openhandsetalliance.com/oha_members.html
<http://code.google.com/android/download.html>

DI Maschek zu: Fortschritt der Technik

Entgegen mancher Meinung, dass ich ein Technik-Freak wäre, arbeite ich seit vielen Jahren für einen sinnvollen und nutzbringenden Einsatz technischer Systeme bzw. von Geräten. Das beschränkt sich nicht auf Computer, schließt diese aber ein, jedenfalls im Berufsleben – zumindest seit 1970, meiner ersten Periode als Unternehmensberater. Damals gab es Under- oder Overselling namhafter EDV-Firmen (zu schwache oder übertrieben teure Computer – je nach Budget des Kunden verkauft). Noch immer stört es mich, wenn Ankündigungen und **Versprechungen der Hersteller** nicht entfernt realisiert werden.



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

Es wäre an der Zeit, dass sich die **Betroffenen**, die Konsumenten, **wirksam dagegen stellen**. Auf eine Gesamtsicht der Lage wurde bereits in Nummer 2007/4 mit einem Artikel aus der FAZ eingegangen, begleitet von meiner Einleitung.

Aktueller **Anlass** für meine Zeilen ist der Abschluss der **Testperiode** eines **Nokia Communicators E90**, das neue „Taschenbüro“. Das ist eigentlich ein **Handy mit Computer** – oder umgekehrt. Man sagt auch Softphone dazu. Viele haben bei mir **Vorgängermodelle** gesehen, den **Nokia 9210**, dann **9210i** und auch den **9500**, den ich im Mai 2006 eigentlich **als Ablöse** des 9210i beschafft habe, der nach 2 Jahren Gebrauch heftig „spinnt“. Für die **Hauptanwendungen**, Verwaltung und Nutzung

der Kontaktdaten (Namen, Adressen, Telefonnummern etc.) und Kalender (Terminverwaltung) sowie Texteingabe und Tabellenwartung bin ich trotz offensichtlicher Gerätemängel **zum 9210i zurückgekehrt**. Ursache dafür ist, dass der **9500** trotz vieler wünschenswerter Neuerungen und Erweiterungen bei **Adressen und Kalender wesentlich langsamer** ist. Der Kalender blättert (zu) langsam. Im Schnitt braucht eine Adresse bei korrekter Eingabe des Namens mindestens 15 Sekunden bis zur Anzeige (aus 1600). Der „alte“ 9210i macht das in 5–6 Sekunden (aus 1200). Die Ablöse war also ein Fehlschlag und ich gehe zurück. Man kann bei

beiden auch mit Firmennamen und Straße oder Ort der Adresse suchen.

Beim neuen „**Super-Mobil-Büro**“ (sinngemäß laut Inseraten) geht zwar die Adressabfrage nach Vorname oder Familienname blitzschnell, man kann aber nach sonst nichts flott suchen. Ein **Büro** also **ohne Zugriff zu Firmennamen**. Die Termine werden fast so langsam angezeigt wie beim untragbar langsamen 9500. Die **Schriftgröße** kann nicht mehr in 4 Stufen mit einem Tastenpaar dem momentanen Bedarf (z.B. rüttelnder Autobus) angepasst werden. Dafür ist die **Digitalkamera** mit 3 Megapixel viel besser als beim 9500 (keine beim 9210i). Und **UKW-Radio** kann man auch hören, wenn man die Freisprecheinrichtung als Antenne ansteckt. Es gibt auch ein **GPS-System**, zu dem man sich die Karten herunterladen kann/muss, weil das Gerät ohne vorinstallierte Karten kommt. Mit Karte habe ich keine richtige Ortsanzeige aufrufen können. Es sieht nach Zufallstreffer aus. Das **Kommunikationsprogramm** mit dem **PC**, an den man sich mit USB-Kabel anschließen kann, war bei meinem Exemplar von der DVD nicht unter Menüführung installierbar und obendrein unbrauchbar, weil diese Version mit dem E90 sicher nicht ordentlich funktioniert. Man „lade sich das herunter“. Eine Standardphrase bei Auslieferung mangelhafter Software. Beim Versuch, darauf zu **schreiben** und mit Tabellen zu arbeiten,

bekam ich nach 20 Minuten von der **unbrauchbar harten Tastatur** fast eine Sehnenscheidenentzündung. Eine direkte **Kompatibilität** von Adressen-, Kalender- oder Text- und Tabellendateien zum unmittelbaren **Vorgänger** 9500 besteht **natürlich nicht**, beim 9210i sieht das noch schlechter aus. Dass das kleinere, wenn auch an Punkten reichere, Display nun nicht auf einfache Art in verschiedenen Anwendungen zu größerer **Anzeige** gebracht werden kann (seit dem Psion 3mx 1998 ging das immer mit einem Tastenpaar in 4 Stufen) ist nach all dem eigentlich selbstredend.

Mein Betreuer hat auf meine ungläubige **Frage** (Mail), was ich falsch mache, wenn z.B. keine **Firma** mehr direkt in den **Adressen** auffindbar ist, sinngemäß geantwortet, dass das wegen des neuen Betriebssystems Symbian 60 so sei und man **wegen des Fortschritts** eben **Änderungen** im Verhalten der Applikationen, auch **Inkompatibilität** der Daten, in Kauf nehmen müsse. **Das also ist der Fortschritt.**

Ich habe noch lange nicht alle Mängel aufgezählt, mein **Test-Protokoll** gibt es im ADV-Mitgliederbereich.

Auszüge mit allgemeinen Aussagen aus dem Test-Protokoll:

11.9.2007:

Es wäre interessant, die **Motivation** zu erfahren, dass Nokia bei jedem Modell **Änderungen** an der Bedienoberfläche vornimmt, deren Sinn verborgen bleibt. Wenn dann brauchbare Funktionen entfallen, ist das besonders ärgerlich. Denkbar wäre, dass die Modelle von verschiedenen Teams entwickelt wurden, die sich um die bisherigen Produkte herzlich wenig kümmern. Ich vertrete den Standpunkt, dass sich die Funktionen nach dem praktischen Bedarf richten müssen und nicht nach irgendwelchen Designideen.

Die **Beurteilung der Praxisbrauchbarkeit** sollte man einer Gruppe erfahrener Anwender überlassen, welche die Geräte auch wirklich in vielen Funktionsbereichen benützen. Bei einer Produktreihe, die auch noch denselben Namen hat, sollten Änderungen der Bedienung auf echte

Verbesserungen oder neue Funktionen beschränkt bleiben. Das gilt sinngemäß auch für die Dokumentformate (Text, Tabelle). Geschieht das nicht, dann trifft den Hersteller m. E. zumindest eine Warnpflicht, damit Kunden auf Grund der Kontinuität des Namens nicht davon ausgehen, dass sie es mit einer kontinuierlichen Produktlinie und (voll) kompatiblen Geräten zu tun haben. Der Funktionsumfang der Softphones erlaubt es nicht, die Eigenschaften in kurzer Zeit zu analysieren und Abweichungen vom Vormodell festzustellen. Echte Funktionsverschlechterungen (z.B. Zugriff auf Kontakte über Firmennamen) sollen überhaupt nicht vorkommen.

14.9.2007

Generell ist zur **Bedienoberfläche** zu sagen, dass sie bei der Fülle an Funktionen „intuitiv“ sein muss. Und was bedeutet das, woher kommt die Intuition? Bei Leuten mit jahrelanger PC-Praxis vermutlich von den dort üblichen Bedienoberflächen! Es prägen sich dabei offenbar gewisse Bedienabläufe und Erwartungshaltungen ein. Entspricht ein System ähnlicher Bauart und Funktionalität dem nicht, dann wird der Anwender damit Probleme und wenig Freude haben.

26.10.2007

Bei Vereinbarung der Rückgabe:

Als ich die Hauptmängel anspreche, die mich vom E90 abhalten werden, teilt mir Herr Nokia1 mit, dass es schon eine 2. Version gäbe und seit etwa 1 Woche auch an der Hardware etwas geändert wurde. Damit sei das Tastaturproblem behoben. Auch die Empfindlichkeit des Displays auf Fingertapper ist dann behoben. In der Software des Gerätes gibt es auch wesentliche Verbesserungen, so dass einige Probleme beseitigt seien. (Bemerkung dazu: die Gerätesoftware war laut Überprüfung gegen das Internet die aktuelle Version).

Neue Funktionen, Vorteile

Durch **kleineres Gehäuse** leichter einstecken als die Vorgängermodelle 9210i und 9500. **USB-Verbindung** mit Direktzugriff des PC auf die Speicherkarte ohne Installationsaufwand (wirkt wie USB-Stick).

Vibrationsalarm

Kamera 3 Megapixel mit Zoomfunktion und zusätzliche Videotelefonatkamera.

Radio mit guter Klangqualität (benötigt allerdings Freisprechgarnitur als Antenne). **GPS-Navigation** vorgesehen.

Drucken einzelner und einer Gruppe markierter Kontakte auf wählbaren Drucker, auch auf Datei, möglich. Da nur gewisse hp-Modelle unterstützt werden, kann ich diese Funktion nicht testen. Adobe Reader mit enthalten.

Zwei Funktionstasten sind frei belegbar. Zugriffsvorbereitung durch Aufnahme von Programmaufrufen in „Hot Standby“

Nachteile/Mängel:

Tastatur viel zu hart für rasches und häufiges Schreiben (im Vergleich zum 9210i). Aufklappen des Gerätes geht (zu) streng. **Bedienkonzept** mit seitlichen **Funktionstasten** neben dem Display bringt bei dunkler Umgebung Problem, da die Funktionshinweise zur Taste am Display relativ weit von dieser entfernt sind. Das erschwert die rasche Bedienung beträchtlich, wenn man die Tasten nicht gut sehen kann, da diese für mich auch schlecht zu ertasten sind. **Menüstruktur** zu tief gestaffelt und unübersichtlich, Navigation umständlich sequentiell in Icons. Schlechte Übersicht für gestartete Programme, also **Taskliste**, da Liste nur 2 zeigt und man dann scrollen muss.

Die **Navigation** in Verzeichnissen mit dem **Dateimanager** kann nur sequentiell erfolgen. Das ist eine unnötige Erschwerung bei größeren Dateizahlen und bei 9210i und 9500 wesentlich besser gelöst.

Zugriff auf Kontakte nur über Name/Vorname ist schnell, aber **völlig unzureichend**. In der Praxis hat sich bei 9210i und 9500 die Einbeziehung von Zweiter Vorname, Firma, Ort und Straße (jeweils privat und Firma) als notwendig erwiesen. Bereits das habe ich gegen den Psion mx3 als Verschlechterung empfunden. Der 3mx hat eine schnelle Volltextsuche über alle Datenfelder der Kontaktdatenbank und kann wie der 9210i im einzelnen Kontaktsatz die Feldstruktur in weiten Grenzen definieren. Schon hier hatte ich etwa 700 Kontakte gespeichert. Dies alles bei einem 16-Bit Prozessor und 2 MB ROM für das System neben 2 MB RAM für die Daten. Bei selteneren Kontakten braucht man oft jedes Stichwort als

Suchargument. Den Hauptzweck und Verlauf eines Kontaktes habe ich normalerweise im Notizfeld festgehalten. Der Ersatz **Zugriff über die Suchfunktion** (Volltextsuche?) hat sich wegen der schlechten Bedienbarkeit und **unglaublich langen Laufzeit** als nicht praktikabel erwiesen. Theoretisch geht es, praktisch aber ist das zu vergessen.

Anzeige am Display nur in einer, geringen, Größe nicht in Stufen vergrößerbar. Ziel wäre die Beibehaltung der seit 3mx, aber auch 9210i und 9500 möglichen Veränderung der Anzeige durch ein Tastenpaar in den häufigsten Anwendungen

Kameraauslöser arbeitet unzuverlässig und wirkt zu langsam, daher oft verrissene Aufnahmen und bewegte Motive bringen nur Zufallstreffer.

Textprogramm und Tabellenkalkulation mit anderer Arbeitsweise als bisher und sonst üblich.

Kalenderübernahme vom 9500 scheitert bei mehreren Versuchen, Kalender und Kontakte des 9210i nicht übernehmbar.

Dateiformate (Text, Tabelle) der Vormodelle werden nicht direkt verstanden, beim 9210i als Ausgangspunkt wird auch der Export als Microsoft-Format vom E90 nicht verstanden. Der direkte **Datenaustausch** via Datenträger und/oder Infrarot- bzw. Bluetooth-Verbindung erscheint mir **notwendig**, weil der Weg über den PC nicht den vollständigen Transfer gewährleistet, jedenfalls ist das bei Kontakten so. Die derzeit einzige vollständige Übertragungsmethode wäre hier die visuelle Kontrolle und Eingabe der fehlenden Daten im Zielgerät. Das ist wohl unrealistisch z.B. bei 1200 Kontakten. Aus **Anwendersicht** ist bei vorhandenem älteren Modell die **Forderung** ein vollständiger **bidirektionaler Austausch** auf Datenträgerbasis, damit das ältere Gerät als Backup bei Defekt oder Verlust die Weiterarbeit ermöglicht. Erfahrungen mit 9210 und 9210i zeigen, dass man nicht erwarten kann, dass bei Bedarf immer ein gleichartiges Ersatzgerät bei der Reparaturstelle verfügbar ist. Diese vollständige **Austauschbarkeit der Daten** kann man zwischen unterschiedlichen Marken nicht verlangen (solange es keine ausreichen-

den Standards gibt). Bei Generationen einer Gerätereihe gleichen Namens („Communicator“) wird so etwas implizit erwartet. Wo das nicht der Fall ist, müsste der Hersteller die **Anwender** nachdrücklich darüber informieren, an **welche Formate** er sich halten muss, damit die Kompatibilität gesichert ist. In jedem Fall gehört es zu den **Aufklärungspflichten des Herstellers**, hier Klarheit zu schaffen.

Dass sich die **Diskussion laut Mailverkehr** über das Thema Datenübernahme/Kompatibilität am Beginn der Zwischenbilanz über etwa 2 Seiten zieht, ist ein Indiz für die Brisanz der Frage. Die Argumentation mit „Fortschritt“ oder „neues Betriebssystem mit daher anderen Anwendungen“ oder „höhere Kompatibilität“ bei Problemen, die dem Anwender bereit werden, erachte ich als unzumutbar. Beim Testgerät sind weder **Deutsch** in der Vorlesefunktion noch zumindest Karten der Region für **GPS-Navigation** geladen. Das alles muss **mühsam nachinstalliert** werden.

Die **Qualität der GPS-Navigation** erscheint gering, da es mir nach erfolgreicher Installation der Karte für Österreich nicht gelang, einfache Ortssuche erfolgreich durchzuführen. So kam es zu keinem praktisch brauchbaren Ergebnis. Mit dem Auto fahre ich aber seit 2001 ohne Probleme in mehreren Ländern mit dem Navigationssystem gezielt zu Adressen.

Die **Datensicherung** ist mit der Nokia PC Suite 2.11 noch wie beim Psion-Vorbild PsiWin so möglich, dass bis zu 6 Versionen einer einzelnen Datei archiviert werden und bei Bedarf gezielt abrufbar sind. Auch Systemdateien wie Kalender oder Kontakte können so gezielt mit einem bestimmten Stand wieder hergestellt werden. Offenbar seit spätestens Version 6.8 ist das vorbei. Man kann nur grob Kategorien wie **Anwenderdateien** oder Kalender aus einer bestimmten Sicherungsdatei wieder herstellen. Einzeldateien sind nicht ansprechbar. Das ist **praxisfremd**, denn im Normalfall benötigt man die Wiederherstellung von Einzeldateien, die aus irgendeinem Grund verloren gingen oder defekt wurden.

Die **Synchronisation** mit einem PIM wie Microsoft Outlook über die mitgelieferte

Nokia PC Suite, derzeit Version 6.84, ist bei **E-Mails** im Gegensatz zum 9500 **nicht mehr möglich**. Den Verweis auf Firmenlösungen (Intellisync) finde ich unzulässig. Mit derselben Installation der PC Suite kann man den **9500** (nur) mit der **Eingangspost** aus Outlook versorgen, die anderen Ordner (Gesendet und Postausgang) werden abgedimmt angezeigt und werden nicht beachtet. Auf derselben Maschine arbeite ich mit der PC Suite 2.11, die Posteingang, Entwürfe und Gesendet überträgt.

Eine **Alternative** am Markt habe ich bisher auch **nicht gefunden**. Meine Bindung an Nokia kommt davon, dass ich keine Daten verlieren möchte. Die „Synchronisierung“ der Kontakte mit Outlook ist nur ein Torso. Es wird bei Anwendung der Nokia PC-Suite nur ein Bruchteil der Datenfelder ausgetauscht, egal welche Version. Das wird offiziell nicht einmal klar dargestellt. Mit Mühe habe ich für die Version 2.11 (Nokia 9210i) eine „field mapping list“ zu Outlook bekommen. Hier sind es ganze 18 Felder, während ich schon seit Psion 3mx 1998 bereits 22 verwendet habe. Das kann nicht gehen.

Bei der neuesten **PC-Suite 6.8x** (x derzeit = 4) kann wieder der 9210i nicht verwendet werden, wenn es auch offenbar mehr Datenaustausch mit Outlook bei den Kontakten gibt. Dafür ist keine Wiederherstellung einzelner Dateien aus der Sicherung möglich. Diese Version ist auch für den 9500 notwendig und hat vor x=4 bei mir nur fallweise und unvollständig funktioniert. Nun ist es besser, wenn auch nicht komplett in Ordnung. Der Verlust der Einzeldatei-Wiederherstellung ist einer der Gründe gewesen, den 9500 wieder aus dem Gebrauch zu nehmen und auf den 9210i – bei all seinen Mängeln – zurückzugehen. Die im laufenden Betrieb wirklich relevanten Aufgaben sind hier eben besser gelöst. Der 9500 wird nun zum (mittels beider PC-Suites und Outlook) parallel gehaltenen Reservegerät, das auch für bestimmte Aufgaben parallel eingesetzt wird (Billigtarif für Fremdnetze, einfache Fotos, Audio-Recorder).

Die Nokia **PC Suite 2.11** kann dagegen, wie PsiWin bereits 1998 für ALLE Psion-Modelle, bis zu Versionen der Sicherung von Einzeldateien im Archiv bereithalten

und diese auch einzeln nach Bedarf wieder herstellen. **Intellisync** mag besser sein, ist aber nur für Firmenlösungen mit eigenem Synchronisationsserver anwendbar. Nach Gesprächen mit Fachkollegen, die **andere Produkte** mit Tastatur verwenden, taugen diese für den bei mir gegebenen Gebrauch auch als Text- und Tabellenerfassungswerkzeug nicht.

Die **Systeme mit Stifteingabe** sind nach eigenen **Tests**, über die ich in den **ADV-**

Mitteilungen berichtet habe, noch viel schlechter für meine Verwendungsart.

Für meine Anwendungsschwerpunkte sehe ich leider trotz höherer Leistungsfähigkeit in anderen Bereichen eine fortlaufende Verschlechterung der Alltagstauglichkeit der Communicator-Modelle seit dem 9210i (der 9210 war davor sehr mangelhaft und ein Grund zum Aufhören bzw. Rückabwicklung oder Austausch gegen den 9210i).

Ich werde den **Nokia Communicator E90 nur notfalls** verwenden, wenn ich nach Ableben der Vormodelle nicht doch lieber zum Taschenkalender zurückkehre, den ich seit 1998 (Psion 3mx) nicht mehr verwendet habe. Das ist dann wirklich der Fortschritt, den sich Nokia mit dieser Produktpolitik verdient.

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

Trend zum Auslagern von IT-Services hält weiter an

Der Trend zum Auslagern von IT-Services hält weiter an, immer mehr Unternehmen setzen auf Outsourcing. Dies sehen auch Marktforscher so. Etwa Gartner, laut dem Unternehmen wird der weltweite Markt für IT-Services im Jahr 2008 um über 6,5 Prozent auf 779,4 Mrd. Dollar wachsen. „Wachstumstreiber ist und bleibt diesen Angaben zufolge dabei der Outsourcing-Sektor“, erläutert Stephan Salmann, Geschäftsführer beim Beratungshaus Corporate Quality. Viele Unternehmen würden diesem Trend folgen. Doch die Tücken stecken im Detail, erklärt Salmann. Denn: „Nur die wenigsten Unternehmen klären vor einer Vertragsunterzeichnung wichtige Punkte.“

Viele Firmen würden sich „im Zuge der anhaltenden Outsourcing-Welle im IT-Bereich zu schnell an einen Partner binden“, ohne vorher entscheidende Fragen geklärt zu haben. „Zum einen gilt es, sich selbst abzuklopfen: Wie gut sind die Auftraggeberprozesse definiert? Weiß ich, welche Aktivitäten meine Firma durchführt und welche der Dienstleister? Bin ich flexibel genug, um auf Erkenntnisfortschritte im Projekt reagieren zu können?“, erklärt Salmann.

Natürlich müsse aber auch der Lieferant geprüft werden. Es stelle sich die Frage, „ob er alle nötigen technischen Fähigkeiten habe, ausreichende Prozessreife und genug Branchenerfahrung“. „Viele Mana-

ger vertrauen zu sehr auf vorgelegte Zertifikate. Sinnvoller ist es Referenzkunden zu befragen.“

Zudem sei es unabdingbar zu überprüfen, ob Auftraggeber und -nehmer auch zusammenpassen. „Es ist wie beim Fußball: Gute Einzelkötter sind gemeinsam noch lange kein starkes Team. Ergänzen sich die Player sinnvoll? Bewegen sie sich auf Augenhöhe? Sind sie einander wichtig? Diese Fragen zählen nicht nur vor Be-

ginn, sondern während der kompletten Zusammenarbeit“, unterstreicht Salmann. Um Firmen bei der Suche nach dem richtigen Partner zu helfen, hat die IT-Beratung eine Datenbank mit 150 osteuropäischen und asiatischen Outsourcing-Dienstleistern angelegt, „von denen 50 bereits persönlich von Corporate Quality-Experten vor Ort untersucht wurden“.

Quelle: www.computerwelt.at

ADV-Seminar: „In- und Outsourcing – Von der Strategie bis zum Betrieb“

Die ADV veranstaltet am 16. Jänner 2008 in Wien ein Seminar „In- & Outsourcing – Von der Strategie bis zum Betrieb“.

Referent ist Herr **Dipl.-Ing. Johannes Guger**, Inhaber ViaNova IT-Consulting e.U.

Dipl.-Ing. Guger ist Lehrbeauftragter an mehreren Fachhochschulen und allgemein beeideter gerichtlich zertifizierter Sachverständiger.

Aus seinen Projekterfahrungen:

- Outsourcing von 5 Konzern-Rechenzentren in ein externes Rechenzen-

trum, verantwortlich auf der Auftraggeberseite für die Steuerung des Outsourcingpartners in der Betriebsphase;

- Leitung eines Outsourcing-Evaluierungsprojektes in einem internationalen SW Unternehmen;
- Ausschreibung Vergabe und kundenseitige Verantwortung für ein weltweites WAN;
- Maßgebliche Mitwirkung bei der Entwicklung eines Ausbildungsmodells für das Berufsbild eines Sourcing Managers.

Walter Jaburek/Markus Zehetner

IT-Ausschreibungen nach dem BVergG 2006

Verlag Medien und Recht

Dem Untertitel zufolge ist das vorliegende Buch als Einführung in das Vergabeverfahren gedacht. Die eigene Vorgabe der Autoren für das Buch, nachzulesen in der Einleitung, geht jedoch noch darüber hinaus:

Das Buch soll demnach helfen, die (von den Autoren) gestellten Fragen sowie auch andere Fragen (?) selbst zu beantworten und so ein weitgehend wasserdichtes Vergabeverfahren durchzuführen bzw. als Bewerber/Bieter allfällige Verstöße gegen vergaberechtliche Grundsätze erkennen und beurteilen zu können.

Die Vorgehensweise der beiden Autoren, die Materie anhand von zwei fiktiven Fallkonstellationen zu erläutern, hilft dem Leser, sich in der komplizierten Materie zurechtzufinden. Gepaart mit der guten Strukturierung des Werkes, wird es so dem Leser leicht gemacht, einen guten Überblick zu gewinnen, aber auch Antworten auf seine möglichen Fragen zu erhalten.

Das Buch orientiert sich daher an den von den Autoren konkret gestellten Fragen und die darauf gegebenen Antworten.

Ergänzt werden die Antworten auf diese Fragen durch nützliche Tipps und Hinweise, die offensichtlich aus der Praxis kommen, so wie auch die Übersicht der wichtigsten Rechtsprechung sowie einiger Mustertexte für Ausschreibungen.

Dass das Kapitel 6. „Fragen aus der Sicht des Unternehmers = Auftragnehmers“ mit 5 Seiten etwas mager ausgefallen ist, mag in der überwiegend auf Seiten der Auftraggeber durchgeführten Beratertätigkeit der Autoren begründet sein.

Dem gegenüber enthält der Anhang 1 die Bestimmungen des BVergG 2006 für den öffentlichen Bereich, der, wenn man dem wichtigen Hinweis der Autoren in der Einleitung folgt, jeweils den aktuellen Gesetzestext vom RIS herunter zu laden, den Umfang des Buches um gut 150 Seiten reduzieren könnte. Dennoch sind die

€ 58 gut angelegt und das Buch sollte in keinem IT Unternehmen u/o potentiell öffentlichem Auftraggeber fehlen.

Noch ein Hinweis aus vielen Gesprächen und langjähriger Erfahrung: Die öffentliche Vergabe sollte nicht ohne weiteres als Beispiel für Ausschreibungen und Vergaben im privaten Sektor herangezogen werden. Die Anwendung des Buches für IT-Auftragsvergaben im nicht öffentlichen Sektor sollte demnach mit Vorsicht, Skepsis und Augenmaß erfolgen.

Einfluss von Kosten und Dauer von Verfahren, die Einhaltung von für die Geschäftstätigkeit des Unternehmens wichtigen Projektterminen, um nur einige Punkte zu nennen, sind in jedem Fall und jedem Unternehmen anders zu bewerten. Dies sowie die Auswahl und Beauftragung von Anbietern liegen in der alleinigen Verantwortung der jeweiligen Entscheidungsträger. Das öffentliche Vergaberecht, im vorliegenden Buch beschrieben, kann möglicherweise als Anregung dienen, jedoch nicht mehr.

PS.: Der bestens ausgefeilte Vertrag mit rigiden Forderungen, der alles regelt und absichern soll, ist kein Garant für eine problemlose Beschaffung, die dann alle Anforderungen erfüllt. Durch (langwierige) Prozesse und Gutachterduelle lassen sich keine fehlenden Funktionen oder gefährdete Inbetriebnahmetermine erstreiten. Eine langfristige gute Partnerschaft kann Unzulänglichkeiten u/o Fehler, die beiden Seiten unterlaufen können, meistens besser gemeinsam lösen. Ein guter gemeinsam gefundener lösungsorientierter Kompromiss ist meistens zielführender und meistens mit weniger Unkosten verbunden als ein vom Richter verordneter.

Werner H. Rauch

tc i telecom institute
lobbyist and consultant for telecommunications, information technology and new media
e-Mail: w.rauch@inode.at
Mob: +43 676 3124 781
ADV Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung – Die IT-Community
Vorstandsmitglied
Fachhochschule Technikum Wien

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

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

10. Internationales Herbstsymposium am 26. September 2007

IT-Services – Prozesse – Standards (ITIL v3)

Das 10. IT-Servicemanagement Herbstsymposium, veranstaltet von CON.ECT Eventmanagement in Kooperation mit der ADV und itSMF Austria, fand unter dem Motto „IT-Services – Prozesse – Standards“ statt. Im Mittelpunkt der Diskussion stand dabei die kürzlich eingeführte ITIL-Version 3.

ITIL v3 fokussiert stärker auf den unmittelbaren Wert von Service- und Organisationsoptimierung für den Kunden sowie den tatsächlichen Geschäftsnutzen der IT für das Unternehmen. So brachte es **Stuart Rance**, IT Service Management Experte bei HP und einer der ITIL-Autoren, in seiner Keynote im Palais Eschenbach in Wien auf den Punkt. „Version 2 hat wunderbar dabei geholfen, IT-Prozesse und Organisationsstrukturen innerhalb von Unternehmen zu optimieren und effizient zu gestalten. Das Problem dabei war, dass Kunden deswegen aber nicht unbedingt glücklicher waren“, so Rance. Neben der Neuorganisation der ITIL in fünf Kernpublikationen sowie verbesserten Prozessbeschreibungen sei das Grundkonzept der Best Practices im Wesentlichen aber dasselbe geblieben: „Adopt and adapt – Übernehmen und Adaptieren“.

Rance zufolge stellt dieser Ansatz auch einen wesentlichen Unterschied etwa zum ISO 20000 Standard dar. „Während ISO 20000 einem sagt, man muss dies und jenes tun, bietet der ITIL-Ansatz Modelle und Verfahren an, die bei anderen Firmen schon funktioniert haben. Diese Modelle können übernommen, getestet und schließlich den eigenen Organisationsanforderungen angepasst werden“, so der ITIL-Experte. Als weitere Neuerung der Version 3 nannte der ITIL-Mitautor, dass den bisherigen auf IT-Leistungssektoren basierenden Handlungsanleitungen nun ein Service-Lebenszyklus zugrunde gelegt sei.

Markus Lindinger, Geschäftsführer MASTERS Consulting GmbH, lobte in seinem Vortrag den einheitlichen Aufbau aller v3-Bücher: „Alle früheren Veröffentlichungen wurden in 6 Publikationen – 5 Lifecycle-Phasen sowie einer gut zu lesenden Einführung – zusammenge-

fasst.“ Als einen der zentralen Aspekte von ITIL v3 bezeichnete Lindinger die vermittelte Bewusstseinsbildung innerhalb von Unternehmen. „Da organisatorische Veränderungen immer weniger verstanden werden, je weiter man sich der operationalen Ebene nähert, ist für eine erfolgreiche Umsetzung derartiger Vorhaben eine kontinuierliche Bewusstseinsbildung bis in die untersten Ebenen hinein unumgänglich“, ist Lindinger überzeugt. Wenig hilfreich im Sinne eines Continual Service Improvements sei in ITIL v3 allerdings die bloße Auflistung von unterstützenden Technologien und Werkzeugen, ohne diese näher zu erklären.

Unsicherheit herrschte unter den Symposiumsteilnehmern bezüglich der Umstiegs- bzw. Upgradeformalitäten im Zertifizierungsprogramm. So sind die genauen Modalitäten und Kursprogramme immer noch nicht vollständig geklärt. Unternehmen könnten derzeit aber noch von Übergangsfristen profitieren. Für eine begrenzte Zeit bietet die Zertifizierungsinstitution nämlich die Möglichkeit, die bisherigen Zertifikate der ITIL-Version 2 auf ITILv3-Zertifikat aufzugraden. Personen, die das ITIL-Zertifikat noch nicht erworben haben, können diese kosten- und weniger zeitintensive Gelegenheit ebenfalls nutzen, indem sie noch in diesem Jahr die Ausbildung zum ITIL Service Manager nach Version 2 sowie einen Bridge-Kurs zu Version 3 bestreiten.

Einem Umstieg auf ITIL v3 stehen ITSM-Entscheider derzeit allerdings noch abwartend gegenüber, wie die im Rahmen des Symposiums präsentierte Materna ITSM-Entscheiderstudie 2007 nahelegt. „Unsere Umfrage unter IT-Verantwortlichen hat ergeben, dass die überwiegende Mehrheit der Unternehmen keinen sofortigen Umstieg auf Version 3 plant. Viel-

mehr wollen sich die ITSM-Entscheider eingehend mit der neuen Version auseinandersetzen, bevor sie eine Entscheidung fällen“, so **Ines Gebel**, Produktmanagerin IT Service Management bei Materna. Gebel hielt jedoch fest, dass die generelle Verbreitung von ITIL in deutschen und österreichischen Unternehmen von knapp 50 Prozent im Jahr 2005 auf aktuell 76 Prozent gestiegen sei.

„Frameworks und Standards wie ITIL bieten eine gute Grundlage, um die Prozessorganisation im IT-Management zu optimieren. Gleichzeitig besteht dabei die Gefahr, dass die Frameworks nicht oder unzureichend verstanden werden und es an der Umsetzung im Unternehmen scheitert“, gab **Albert Karer** von der Karer Holding AG zu bedenken. Während Frameworks gute Konzepte und Regeln anbieten, was zu tun sei, gehe es im individuellen Fall immer darum, wie es zu tun sei und welche Konsequenzen sich daraus ergeben würden. „Wie die eigentlichen Wertschöpfungsprozesse des Unternehmens unterstützt werden, ist stets unternehmensspezifisch“, so Karer.

Für den Einsatz von IT-Prozess-Referenzmodellen zur Prozessoptimierung plädierte **Andreas Meyer-Trümpener** in seinem Vortrag. Diese seien unumgänglich, um die Lücke zwischen der strategischen Führungsebene und der operativen Ebene, die mit der Umsetzung der Vorhaben betraut ist, zu schließen. „Was dazwischen fehlt, ist die taktische Ebene, in denen die Prozesse, Prozessgruppen, Aktivitäten und Subprozesse abgebildet und definiert werden“, so Meyer-Trümpener. Ein Referenzmodell könne den Mitarbeitern unabhängig von den jeweiligen Anforderungen wichtige Anhaltspunkte liefern, wie Prozesse abzulaufen haben und zudem als Identifikationsfaktor dienen.

Als Beispiel für modellbasiertes Management von IT-Services und Architekturen stellte **Marcel Hovezak** von der BOC Unternehmensberatung GmbH das IT-Managementtool ADOit vor. ADOit unterstützt IT-Architektur- und Servicemanagement durch Integration der ITIL- und CobiT-Best-Practices in ein umfassendes IT-Management-Framework. Durch die gesamtheitliche Betrachtung, von der strategischen Ebene bis zur Produktionsarchitektur, werden IT-Services an Kundenbedürfnissen ausgerichtet und in eine skalierbare, homogene IT-Landschaft integriert.

Martin Pscheidl von CA richtete in seinem Vortrag über Service Portfolio Management & Service Strategy und ITIL v3 den Fokus auf die Kosten von IT und wie diese besser definiert werden können. „Das Grundproblem der IT ist, dass Unternehmen durch sie zwar wiederholt Geld einsparen, diese tatsächliche Kostenersparnisse von der IT aber nur selten in Zahlen nachgewiesen werden können“, so Pscheidl. Mit dem vorgestellten Clarity-Portfolio bietet CA ein umfassendes Funktionstool für Projekt- und Portfoliomanagement an, mit dem IT-Kosten zu in Anspruch genommenen Services zugeordnet sowie eine Risikoüberwachung und -steuerung durchgeführt werden kann.

Für **Markus Müller** von HP stand indes fest, dass es in Zukunft keine IT-Projekte mehr geben wird. „Die IT erfüllt schon längst nicht mehr nur reinen Selbstzweck, sondern ist untrennbar mit den Geschäftsprozessen verzahnt. Folglich unterstützt sie nicht nur das Business, sondern ist gleichsam auch die Basis für den Geschäftsbetrieb“, zeigt sich Müller überzeugt. Business Technology Optimization erachtet Müller folglich als strategisches Konzept, das Service- und Kundenorientierung, Managementwissen und Enterprise-Architekturen stärker in die IT hineinbringt.

Wie eine optimierte Kundenorientierung über die dadurch erreichte Kundenbegeisterung zu höheren Umsätzen und einer geringeren Churn Rate führen kann, veranschaulichte **Heiner Witte** von der Competence Call Center AG in seinem Beitrag. Als Beispiel diente ihm ein Call-

Center-Pilotprojekt des Telekommunikationsunternehmens T-Mobile, in dem Kundengruppen wertsegmentiert betreut wurden. „Die Frage dabei ist immer, was das Unternehmen dem Kunden als Mehrwert bieten kann, um selber einen Mehrwert zu generieren“, so Witte.

Ein österreichischer Vertreter der Telco-Branche, die **mobikom austria**, veranschaulichte in seinem Symposiumsbeitrag, wie der sinnvolle Einsatz von mobilen Endgeräten zur Optimierung des Kunden- und Servicemanagements beitragen kann. **Unternehmenspartner Schiffli** stellte dabei die für BlackBerry programmierte eigene mobile Service-Management-Lösung vor, die durch die Integration der kompletten Kundendatenbank Servicetechnikern im Außendienst die Arbeit erleichtern soll. Freeflow-Phasen könnten durch den mobilen Zugriff auf aktuelle Daten weitestgehend verringert werden, so Schiffli-Mobile-Vertreter **Carlo Wunrau** in seinem Vortrag.

Über die Herausforderungen für IT Servicemanagement im Bereich Internationalisierung und Mandantenfähigkeit reflektierte **Sabine Gruber**, Senior Consultant der Softlab GmbH, in ihrem Beitrag. Neben technischen und organisatorischen Aspekten müssten gerade bei national übergreifenden Zusammenführungen auch kulturelle Begebenheiten berücksichtigt

werden. Vorbehalten von Mitarbeitern gegenüber den zu erwartenden Veränderungen könne man mit der langjährigen Erkenntnis entgegentreten, dass Ressourcen-Abbau im IT-Bereich eher unüblich ist. „Ressourcen im IT-Bereich werden meist für höherwertige Tätigkeiten frei, da diese in Unternehmen grundsätzlich knapp bemessen sind“, so die Erfahrung von Gruber.

Ein Beitrag der **S&T Group** über multinationales Servicemanagement sowie die Vorstellung eines e2e-Monitoring-Projekts im **Magistrat der Stadt Wien** rundeten das umfangreiche Programm des 10. IT-Servicemanagement Herbstsymposiums ab. Neben Bettina Hainschink, Geschäftsführerin von CON.ECT Eventmanagement, führte Jürgen Töns von der GaVI Gesellschaft für angewandte Versicherungsinformatik GmbH als kompetenter wie aufmerksamer Moderator durch das abwechslungsreiche Programm.



Bettina Hainschink
CON.ECT
Eventmanagement, itSMF
Austria

Wiener IT-Strategiesymposium

Am 8. November fand zum 1. Mal das Wiener IT-Strategieforum der ADV statt. Diese neue Veranstaltung der ADV soll dem IT-Management und der Geschäftsleitung österreichischer Unternehmen die Gelegenheit bieten, Berichte direkt aus der täglichen Praxis zu hören und auf der anderen Seite intensives Networking zu betreiben. Honoriert wurde dies durch die Teilnahme von rund 50 Teilnehmern.

Im Eröffnungsvortrag zeigte **Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer**, einer der Experten, was

IT-Strategieentwicklung betrifft, welche Todsünden man bei der IT-Strategieentwicklung begehen kann:

- Wenn auf methodische Vorgehensweisen verzichtet wird, dann ist die daraus resultierende Strategie und daraus abgeleitete Architektur der IT bereits zum Scheitern verurteilt.
- Die Festlegung von Produktstandards sollte nicht zum Ausgangspunkt, sondern aus der IT-Strategie heraus gewählt werden.

- Wenn die Geschäftsvision fehlt, dann kann es passieren, dass die IT-Strategie wenig Bezug zu den tatsächlichen Anforderungen hat.
- Kein gemeinsames Verständnis zwischen IT-Management und der Geschäftsleitung über die Rolle der IT im Unternehmen.
- IT-Strategie muss als iterativer Prozess gesehen werden und nicht nur als einmaliges Projekt.

Der Präsident der ADV SC **Dr. Arthur Winter** zeigte sehr plakativ auf, was mobile Government für jeden einzelnen von uns bedeutet. Jeder kannte bisher den sehr komplizierten und mit hohem administrativen Aufwand verbundenen Akt der Arbeitnehmerveranlagung. Durch die Umsetzung der IT-Strategie des BMF wurde ein Paradigmenwechsel vollzogen, von örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten eines Amtes, Papiertechnologie und Vorlage von Unterlagen bis zu persönlichen Vorsprachen hin zu elektronischer Erfassung und Speicherung der Daten, Trennung von Produktion und Vertrieb hin zur Möglichkeit neuer Prozessgestaltungen.

Franz Tausch von Quelle zeigte einen interessanten Ansatz im Anforderungsmanagement. Bei der Anwendungsfallbeschreibung (Use Case) wird das klassische Pflichtenheft durch die Spezifikation von Use Cases ersetzt. Die sogenannte „Success-Story“ beschreibt die Anforderungen im normalen Ablauf, die Ausnahmesituationen und Alternativen sind anzuführen und die Testfälle untermauern die Anforderungen.

Dipl.-Ing. Hermann Kaineder, CIO der Hammerer Aluminium Industries GmbH, legte den Symposiumsteilnehmern in seinen Ausführungen zum Thema „Strategiehoheit trotz Outsourcing“ nahe, dass ein sogenannter Power Circle ein wichtiges Wettbewerbsinstrument ist. Dabei sind folgende 3 Punkte wichtig:

1. Ausschreibungen sind standardisiert und dauern – je nach Komplexität – daher nur 4 - 6 Wochen.
2. Power Circle an sich: Dabei sind alle Anbieter gleichzeitig vor Ort und es

fällt die Entscheidung am selben Tag als auch, dass es zum Vertragsabschluss kommt.

3. Die Verträge sind standardisiert und es gibt eine enge Kooperation zum Einkauf.

Gespannt sein darf man, was das Web 2.0 wirklich bringen wird, vor allem für die Unternehmen. **Dipl.-Ing. Christian Leeb** vermittelte in seiner eigenen und persönlichen Art und Weise, was heute mit dem Internet alles möglich ist, untermauert durch den Hinweis zu Links wie www.facebook.com oder www.rememberthemilk.com. Die heutige Jugend beschäftigt sich bereits sehr intensiv mit diesen Themen, geht aber sehr naiv an diese Themen heran, vor allem was das Thema Nachverfolgbarkeit und Security betrifft.

In mehreren Vorträgen wurde sehr gut aufgezeigt, dass für die Umsetzung der

IT-Strategie ein gutes und erfolgreiches Projektmanagement notwendig ist. Dabei spielte das Multiprojektmanagement eine immer größere Rolle.

Einige weitere Beiträge und die Podiumsdiskussion zeigten, dass für jeden Teilnehmer interessante Inputs und Informationen dabei waren. Man darf gespannt sein, was das 2. IT-Strategiesymposium im nächsten Jahr an Neuigkeiten bringen wird.



Mag. Christoph Weiss, ADV-Vorstandsmitglied, weiss@adv.at.

IKS und IT Risikomanagement

Auf Grund der 8. EU-Richtlinie kommen auf die Unternehmen in Österreich neue Herausforderungen im IKS (Internes Kontrollsystem) zu. Dabei spielt die Effizienz und Effektivität des IKS eine wesentliche Rolle. Zwar sind nur kapitalmarktorientierte Unternehmen in Zukunft verpflichtet, die wichtigsten Punkte des IKS im Lagebericht offen zu legen, doch sollten im Sinne der eigenen Sicherheit das IKS im Großen und Ganzen von allen Unternehmen umgesetzt werden. Des Weiteren ist jeder Aufsichtsrat in Zukunft verpflichtet, die Wirksamkeit des IKS zu überwachen.

Das IKS stellt dabei folgendes sicher: Zuverlässigkeit des Rechnungswesens; Vermögenssicherung der Firma; Effizienzverbesserung betrieblicher Abläufe und Einhaltung der Geschäftspolitik.

Dabei spielt die IT in Form des Risikomanagement eine wichtige Rolle. Wobei hier eindeutig zu beachten ist, dass es sich nicht primär um ein SW-Thema handelt,

um das Risikomanagement abzubilden und zu handeln.

Für das IT-Management bringt die neue EU-Richtlinie viel mehr an Verantwortung mit sich. Dabei muss die IT-Leitung in der Lage sein, das Risiko der IT direkt im Vergleich zur Unternehmensstrategie und zum Unternehmenserfolg zu setzen.

Auf der anderen Seite ist es notwendig, dass die Unternehmensführung mehr IT-Verständnis mitbringen muss, indem sie sich dem Thema IT mehr annimmt. Dadurch soll der Geschäftsführung die Tragweite von strategischen Entscheidungen vs. Risiko der IT mehr bewusst werden.

Für das Handling des Risikos, vor allem was das IT-Risiko betrifft, sollte bzw. muss ein Risikomanagement-Prozess mit folgenden Aktivitäten eingerichtet werden:

- Identifikation
- Analyse

- Bewertung
- Massnahmensetzung
- Steuerung
- Kontrolle

Essentiell ist, dass sowohl der IT- als auch der Unternehmensleitung dazu ein standardisiertes Reporting zur Verfügung gestellt wird, um das IT-Risikomanagement in das IKS optimal zu integrieren.

Wichtig dabei ist, dass sowohl die Geschäftsleitung als auch das IT-Management erkennt, dass das IT-Risikomanagement

nicht bei den traditionellen Themen des IKS stehen bleibt.

Gerade das Thema IT-Security wird heute noch von fast allen Unternehmen vollkommen unterschätzt. Wobei es hier nicht nur um den Angriff von außen geht, sondern vor allem die Gefahr auch im Inneren des Unternehmens lauert. Die Mitarbeiter eines Unternehmens haben heute noch immer zu viele Möglichkeiten, Schaden ihrem Unternehmen zuzufügen. Gerade dieses Risiko muss laufend neu identifiziert, analysiert und bewertet wer-

den und je nach Ergebnis einer Massnahmenumsetzung zugeführt werden.

Um diesen Gefahren gegenzusteuern, ist es absolut notwendig, dass das IT-Personal verpflichtet wird, sich laufend auf dem Gebiet der IT-Security weiterzubilden, bzw. das Vorlegen geeigneter Zertifikate ein Muss ist, um dem IKS auch Genüge zu tun.

Mag. Christoph Weiss
ADV-Vorstandsmitglied
weiss@adv.at

BUCHREZENSION

Tiemeyer, Ernst (Hrsg.):

Handbuch IT-Management

Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis (2. Auflage)

Hanser Fachbuchverlag, München 2007

700 Seiten, ISBN: 978-3-446-40186-0, Preis: 61,60 Euro

Der Veränderungsbedarf im IT-Bereich unterliegt einer steigenden Dynamik, die durch die Vielzahl von technischen Möglichkeiten und den steigenden Anforderungen der Anwender noch verschärft wird. Obwohl einzelne technische Komponenten billiger werden, ist eine steigende Kostentendenz bei IT-Produkten, IT-Services und IT-Projekten insgesamt zu beobachten. Die Leitung des IT-Bereichs ist daher damit konfrontiert, komplexere Aufgaben in kürzerer Zeit unter Beachtung von strengen Wirtschaftlichkeitsvorgaben wahrnehmen zu müssen. Eine effiziente Erfüllung dieser Aufgaben setzt einen aktuellen Stand der Kenntnisse in den wichtigsten Themenbereichen des IT-Managements voraus.

Informationstechnik (IT) hat inzwischen so gut wie alle Geschäftsbereiche durchdrungen und kann über Erfolg oder Misserfolg der Unternehmenstätigkeit entscheiden. Deshalb nehmen IT-Manager in Unternehmen eine ganz zentrale Rolle ein. Erfolgreiches IT-Management

– so zeigen unabhängige Untersuchungen – ist zwischenzeitlich zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines jeden Unternehmens aber auch für zahlreiche Berufstätigkeiten geworden. Die Fähigkeit zur Entwicklung von IT-Strategien, technisches Know-How, fundiertes Wissen zu verschiedenen Managementthemen, Führungsfunktionen sowie Grundkenntnisse zu den Anwendungsfeldern sind für im IT-Management tätige Personen unverzichtbar.

Herausgegeben von Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer, seit vielen Jahren Referent und Tagungsleiter auf zahlreichen ADV-Veranstaltungen (Seminaren, Lehrgängen, Tagungen), ist aktuell im Hanser-Verlag (www.hanser.de) aufgrund des großen Erfolges bereits in 2. Auflage das „Handbuch IT-Management“ erschienen.

Dieses Handbuch liefert angehenden und erfahrenen Managern umfassendes, aktuelles und in der Praxis notwendiges Wissen aus allen Bereichen des IT-Management.



Führende Experten aus der Industrie, von Consulting-Unternehmen und Universitäten (unter anderem auch ADV-Referenten wie Andreas Nehfort und Dr. Walter Wintersteiger) erläutern umsetzungsorientiert die wichtigsten Modelle und Konzepte im IT-Management. Die Leser erhalten wertvolle Tipps und Tricks, das Potenzial eines effektiven IT-Managements bestmöglich zu nutzen. Zukunftsweisende Trends im IT-Management werden so dargestellt, dass der Teilnehmer sie nicht nur schon heute kennt, sondern auch direkt umsetzen kann.

Die wesentlichen Inhaltsbereiche sind:

- IT-Strategien
- IT-Architekturen

- IT-Servicemanagement
- IT-Projektmanagement
- Organisation und Führung im IT-Bereich
- IT-Controlling
- IT-Qualitätsmanagement
- IT-Security-Management
- Einführung und Einsatz betriebswirtschaftlicher Standardsoftware
- E-Business
- IT-Recht

Gegenüber der 1. Auflage aus dem Jahr 2006 wurden sämtliche Beiträge aktualisiert bzw. grundlegend bearbeitet. Neu sind die Kapitel zum Thema „IT-Security-Management“ sowie zur Einführung von ERP-Lösungen und betrieblicher Standardsoftware. Damit wird den aktuellen Herausforderungen in besonderer Weise Rechnung getragen.

Das Ziel des vorliegenden Handbuchs „IT-Management“ ist es, Ihnen in kompakter und systematischer Form den Stand des Wissens in den wichtigsten Schwerpunktthemen des IT-Managements zu vermitteln. Insbesondere sollen

Sie ausgehend von vorhandenem Basiswissen und Erfahrungen im IT-Bereich die für erfolgreiches IT-Management notwendigen Methoden und Techniken kennenlernen.

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

weise IT-Manager, IT-Leiter, CIOs, IT-Bereichsleiter (z. B. Leiter System- und Anwendungsentwicklung, Leiter Rechenzentrum, IT und Datenverarbeitung etc.), IT-Projektleiter, Leiter Client-/Servermanagement, Prozess- und Qualitätsmanager sowie Informationsmanager und Unternehmensberater.

Einige Pressestimmen zur 1. Auflage:

„Die Autoren verstehen es, ihre jeweiligen Spezialgebiete umfassend und präzise darzustellen. So vermittelt das Handbuch solides Fachwissen über das ganze Spektrum des IT-Managements.“ c't 2006

„Das Werk ersetzt eine ganz Reihe von Büchern: Durch die klare Fokussierung auf das Wesentliche, die gelungene Verbindung von Konzept und Umsetzung, den Zusammenhang der einzelnen Teile zu einem Ganzen, erhält der IT-Manager ein Bündel an Werkzeugen an die Hand, mit dem er seine Aufgaben vorzüglich erledigen kann.“ Der EDV-Leiter 2006

Hinweis: Dieses Buch stellt sicher eine tolle Ergänzung für die Teilnahme am ADV-Lehrgang „IT-Manager“ dar.

Kostenreduktion durch Internet-Telefonie bei Farm Gold

Durch den Einsatz der Internet-Telefonielösung von quipcom konnte Farm Gold die Telefoniekosten senken. Die vorhandene ISDN-Telefonanlage mußte nicht verändert werden.

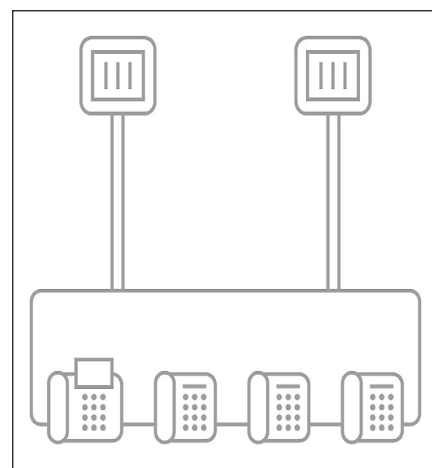
„Telefonie ist bei Farm Gold, bedingt durch den internationalen Einkauf und Verkauf, ein nicht zu vernachlässigbarer Kostenfaktor.“, sagt Robert Svugr, kaufmännischer Geschäftsführer des Nahrungsmittelherstellers Farm Gold.

Die Installation erfolgte in zwei Schritten: Zuerst erfolgte eine technische Überprüfung, um die genauen Eckpunkte für die Installation zu erarbeiten. Da die Internet-Telefonie ein höheres Internet-Datenaufkommen verursacht, wurde eine stärkere Leitung bei der Telekom Austria bestellt. Die bestehende ISDN-Anlage

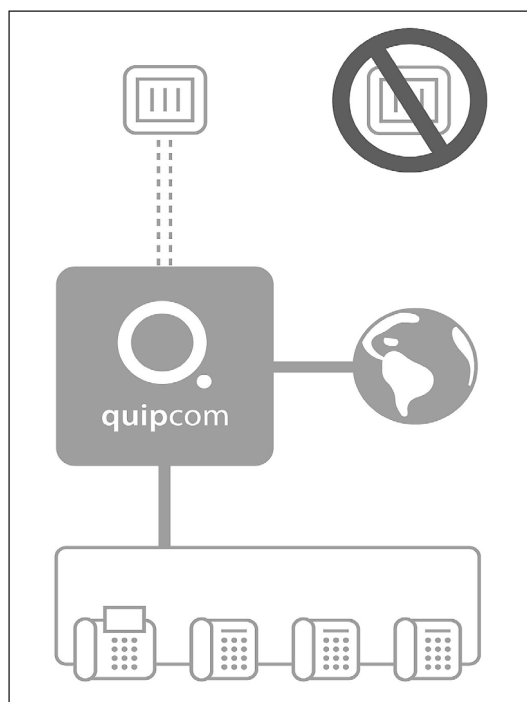
mit dem angeschlossenen Fax-Service sollte nicht verändert werden.

Darüber hinaus erfolgte eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung, um die Kosten und den Nutzen gegenüberzustellen. Farm Gold entschied sich für die Mietvariante, wobei die Einsparung ab dem Tag der Installation greift. Üblicherweise liegt die Kostenreduktion bei 30–70% der bisherigen Kosten, erklärt der Geschäftsführer von quipcom, Michael Beer.

Die Installation selbst war fast „plug & play“. Zwischen die Telefonanlage und



die ISDN-Anschlüsse wurde ein Gateway geschaltet, das Farm Gold mit dem internationalen quipcom-Netzwerk verbindet. Damit kann Farm Gold nicht nur kostengünstiger telefonieren, sondern auch direkt von anderen quipcom Teilnehmern kostenfrei erreicht werden. Durch dieses Konzept kann auch einfach eine Standortvernetzung durchgeführt werden.



Gespräche werden in ISDN-Qualität übertragen, auch die Faxübertragung funktioniert.

Großer Wert wurde auf die Ausfallsicherheit gelegt – die Anbindung von quipcom bietet ein mehrstufiges Ausfallsicherheitskonzept, damit die Telefonie immer zur Verfügung steht.

„Quipcom hat durch eine einfache, innovative Lösung mit wenig Installationsaufwand, schnell und unkompliziert die Telefonkosten maßgeblich reduziert.“, meint Robert Svugr.

„Als tolles „goody“ sehe ich die dezentrale Erreichbarkeit unter einer virtuellen Durchwahl – nach dem Motto – „überall wo ich Internet habe, bin ich unter meiner Durchwahl erreichbar“.

Das Unternehmen

Farm Gold – ist seit über 50 Jahren der führende Spezialist für Trockenfrüchte, Nusskerne und Saaten in Österreich. Der Name Farm Gold steht für langjährige Erfahrung und Produkte bester Qualität und ist im Lebensmittelhandel, ebenso wie in der Industrie ein Begriff für Qualität und Verlässlichkeit.

Ständiger enger Kontakt zu allen Lieferanten im In- und Ausland und weltweiter Einkauf garantieren ein reichhaltiges

Sortiment und sorgfältig ausgewählte Qualität.

Modern ausgestattete Lager- und Kühlhäuser gewährleisten eine fachgerechte Lagerung der Produkte zu jeder Jahreszeit. Abpackstraßen nach dem neuesten Stand der Technik garantieren enorme Flexibilität in Bezug auf Lieferbereitschaft.

Das Unternehmen, das sich seit Bestehen in Familienbesitz befindet, legt höchsten Wert auf Qualitäts- und Hygienemanagement, welches HACCP zertifiziert ist.

Werte, die jeder Mitarbeiter lebt und täglich umsetzt!

Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, wie Sie Internet-Telefonie einsetzen können, stehen Ihnen die Experten von quipcom gerne unter + 43 (1) 323 7000 bzw. unter sales@quipcom.net zur Verfügung.



Robert Svugr

AKTION

ADV-Mitgliederaktion

Bei Bestellung im Aktionszeitraum 15.11.2007 bis 31.12.2007 reduziert sich das Aktivierungsentgelt um 50% zB ISDN Gateway: statt 250,- EUR **nur 125,- EUR**

Ihre Vorteile

- Keine Investitionskosten
- Sofortige Kostenreduktion der Telefonie um bis zu 70%

- ISDN-Sprachqualität
- Ausfallsicherheit
- Kostengünstige Vernetzung von Standorten

Die 60 Tage-Geld-Zurückgarantie bleibt aufrecht.

Bei Nichtgefallen wird das Aktivierungsentgelt und die Grundgebühr zurückerstattet.

Michael Beer
mbeer@quipcom.net
quipcom m-dc tbg gmbh
Höfergasse 18/15,
A-1090 Wien
tel: +43 (1) 323 0000-20
fax: +43 (1) 323 9700

Geschäftsführer:
Michael Beer

Handelsgericht Wien:
FN 246468 d

Aktuelle Veranstaltungen

Forum IT-Management mit Vortrag „Wieso lernen wir nichts aus der EDV-Geschichte?“	Dipl.-Ing. Werner BEYERLE; Leitung: Dipl.-Ing. Helmut MASCHEK	8. 1.	Wien	Forum
In- & Outsourcing Von der Strategie zum Betrieb	Dipl.-Ing. Johannes GUGER, Ing. Mag. Christoph WEISS	16. 1.	Wien	Seminar
9. ADV-Zertifikats-Lehrgang „Ausbildung zum IT-Manager“ Modul 1: IT-Projekte Projektplanung, Projektmanagement, Projektteams führen, Projektcontrolling und Qualitätssicherung, Tools im Projektmanagement	Referententeam	30.1.–2.2.	Bad Tatzmanns- dorf	ADV-Lehr- gang
Schneller und billiger entwickeln durch Reviews	Dipl.-Ing. Siegfried ZOPF	4. 2.	Wien	Seminar



Wir trauern um **Martina Susanne Buczko**

Mehr als 20 Jahre war Frau Martina Buczko Mitarbeiterin der ADV. Am 27. September hat sie den Kampf gegen ihre Krankheit verloren.

Martina Buczko kam im September 1982 als junge Studentin in die ADV. Sehr bald wurde sie eine wichtige Mitarbeiterin in der Betreuung von Veranstaltungen. Mit viel Engagement und Fleiß erledigte sie die anfallenden Aufgaben und gewann bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern unserer Veranstaltungen mit ihrer Spontanität und Offenheit viel Sympathie. Egal, ob es kleine Seminare oder große Konferenzen und Messen waren – Frau Buczko identifizierte sich jedes Mal voll mit ihren Aufgaben. Nach dem krankheitsbedingten Ausscheiden aus der ADV im Jahre 2004 machte sie eine Ausbildung zur Lebensberaterin, die sie im Frühjahr dieses Jahres abschloss. Ihr ganzes Bemühen bestand nun darin, Mitmenschen in schwierigen Lebenslagen zu helfen. Leider konnte sie diese neue Tätigkeit nur kurz ausüben.

Wir werden unserer lieben Kollegin ein ehrendes Andenken bewahren.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der ADV

**Redaktionschluss für die
„ADV-Mitteilungen 1/2008“:**

25. Jänner 2008

*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,

URL: http://www.adv.at