

## Special Innovation

**Alexander Falchetto:** „Aufbauend auf unseren Kernkompetenzen als IT-Unternehmen der größten österreichischen Presseagentur ist es unsere Unternehmensphilosophie, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten, die vor allem von KMU verstärkt genutzt werden“, erklärt der Systeme-und-Netzwerk-Leiter der Apa-IT.

# IT-Architektur vom Feinsten

Manfred Lechner

**economy: Stichwort Beratung:** Wie wichtig ist Consulting, wenn Unternehmen ihre IT outsourcen möchten?

**Alexander Falchetto:** Kunden achten sehr genau darauf, ob ein IT-Outsourcing-Partner zusätzlich zu seiner IT-Kompetenz auch Branchenkenntnisse mitbringt. Die Wichtigkeit dieses Umstands zeigt sich auch in unserem Marktanteil. Der Apa als Medienunternehmen wird zugehört, dass sie die IT-Probleme der Branche kennt und lösen kann. Rund 50 Prozent der relevanten Medienunternehmen vertrauen deshalb auf unsere IT-Outsourcing-Kompetenz. Stark sind wir im mediennahen Bereich vertreten. Als mediennahe definieren wir alle Prozesse, die Kundenkommunikation zum Inhalt haben. Dazu zählen auch Sites von Banken und Ministerien, die wir ebenso hosten wie die von klassischen Medienunternehmen. Aufbauend auf diesen Kernkompetenzen ist es unsere Unternehmensphilosophie, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten.

**Haben Klein- und mittlere Unternehmen (KMU), was IT-Outsourcing betrifft, einen Aufholbedarf, und wie definiert sich der Nutzen?**

KMU nutzen vermehrt die Möglichkeit, ihre IT mittels Outsourcing zu optimieren. Im Zuge des Prozesses veranstalten wir mit Kunden Workshops, um Lösungen zu erarbeiten. Vor allem kleineren KMU mangelt es an der nötigen Transpa-



Umfassende Dienstleistungen sowie die individuelle Konfiguration des Service-Levels sichern die Qualität der IT-Leistungen und schaffen Kostentransparenz. Foto: APA-IT

renz der IT-Kosten. Da sie meist eine nach dem Patchwork-Prinzip aufgebaute IT-Landschaft aufweisen, sind die Schnittstellen zwischen IT und Unternehmensorganisation oft nicht klar definiert. Es existieren inhomogene Systeme, die sich nur kostenaufwendig servicieren und ausbauen lassen. Eine Bestandsaufnahme und das Definieren von Zielen stellen sicher, dass künftig nur Programme und Applikationen verfügbar sind, die das Erreichen der Unternehmensziele unterstützen.

**Wird auch die Hardware einer Evaluierung unterzogen?**

Wir erstellen einen Plan, was weiterverwendet werden kann und welche Neuanschaffungen getätigt werden müssen. Wei-

ters unterstützen wir Unternehmen, die Hardware mieten möchten, um so die Investitionen besser planen zu können. Auf diese Weise ist es möglich, die Anschaffung und Wartung der gesamten IT-Ausstattung von PC und Servern über Laptops bis hin zu Druckern, Scannern und Fax auszulagern. Auf Wunsch kümmern wir uns auch um das Firmennetzwerk oder die Standortvernetzung von Unternehmen.

**Wie hoch sind die Einsparungspotenziale?**

Der Zugewinn liegt bei den Qualitätssteigerungen der IT und einer transparenten Kostenstruktur. Zu erzielen sind durchschnittlich 20-prozentige Qualitätssteigerungen.

**Welche Prozesse können ausgliedert werden?**

Es besteht die Möglichkeit, alle IT-Prozesse auszulagern. Unternehmenskritische Abläufe wie beispielsweise Buchhaltung oder Reporting werden nur sehr zögerlich outsourct. Standard hingegen ist das Outsourcing von Büroanwendungen und Server-Lösungen.

**Welche Service-Levels sind verfügbar?**

Anstelle von Paketlösungen bieten wir die Möglichkeit, den Service-Level an die tatsächlichen Bedürfnisse des Kunden anzupassen. So brauchen beispielsweise Websites eine hohe Verfügbarkeit, während bei Rechnern, die von Unternehmen für Applikationsentwick-

lung verwendet werden, ein geringeres Verfügbarkeitslevel zu tolerieren ist. Besonders wichtig für unsere Kunden ist jedoch vor allem, dass wir 24 Stunden an sieben Tagen die Woche für sie da sind und ihre Anliegen jederzeit von IT-Spezialisten entgegengenommen und bearbeitet werden.

**Wie steht es um die Sicherheit?**

Die IT der Apa muss rund um die Uhr verfügbar sein. Wir hosten die Online-Auftritte der wichtigsten Medien des Landes, wie beispielsweise des ORF und vieler Tageszeitungen, die ebenfalls auf Hochverfügbarkeit angewiesen sind. Aus diesem Grund betreiben wir zwei räumlich getrennte Rechenzentren. Die beiden Zentren sind mit Notstromaggregaten ausgerüstet und mit 25-Gigabyte-Glasfaserkabeln verbunden. Die Verbindung ist als Zwei-Weg-System angelegt. Sollte eine Leitung ausfallen, wird der Traffic von der anderen aufgenommen.

### Steckbrief



Alexander Falchetto, Leiter Systeme und Netzwerke von Apa-IT. Foto: APA-IT

## Kompetenz schafft Kundenzufriedenheit

Mittelständisches Unternehmen optimiert durch Outsourcing IT-Landschaft und Sicherheitsstandards.

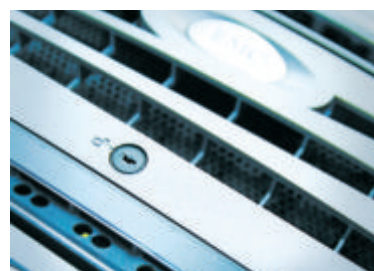
Erfolgreiches Outsourcing beginnt mit der Auswahl eines IT-Partners, der sich individuell auf den Kunden einstellen kann. In enger Kooperation mit dem Anbieter kommt es zur Erstellung eines IT-Gesamtkonzepts. Die Umsetzung des Konzepts erfolgt Hand in Hand und wird permanent an sich ändernde Anforderungen angepasst. Ist das System dann in Betrieb, steht die persönliche Betreuung durch ausgebildete IT-Spezialisten im Mittelpunkt – im Idealfall rund um die Uhr.

Apa-IT ist Outsourcing-Partner der Versicherungskanzlei Kloiber. Neben der Vereinheitlichung der IT-Infrastruktur

wurde unter anderem auch der Standort des Unternehmens vernetzt. Nach einem Zusammenschluss der Versicherungskanzlei Kloiber und der Minerva Versicherungstreuhand AG entschloss sich Minerva ebenfalls, die Betreuung ihrer IT-Systeme in die Hände von Apa-IT zu legen.

„Unsere Kernkompetenz ist das Versicherungsgeschäft und nicht die IT – deshalb lagern wir IT-Dienstleistungen aus“, erklärt Helmut Barnet, Geschäftsführer von Minerva, „und nachdem bereits die Versicherungskanzlei Kloiber gute Erfahrungen mit dem Apa-IT-Outsourcing gemacht hat, liegt

es nahe, dass wir ebenfalls diese Leistungen in Anspruch nehmen.“ Mit dem Eintritt von Minerva erweiterten sich die Anforderungen des nun größeren Unternehmens um weitere Dienstleistungen und Standorte und machten ein neues Out-



24-Stunden-Service schafft Ausfallssicherheit. Foto: APA-IT

sourcing-Konzept notwendig. Individuelle Bedürfnisse von Minerva, wie die Reduktion der laufenden Rechenzentrumskosten verbunden mit garantierten Service-Level-Agreements und einer rund um die Uhr besetzten technischen Hotline, standen dabei im Vordergrund.

**Infrastruktur**

In der ersten Phase wurde im Rahmen einer umfassenden Bestandsaufnahme sämtliche IT-Infrastruktur erfasst und das örtliche, strukturelle und personelle Umfeld dokumentiert. Anschließend übernahm Apa-IT sukzessive die Verantwortung für derzeit 24 PC-Arbeitsplät-

ze und zwei Server. „Seit 2007 kümmert sich Apa-IT auch um die Beschaffung und Wartung von Hardware sowie um Einrichtung und laufende Updates der eingesetzten Software, um Sicherheitslücken vorzubeugen“, so Barnet. In der nächsten Phase ist vorgesehen, dass Apa-IT eine neue IT-Strategie für die Minerva-Gruppe entwickelt, welche unter anderem die Nutzung eines zentralen Exchange-Servers und eine neue Standortvernetzung vorsieht. Außerdem sollen die Minerva-Server in das Apa-IT Rechenzentrum übersiedeln und im Rahmen eines Server-Hosting-Pakets betreut werden. malech