

# PROFITS

Das Unternehmermagazin der Sparkassen-Finanzgruppe

## ZEITWERTKONTEN

Flexible Modelle motivieren Mitarbeiter

## FRANCHISE

Machen Sie mehr aus Ihrer guten Idee

## NEBENWERTE

Weltmarktführer fürs Depot

Frank Wenzel und Heike Wenzel-Däfler, Geschäftsführer der Wenzel Group aus Wiesthal, machen ihre Messgeräte über neue Kanäle bekannt

**DOSSIER**  
**SO GELINGT**  
**DER PERFEKTE**  
**MESSEAUFTTRITT**

**SOCIAL MEDIA**

# MIT TECHNIK KUNDEN FINDEN UND BINDEN



# Mehrwert durch Technik

**Erfolgsfaktor.** Unternehmen bringt es viele Vorteile, die haus-eigene IT strategisch auszurichten. Damit der Umbau gelingt, müssen die Experten im Betrieb und die Verantwortlichen in der Führungsetage an einem Strang ziehen.

**W**enn Unternehmen ihre Informationstechnologie (IT) umbauen, geben sie dem Projekt gern ambitionierte Namen. Beim österreichischen Büromöbelhersteller Bene läuft die Renovierung von Hard- und Software unter dem englisch-italienischen Zwitterbegriff „Be:Bene“, was so viel heißen soll wie „Sei gut“. Dahinter stecken ganz handfeste Maßnahmen. So nutzten Abteilungen bei Bene bisher zum Beispiel unterschiedliche Computer mit jeweils ganz verschiedenen Programmen. Inzwischen arbeiten alle mit einem gemeinsamen Warenwirtschaftssystem von Microsoft. Auch die Betriebssysteme und E-Mail-Programme wurden auf Windows-Standard vereinheitlicht. IT-Leiter Jörg Baumgartner zieht das Fazit: „Die Systeme sind jetzt besser vernetzt.“ Bene will die 60 Serverstandorte, in denen Daten der Firma bisher gespeichert sind, durch einen Zentralserver ersetzen.

Dass alles bislang so gut verlaufen ist, liegt vor allem an einem: Bene hat das Thema IT-Umstellung zur Chefsache erklärt. „Ohne den Rückhalt der Führungskräfte könnte ‚Be:Bene‘ gar nicht funktionieren“, betont IT-Leiter Baum-

gartner. Nicht nur das Budget für neue IT sei bereitzustellen, die ganze Firma müsse mitziehen.

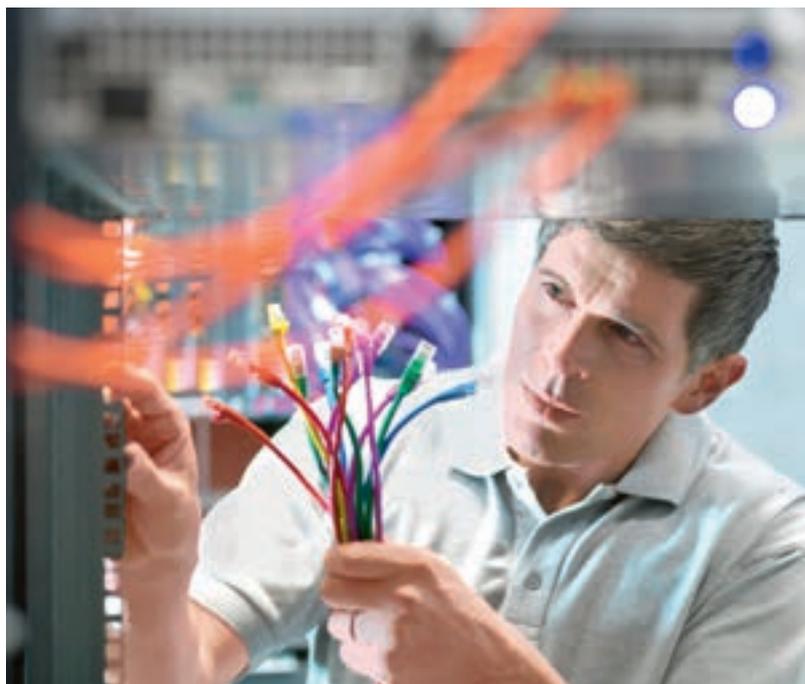
## Jeden Stein umdrehen

Das ist nicht immer leicht (siehe „Mehr ist möglich“). Bülent Uzuner, Chef der IT-Beratung BTC Business Technology Consulting, weiß: „Dabei muss die Geschäftsleitung bereit sein, jeden Stein umzudrehen.“ Bevor weitsichtige Unternehmer eine neue Strategie für die hauseigene IT einführen, klären sie mehrere Details (siehe „Wichtige Punkte für den IT-Check“) und

treffen dann die Entscheidungen. Das fängt aus Sicht von Kiumars Hamidian, Geschäftsführer der Beratung Bearing Point, mit ganz wichtigen, grundlegenden Aspekten an. „Chefs müssen zum Beispiel entscheiden, welchen Teil der IT-Administration sie im Haus behalten und was Dienstleister übernehmen sollen“, erläutert er.

Programme lassen sich heute statt auf hausinternen Servern in externe Rechenzentren auslagern und betriebliche Daten bei Anbietern von Onlinespeicherplatz in der Cloud verwalten. Solche Datenwolken sehen viele Mit-

**Detailarbeit.**  
Ein neues IT-System lässt sich nur umsetzen, wenn alle Betroffenen eingebunden sind.



## Wichtige Punkte für den IT-Check

### Tipps von Unternehmensberater Kiumars Hamidian.

- **Potenzial.** Klären Sie, welche Arbeitsabläufe sich durch IT verbessern oder beschleunigen lassen. Das zeigt, wo es derzeit besonders hakt.
- **Bestandsaufnahme.** Verschaffen Sie sich einen Überblick über die hauseigene IT-Landschaft. Daraus ergibt sich auch, was noch fehlt.
- **Planung.** Arbeiten Sie ein Konzept für die künftige IT-Strategie aus. Dabei ist wichtig, dass alle Beteiligten von Anfang an mitwirken.
- **Zeithorizont.** Legen Sie einen Rahmen fest, in dem Sie Ihre Strategie umsetzen wollen. Leiten Sie daraus Zwischenschritte ab. Und: Prüfen Sie im Projektverlauf, ob sich noch IT-Innovationen integrieren lassen.

telständler kritisch, weiß Rüdiger van Hal, Geschäftsführer bei der Unternehmensberatung Media-define. „Die meisten Unternehmen wollen sensible Daten lieber bei sich behalten“, sagt er. Van Hal hält die Ängste aber für unbegründet. Cloud-Anwendungen böten den großen Vorteil, dass Mitarbeiter auch zu Hause oder unterwegs problemlos Zugriff auf Firmendaten hätten. „Das kann die täglichen Arbeitsprozesse effektiver machen und gegebenenfalls Zeit sparen“, betont der Experte.

Ebenso können Unternehmen den Umgang mit Geschäftskunden effizienter gestalten, wenn sie es ihnen ermöglichen, beispielsweise den Status einer Bestellung direkt über das hauseigene System zu erfragen. Oder indem sie Onlineschnittstellen zwischen dem eigenen und dem System des Kunden einrichten, um darüber Daten auszutauschen – natürlich unter Berücksichtigung aller Sicherheitserfordernisse.

So macht es der Kölner Außenwerber Ströer. Das Unternehmen tauscht mit Agenturen Daten über frei verfügbare Werbeträger und Buchungen aus. Dabei steht der Sicherheitsgedanke im Vor-

dergrund. Direkten Zugriff auf betriebsinterne Daten erhielten die Kunden des Außenwerbers nicht, betont Ströer-IT-Chef Helmut Meitner. „Wir haben Schnittstellen zwischen den Anwendungen und Verfahren zur gesicherten Datenübertragung geschaffen“, sagt er. Das Ströer-eigene System ist mit Firewalls abgeschottet, um Zugriffe von außen abzuwehren.

### Sensible Firmendaten

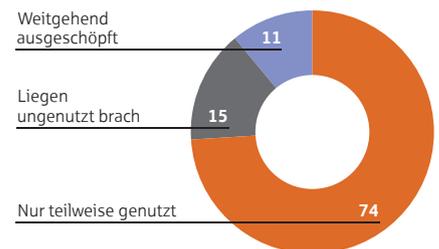
Künftig will Ströer alle Firmendaten nur noch auf einer zentralen Plattform speichern, die im Rechenzentrum eines IT-Dienstleisters steht. Schon jetzt sind das SAP-System des Außenwerbers sowie die Programme zur Verwaltung von Kundendaten und Werbekampagnen in das externe Rechenzentrum ausgelagert. Die Sicherheit habe dabei immer an erster Stelle gestanden, betont Meitner, denn es gehe ja auch um Daten von Kunden sowie sensible Firmenunterlagen. An einem Ströer-Standort hat er deshalb ein zweites Rechenzentrum eingerichtet – quasi eine Sicherheitskopie. „Für uns war von vornherein klar, dass wir einen deutschen

Standort brauchen“, so Meitner. Ströer will eben alle Firmendaten im Land behalten.

Damit steht der Außenwerber nicht allein. Zusehends mehr Firmen wollen ihren Kunden den Datenschutz nach hiesigen Erfor-

### Mehr ist möglich

#### Potenziale der IT in der strategischen Unternehmensplanung.



Quelle: IDC IT-Kompass 2013

dernissen garantieren und lagern betriebliche Daten nur an Dienstleister aus, deren Server beispielsweise nicht in den USA, sondern in Deutschland stehen. Berater Hamidian empfiehlt, darauf „bei der Wahl des Anbieters zu achten“.

Bald kann Meitner einen Haken an das große IT-Projekt des Außenwerbers Ströer machen. So wie Baumgartner beim Büromöbelhersteller Bene. Annika Janßen **P**