

Special Innovation

Wilfried Pruschak: „Telefondienstleistungen zählen bei vielen Unternehmen nicht zu den Kernkompetenzen, deshalb bietet sich ein Outsourcing an IT-Dienstleister an. Damit können die Voraussetzungen für eine bessere Kosten- und Planungskontrolle geschaffen werden“, erklärt der Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik.

Billiger telefonieren mit Bits und Bytes

Manfred Lechner

economy: Wird sich Telefon-Outsourcing ähnlich schnell auf dem Markt durchsetzen, wie dies bisher bei IT-Dienstleistungen der Fall war?

Wilfried Pruschak: Telefondienstleistungen sind schon jetzt Bestandteil des Angebots von IT-Outsourcing-Partnern. Zu erwarten ist, dass sich dieser Trend in naher Zukunft beschleunigen wird.

Welche Vorteile bestehen für Unternehmen, wenn sie eine Kooperation mit einem Outsourcing-Partner eingehen?

Die Vorteile liegen auf der Hand. Wir als IT-Spezialisten schaffen für unsere Kunden eine Telekommunikationsinfrastruktur, welche die Wirtschaftlichkeit und Qualität der Telefonie deutlich verbessert. Raiffeisen IT bietet Unternehmen die neuesten Technologien, die im Verbund mit den bereits bestehenden Dienstleistungen der Informationstechnologie genutzt werden können.

Wie wirkt sich das auf die Kosten aus?

Steckbrief



Wilfried Pruschak ist Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik. Foto: Raiffeisen IT

Raiffeisen Informatik hat bereits vor Jahren die Telefonie der Raiffeisen-Banken umgestellt. Innerhalb des Sektors betreuen wir rund 11.000 Ports, wobei unter Port ein Telefonanschluss zu verstehen ist. Dieses Outsourcing war eines meiner ersten Projekte als Geschäftsführer, und nachdem wir das erste Bundesland umgestellt hatten, konnten wir allein dadurch schon Einsparungen in der Höhe von knapp 700.000 Euro feststellen.

Worauf sind die Kostenersparnisse zurückzuführen?

Die Kostenersparnis ergibt sich vor allem aus der Optimierung von Investitionszyklen und der nutzungsabhängigen Verrechnung auf Basis von Port-Preisen, sowie der Optimierung der Service-Leistungen. Leistungen, die auch die Strabag überzeugten, denn seit Beginn dieses Jahres sind wir Outsourcing-Partner des Unternehmens. Weiterer Vorteil ist, dass auf Basis des gepoolten Portpreissystems alle Ausgaben für die Strabag im Vorhinein planbar sind. Im Sinne eines Outsourcings werden alle Dienstleistungen, wie die Installation/Deinstallation der Systeme, Wartung und Service, internes und externes Change Management, von der Raiffeisen Informatik durchgeführt. Ebenso wird die Finanzierung von Raiffeisen übernommen.

Gibt es darüber hinaus weitere Vorteile?

Beispielsweise kann ein Unternehmen bei neu eingerichteten Betriebsanlagen ab dem ersten Tag das Kommunikationsnetz nutzen, ohne dass jemand im Unternehmen sich darum kümmern müsste. Auch



User werden in Zukunft nur mehr ein Handy benötigen, das sich automatisch auf verschiedene Netze einstellt. Foto: Bilderbox.com

im Bereich der Telefonie bemerken wir, dass Unternehmen ihre Kernkompetenzen immer differenzierter definieren, und die Telefonie zählt eindeutig nicht zu den Kernkompetenzen eines Bauunternehmens.

Inkludieren Ihre Dienste auch die Möglichkeit, Voice over IP einzusetzen?

Natürlich, wiewohl Voice over IP meiner Beobachtung

nach wohl erst in rund drei Jahren den Durchbruch schaffen wird, da diese relativ neue Technologie derzeit noch nicht die kritische Menge erreicht hat.

Welche Veränderungen sind durch den Einsatz von Voice over IP zu erwarten?

Wir führen derzeit einen Praxistest in einigen Raiffeisen-Banken durch. Telefon-User werden in Zukunft nur mehr ein

Gerät verwenden, das sich automatisch auf die verschiedenen Netze einstellt. Unter Nutzung bereits bestehender Technologien wie Wireless-Lan, Mobilfunk, Voice over IP und Festnetz bietet diese Lösung den Vorteil, dass sowohl die günstigste wie auch die bestmögliche Verbindung genutzt werden kann. Dies alles, ohne dass User eingreifen müssten. Die Technik läuft völlig im Hintergrund ab.

Wie sieht es mit den Sicherheitsvorkehrungen aus?

Raiffeisen Informatik investiert rund 20 Prozent seiner IT-Ausgaben in Sicherheitstechnologie, sowohl im klassischen IT-Bereich als auch in der Telefonie. Branchenüblich sind acht Prozent. Ich gehe aber davon aus, dass die Höhe der von uns getätigten Investitionen in Zukunft Branchenstandard wird, da die Bedrohungen einerseits beachtliches technologisches Niveau aufweisen und andererseits immer zahlreicher werden.

Erwarten Sie, dass IT-Outsourcing-Partner in Zukunft in allen Dienstleistungsbereichen auch überregional tätig sein werden?

Wie das Beispiel international agierender Telekommunikationsunternehmen zeigt, können analog dazu IT-Unternehmen auch für internationale Kunden tätig sein. Was das klassische IT-Outsourcing betrifft, ist dies bereits der Fall, denn kürzlich entschied sich eine der größten deutschen Versicherungen, nämlich Mannheimer Versicherungen, für Raiffeisen Informatik als IT-Outsourcing-Partner und verlagerte infolgedessen ihr Rechenzentrum zu uns nach Wien.

Telefonie mit IT verringert Wartungsaufwand

Österreichs größtes Bauunternehmen lässt gesamte Telekommunikation von Raiffeisen IT managen.

Ein Telefon am Arbeitsplatz zu haben, ist mittlerweile selbstverständlich. Damit auch gleich alle Nebenstellen und Verbindungen aufrufen zu können, ebenso. Aber was, wenn der Arbeitsplatz immer nur temporär eingerichtet ist, wie das bei Baustellenbüros der Fall ist? Mittlere Baustellenstandorte haben 30 bis 150 Nebenstellen, Großbaustellen gar bis zu 1.000. Bei den temporären Standorten handelt es sich um Anlagen, die einen oder mehrere Monate/Jahre betrieben werden. Aufgrund der

vielen temporären Niederlassungen muss in kürzester Zeit der Betrieb der Standorte gewährleistet sein. Telefonanlagen sind ja nicht mehr nur einfache Apparate, die man an eine Steckdose anschließt.

Outsourcing erspart Kosten

Mittlerweile muss hinter einer modernen Telekommunikationsinfrastruktur mit vielen Schnittstellen, wie die Strabag sie hat, auch eine leistungsfähige Service-Organisation mit umfangreichem IT-Know-how stehen.

Die Strabag als größtes österreichisches Bauunternehmen nutzt mit über 600 Standorten in 17 Ländern unterschiedlichste Telefonie-Systeme verschiedener Lieferanten, die sowohl gemietet als auch gekauft – teils mit, teils ohne Wartungsvertrag – betrieben werden. Der Baulöwe hat sich dazu entschlossen, seine Telekommunikationssysteme einem erfahrenen IT-Partner, der Raiffeisen Informatik, zu übergeben. Alle zum Strabag-Konzern gehörenden Standorte sollen in ein wirt-

schaftlicheres Betriebskonzept eingebunden werden, das von einem Punkt aus gemanagt wird. Mit neuesten Telefonietechnologien, gebündelt mit den Dienstleistungen der Informationstechnologie, und unter dem Aspekt der Kostenreduzierung schafft der IT-Versorger für seinen Kunden eine Telekommunikationsinfrastruktur, welche die Wirtschaftlichkeit und Qualität der Telefonie deutlich verbessert. Wie bei jedem anderen Outsourcing auch entfallen für das outsourcende Unternehmen all-

fällige Wartungsarbeiten, da die Telefon-Infrastruktur zur Gänze von Raiffeisen IT zur Verfügung gestellt wird.

Kostenersparnis ergibt sich vor allem auch aus der Optimierung der Service-Leistungen. Ziel ist, im Rahmen eines abgestimmten Roll-out-Plans die Telekommunikationsanlagen der Strabag in acht europäischen Ländern zu erneuern. Vorteil ist, dass das Unternehmen an jedem Standort und jederzeit modernste Kommunikationstechnologie nutzen kann. malech