

## ADV-Generalversammlung 2006

Die diesjährige Ordentliche Generalversammlung fand am 23. Mai 2006 im Festsaal der Bundesrechenzentrum GmbH in Wien statt.

Wie ADV-Präsident SC Dr. Arthur Winter in seinem Bericht ausführte, deckte die ADV mit ihren Aktivitäten bisher 3 Geschäftsfelder ab:

- kostenloser Erfahrungsaustausch zu IT-spezifischen Themen (z. B. Foren, Vortragsveranstaltungen, ...)
- Kostenpflichtige Aus- und Weiterbildung: hier bietet die ADV ein breites Veranstaltungsspektrum: Konferenzen, Tagungen, Seminare ...

- „Vertretung“ der Interessen der Mitglieder / Interessensausgleich zwischen den Mitgliedern: da die ADV sowohl Mitglieder aus dem Bereich „IT-Anbieter/ IT-Dienstleistungsfirmen“ als auch aus dem Bereich „IT-Anwenderfirmen / IT-Anwenderorganisationen“ hat, sind beste Voraussetzungen gegeben, dass die ADV einerseits als „Anwenderorganisation“ die Interessen der Anwender vertritt, andererseits zum Ausgleich der Interessen von Anbietern und Anwendern beiträgt. Als Aktivitäten sind hier anzuführen:

- Die Initiative gegen E-Mail-Missbrauch zum Transport von Viren etc. In den „ADV-Mitteilungen 4/2005“ wurde darüber ausführlich berichtet.
- Die Bemühungen, Probleme, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Digitalen Signatur vorhanden sind, in Zusammenarbeit aller Beteiligten lösen zu helfen. In diesem Sinne veranstalten wir am 22. Juni in Wien die Tagung „Digitale Signatur – ja, und? – Rechtliche Grundlagen, Einsatzmöglichkeiten, Produkte, Erfahrungsberichte“
- Zu diesem Geschäftsfeld zählt auch die Unterstützung von Studien durch die ADV, wie z. B. die Durchführung der ERP-Zufriedenheitsstudie in Österreich.

### EDITORIAL

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

die ADV-Generalversammlung bot wieder eine gute Gelegenheit, ausführlich über die vielfältigen und umfangreichen Aktivitäten der ADV im letzten Jahr zu berichten. In diesen ADV-Mitteilungen lesen Sie eine Zusammenfassung des Berichts des ADV-Vorstandes. Neben der äußerst positiven



berichte. Unser Mitglied Dipl.-Ing. Helmut Maschek berichtet zunächst allgemein zu diesem Thema. Weiters können Sie über seine Erfahrungen mit der Nutzung der A-Trust-Signatur auf der Maestro Card, dem Trodat Seal und der Nutzung der Bürgerkartenfunktion auf der eCard lesen.

Zustimmung der Teilnehmer zum Jahresbericht war in dieser Generalversammlung eine besondere Aufbruchstimmung spürbar. Das Jahr 2009 ist für große Ereignisse bereits im Planungsbereich. Und für die ADV wird dieses Jahr ein besonderes: unser Verein feiert sein 50-jähriges Bestehen! Ein engagiertes Team im ADV-Vorstand arbeitet derzeit daran, dass die ADV mit ihren Aktivitäten und ihrem Erscheinungsbild auch im Alter von 50 Jahren für viele Mitglieder attraktiv ist.

Wir haben bereits in der letzten Ausgabe der ADV-Mitteilungen ausführlich über die Aktivitäten der ADV-Arbeitsgruppe „Digitale Signatur“ berichtet. In dieser Ausgabe bringen wir weitere Erfahrungs-

Auch heuer wurde in den D/A/CH-Ländern die ERP-Zufriedenheitsstudie durchgeführt. Mag. Christoph Weiss, zuständig für Österreich, gibt einen ersten Bericht über die Ergebnisse dieser Studie. Ausführlich wird er die Ergebnisse dieser umfassenden Studie im Rahmen eines Info-Abends am 28. Juni in der ADV vorstellen. Die detaillierte Einladung zu dieser Veranstaltung finden Sie im Internet: <http://www.adv.at/veranstaltungen/index.htm>

Einen sonnigen Sommer und eine interessante Lektüre dieser ADV-Mitteilungen wünscht Ihnen

Ihr Mag. Johann Kreuzeder  
(ADV-Generalsekretär)

Im letzten Jahr kam ein **neues Geschäftsfeld** dazu: die **ADV als Plattform für die**

### Aus dem Inhalt

ADV-Generalversammlung 2006 . . . . .	1
Persönliche Erfahrungen mit der Digitalen Signatur . . . . .	2
Eigener Versuch zur Nutzung Maestro . . . . .	4
Persönliche Erfahrungen mit dem Trodat Seal . . . . .	5
Persönliche Erfahrungen mit der eCard . . . . .	7
FinanzOnline, die elektronische Arbeitnehmerveranlagung hat bereits 1 Million Teilnehmer . . . . .	8
ADV-Tagung Digitale Signatur – ja, und? . . . . .	9
Buchrezension: Handbuch IT-Management . . . . .	11
rmDATA verstärkt nachhaltig das Geschäftsfeld GIS . . . . .	12

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

**Erarbeitung von Lösungsvorschlägen für den Einsatz der IT in zentralen, öffentlichen Bereichen.** Im Konkreten handelt es sich um die e-Health-Initiative, die unter Mitarbeit von mehr als 100 Beteiligten aus allen Bereichen, die mit e-Health zu tun haben (Bundesministerium, Ärztekammer, Apothekerkammer, Krankenhausträger, Wissenschaft, IT-Anbieter- und Dienstleistungsfirmen usw.), ein e-Health-Strategie-Papier erarbeitet hat. Die eHI wird in diesem Jahr fortgeführt, und es ist geplant, im Juli eine weitere Konferenz zu diesem Thema zu veranstalten.

**Änderungen der Rahmenbedingungen**  
Wie für viele Organisationen ändern sich auch für die ADV laufend die wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Um die ADV in diesen Veränderungen erfolgreich zu positionieren, hat sich eine Arbeitsgruppe gebildet, die eine Anpassung des Leistungsangebotes der ADV an die neuen Anforderungen und auch Maßnahmen für eine entsprechende Vermarktung erarbeiten wird. Aber auch das Verständnis für die ADV als Verein soll verbessert werden. Der Begriff „Arbeitsgemeinschaft“ ist veraltet. Deshalb wird sich die ADV verstärkt als „**it-community Österreichs**“ darstellen. Zu diesem Zweck ist auch bereits die URL [www.it-community.at](http://www.it-community.at) in Verwendung.

Generalsekretär Mag. Johann Kreuzeder gab in seinem Bericht einen Überblick über die Veranstaltungen im Berichtsjahr. Es wurden insgesamt 50 Veranstaltungen durchgeführt:

- 20 Seminare/ Workshops
- 12 Meetings der Foren „IT-Management“ und „Netze“ und des Arbeitskreises „OSS“
- 9 Vortragsveranstaltungen
- 6 Konferenzen und Tagungen
- 2 Lehrgänge
- 1 Studienreise

Nicht berücksichtigt in dieser Aufstellung sind die Arbeitskreise der **e-Health-Initiative**, die vom ADV-Sekretariat organisatorisch mitbetreut wurden und zum größeren Teil auch in der ADV stattgefunden haben. In den 7 Arbeitskreisen der eHI arbeiten ca. 100 Personen mit. Im Jahr 2005 fanden insgesamt 27 Arbeitskreissitzungen statt. Nähere Informationen: <http://ehi.adv.at/>

**Ehrung für 25-jährige Mitgliedschaft**

Erfreulicher Weise konnten auch wieder Mitglieder für 25-jährige Mitgliedschaft geehrt werden, unter ihnen unser Ehrenmitglied Dipl.-Ing. Helmut Maschek.

Im Rahmen der Generalversammlung wurden auch folgende **Vorträge** gehalten:

- Dipl.-Ing. Roland Jabkowski, GF BRZ GmbH  
*Die strategische Neuausrichtung der BRZ GmbH*
- Ing. Günther Lauer, Bereichsleiter E-Government, BRZ GmbH  
*Hochsichere Verschlüsselungssysteme in der öffentlichen Verwaltung* (Darunter fallen insbesondere Anwendungen wie der digitale Tacho, der elektronische Reisepass und das elektronische Archiv.)



Präsident Dr. Winter überreicht Herrn Dipl.-Ing. Maschek die Ehrenurkunde

Beide Vorträge sind im Dokumentenstore auf der ADV-Website [www.adv.at](http://www.adv.at) verfügbar.

Im Anschluss an die Generalversammlung lud die BRZ GmbH zu einem Buffet ein. Die zahlreichen Teilnehmer nutzten diesen informellen Teil zu einem angeregten Erfahrungsaustausch.

## Persönliche Erfahrungen mit der Digitalen Signatur

Von Beginn der Diskussionen um die Digitale Signatur an habe ich die **Entwicklung** mit **Interesse** verfolgt. In verschiedenen Veranstaltungen, insbesondere auch der ADV, wurden der technische Stand und die Entwicklung der rechtlichen Verankerung beleuchtet.

Bei den Diskussionen im Anschluss an die Vorträge fiel mir auf, dass niemand eine befriedigende Antwort auf einige **Fragen** geben konnte – oder wollte, die nach meiner Ansicht gelöst sein müssen, bevor man diese Technologie ernsthaft einsetzt.

**Beispiele für diese Fragen sind:**

- Welche Umgebung ist beim Anwender (Firma, Konsulent, Privater) dafür aufzubauen?
- Welche Folgearbeiten sind kurz- und mittelfristig zur Aufrechterhaltung dieser Infrastruktur nötig?

- Welche Kosten (erstmalig und laufend) entstehen durch den Aufbau der nötigen Infrastruktur beim Anwender?
- Wie ist das Konzept der langfristigen Nutzung der DS in Hinblick auf begrenzte Laufzeit der Zertifikate?
- Wie lange kann (abgesehen von evtl. erfolgter Fälschung) ein altes Dokument bzw. eine Signatur darauf auf Gültigkeit des Zertifikates und Unversehrtheit des Inhaltes überprüft werden, was wird garantiert?
- Welche Mechanismen der Neu-Signierung mit Folgezertifikaten sind vorgesehen und was muss der Anwender dabei/dafür tun?
- Welche Unterstützung in welcher Reaktionszeit steht dem Anwender bei technischen Problemen mit der DS zur Verfügung?
- Wie sind die Einsatzmöglichkeiten der Kreditkarten, z. B. Euro-/Master-

- card als Signaturkarte nun zu nutzen?
- Kann die Krankenversicherungskarte jetzt auch für die DS eingesetzt werden?
- Welche Risiken ergeben sich aus dem Defekt oder dem Verlust der Karte bei Kombination der Funktionen wie MasterCard und eCard (z.B. Einziehen im Geldausgabeautomat)?
- Welche Anwendungen der Digitalen Signatur (DS) sind nun praktisch erprobt bzw. erfolgreich?

Aus all den Veranstaltungen hatte ich den Eindruck, dass das Thema wohl in Gärung ist, die Verantwortlichen der beteiligten Organisationen aber für viele Aspekte keine befriedigenden Lösungen bieten können.

Mit der **OCG-Mitgliedskarte** (Österreichische Computer Gesellschaft), die 2003 als Chipkarte ausgeführt wurde, bot sich mir eine gute Gelegenheit zur praktischen Beschäftigung mit dem Thema. Ich wollte also die „Bürgerkartenfunktion“ dieser Karte in Betrieb nehmen.

Dazu wurde die Anschaffung eines Chipkartenlesers erforderlich. So ein Gerät hat auch die OCG ihren Mitgliedern angeboten. Es war das damals einzig zertifizierte Modell von Kobil USB Adapter K, „der rote Kobil“ (KAAN Standard PLUS/SecDVID Reader PLUS)/PCSC. Also habe ich den Leser bei der Registrierung meiner Karte in der OCG, die klaglos über die Bühne ging, um 47,3 Euro gekauft.

Die Anwendungssoftware für die ersten Schritte war von IT Solution zur Verfügung gestellt worden. Es waren dies: „trustview – Secure Viewer“ und „Signaturumgebung“, die Signatur-Applikationsoberfläche mit Bürgerkarten-Funktion.

Diese sollte man sich vom Server der Firma unter Anmeldung mit der Signaturkarte herunterladen, was auch funktioniert hat.

Auf der Suche nach Nutzungsmöglichkeiten und nach erster Durchsicht der nun installierten Umgebung traten merkwürdige Effekte auf, die mich zur **Rückfrage bei IT Solution** bewogen. Zum Glück kannte ich den damaligen Vertriebsdirektor von Veranstaltungen persönlich, ich nahm

Kontakt mit ihm auf. Er lud mich schließlich in sein Büro ein, um in praktischer Demonstration Antworten auf meine Fragen zu geben. Zuerst diskutierten wir bei dem Treffen meine Schwierigkeiten. Er identifizierte die heruntergeladene Software als fehlerhafte Version und beauftragte einen herbeigerufenen Techniker, mir die richtige Fassung auf CD zu brennen. Die CD bekam ich mit.

Bei den Vorführungen von signierten Dokumenten und Versand stellten sich auch auf dem Notebook des Vertriebsdirektors Schwierigkeiten ein, so dass nur etwa die Hälfte der beabsichtigten Funktionen gezeigt werden konnte.

Immerhin kam dabei heraus, dass die **Aussichten einer sinnvollen Nutzung der Digitalen Signatur für Privatanwender recht gering** sind, weil fast keine Partner mit der erforderlichen Infrastruktur für den Austausch signierter oder gar verschlüsselter Mails existieren. Überdies erfuhr ich, dass der von mir verwendete Chipkartenleser oft Schwierigkeiten bereitet und inzwischen wesentlich stabilere und billigere Geräte verfügbar seien.

Vorerst hatte ich nun genug von der Chipkarte.

In der Folge berichtete ich über meine Erfahrungen in verschiedenen Gremien, oft auch im ADV-Forum IT-Management. Dies in der Hoffnung, dass sich Antworten auf die offenen Fragen ergeben würden. Ich hörte oft in Veranstaltungen von den erfreulichen Rängen im Vergleich europäischer Staaten, die Österreich betreffend e-Government zugesprochen wurden. Allein, in der Praxis und bei

Gesprächen mit IT-Fachleuten merkte ich nichts von greifbaren Fortschritten. Weder wurde die Signatur im E-Mail-Verkehr zum Standard, noch erlebte ich Versuche zur Verschlüsselung der Mails. Dafür wuchs das Volumen der unerwünschten Sendungen in meiner Mailbox an und fallweise wurde auch versucht, damit Schadprogramme (Viren, Würmer, Trojaner etc.) in meinen Computer zu schleusen. Daher beteiligte ich mich 2004 und 2005 an der ADV-Erhebung von Kenndaten für Mail-Dienste, deren Endbericht in den ADV-Mitteilungen 4/2005 erschienen ist. Die Detailtabellen je Provider sind im Mitgliederbereich des Webservers der ADV abrufbereit.

Auf Grund meiner wenig erfreulichen Berichte bot der Geschäftsführer der **IT Solution im ADV-Forum IT-Management** im Mai 2005 an, die nunmehr wesentlich positivere Situation in einem Vortrag darzulegen. Die Zeiten der zugegeben unerquicklichen Auswirkungen von Technologieproblemen auf den Anwender wären nun vorbei. Dieser **Vortrag** wurde von seinem, oben zitierten, Vertriebsdirektor am 13.9.2005 im ADV-Forum IT-Management gehalten, die Präsentationsunterlage steht zur Verfügung. Die **Kernaussage** war, dass einerseits die österreichische Landschaft der Infrastrukturlieferanten uneinheitlich und zerklüftet ist, im Zentrum steht aber eine quasi Monopolstelle, a-Trust. Es wurde ein Rechenbeispiel gebracht, das zeigt, dass bei den gewählten – realistischen – Annahmen ein Privatanwender derzeit bestenfalls die Hälfte seines Aufwandes aus der Anwendung der Digitalen Signatur zurückgewinnen kann. Und dies nur, sofern alles glatt geht. Nach unseren Erfahrungen ist letzteres in keiner Weise zu erwarten. Jedenfalls haben sich genügend Möglichkeiten gezeigt, dass es zu – für den Anwender ärgerlichen und zeitraubenden – Problemen kommt.

Am 11.10.2005 wurde dann im ADV-Forum IT-Management eine andere Art von Digitaler Signatur, Trodat Seal, vorgestellt.

Die OCG teilte 2005 mit, dass die Jahresgebühr für die Signaturkarte nicht mehr übernommen würde und man daher entweder direkt an a-Trust zahlen oder z. B. eine Signatur auf die Bankomatkarte bringen sollte.



**Buchhandlung  
– Ihr Lieferant  
[www.adv.at](http://www.adv.at)**

# Eigener Versuch zur Nutzung Maestro

**D**a schon mehrfach erwähnt worden war, dass man die Maestro-Karte auch mit der a-Trust-Signatur versehen könne und ich den Aufdruck auf der Karte so interpretierte, entschloss ich mich zur Neuregistrierung der Digitalen Signatur auf der Bankomatkarte.

Ich kontaktierte also die Bank, um den genauen Ablauf zu klären. Dort teilte man mir mit, dass diese **Karte trotz Chip und Aufdruckes**, sinngemäß: „vorbereitet für a-Trust Premium“, für diesen Zweck **unbrauchbar** sei. Ich müsse eine neue Karte bekommen, man würde mich bei Eintreffen verständigen. Als sich nach etwa 4 Wochen nichts gerührt hatte, rief ich in der Zweigstelle an und hörte, dass die neue Karte schon bereitläge.

Bei der **Abholung der neuen Maestro Card** erhielt ich eine Tabelle, etwa 1,5 Seiten A4-quer bei normaler Schriftgröße (also kein Vertrags-Kleindruck), mit den Adressen von Registrierungsstellen in Wien und Niederösterreich. Das ist nicht gerade viel für diesen Raum. Bei vielen stand in einer Spalte „nach Voranmeldung“.

Da ich noch etwas Zeit hatte und mein Weg leicht so einzurichten war, fuhr ich gleich zu **Saturn Mariahilferstrasse**, wo keine Anmeldung notwendig schien. Es war dann gar nicht so einfach, dort einen „Registration Officer“ (RO) zu finden. Der Hauptzuständige war nicht da. Schließlich fand man in der Computerabteilung einen dafür ausgebildeten Mitarbeiter.

Ich habe diesem Mitarbeiter auf einem speziellen Arbeitsplatz im „Backoffice“ die frisch erhaltene Bankomatkarte und meinen Personalausweis vorgelegt und den Ablauf mit den zwei Chipkartenlesern und die Eingaben verfolgt. In einem Bildschirm war die Option zur Aufnahme meiner Signatur in ein Register vormarkiert und darunter die Eingabeoption für das Geburtsdatum nicht. Der Betreuer meinte, man könne das so lassen, andererseits wäre eine vollständige Angabe sicher nicht schlecht, ich hatte keinen Einwand und überließ das dem RO. Die

**Digitale Signatur** wurde erfolgreich auf der Karte **erstellt**.

Bei der **Aktivierung der Bürgerkartenfunktion** kam es dann zur **Fehlermeldung**. Der Betreuer meinte, er könne nun nichts mehr machen, das müsse am ZMR (Zentrales MeldeRegister) liegen.

Ich hätte vermutet, dass es an der Wohnadresse läge. Da ich in einem Eckhaus wohne, gibt es 2 Adressen:

Das Grundstück wird als Gumpendorferstrasse 115 angesprochen, so sieht das auch die Hausverwaltung. Dominikanergasse 1 ist die Adresse in der Wählerreviendenz und steht neben dem Haustor, das in dieser Gasse liegt.

Mit Dominikanergasse 1/6/24 (Stiege 2 hat Nummer 1a) habe ich schlechte Erfahrungen mit der Post, die oft auf 1. Bezirk korrigiert und es auf der Dominikanerbastei versucht hat. Umwegzeit meist über 1 Woche, Anzahl der Verluste von Sendungen unbekannt. Daher bevorzuge ich seit diesen Erfahrungen Gumpendorferstr. 115 und habe sie auch hier angegeben. Wenn das ZMR aber nur Dominikanergasse 1 hat ... ?

Jedenfalls konnte der freundliche „Registration Officer“ bei Saturn nichts mehr machen.

Ich versuchte bei **a-Trust** telefonisch zu klären, wie es nun weitergehen könnte. Zuerst wollte man mir keine Auskunft geben und verwies auf die kostenpflichtige Hotline. Schließlich wurde ich doch mit einer sachlich informierten Dame verbunden, die meinte, dass man da nichts machen könnte. Zum Thema Kobil-Leser, der mir mit der OCG-Bürgerkarte 2003 verkauft wurde, hörte ich, es gäbe keinen Support, keine Treiber und der Hersteller habe das Produkt eingestellt. Natürlich könne auch a-Trust nicht helfen, obwohl das damals – leider, leider – der einzige bei der OCG-Bürgerkarte angebotene Leser war.

Auf mein Ersuchen um Abklärung der Mitteilung der Vorgangsweise kommt die Antwort per E-Mail vom Leiter der Ab-

teilung Customer Care. Der Fehler liegt in einem **Eingabefehler des Geburtsdatums**. Das ist nun auf der Karte nicht mehr korrigierbar.

## Zitat:

Um zu einer Signaturkarte zu gelangen, die auch E-Government unterstützt, sind allerdings folgende Schritte noetig:

- Bitte besorgen Sie sich eine neue Bankomatkarte
- Lassen Sie diese neu als a.sign premium Karte in einer Registrierungsstelle aktivieren
- Fuehren Sie dann zur jetzigen Karte Signaturvertrag Nr. 487914667448 0001 den „Widerruf auf Grund Vertragsstorno“ durch.

Auf die Idee, dass ein Problem mit dem Geburtsdatum vorliegt, das eben erst in einer Maske eingegeben worden ist, sind wir im Saturn-Backoffice nicht gekommen.

Ich schrieb daher an a-Trust u.a. zurück:

„Ich sehe aus all dem, dass wahrscheinlich nicht nur mein „Registration-Officer“ eine Einweisung über die Folgen einer leer gelassenen Geburtsdatum-Checkbox braucht. Vermutlich wird es anderen auch so gehen bis sich das herumspricht.

Der **Ablauf der Registrierung** ist für den Anwender aus meiner Sicht **nicht transparent**. Es werden Dokumente ausgedruckt, die zu lesen keine Zeit ist – jedenfalls nicht, wenn man dann noch einen Termin hat. Insbesondere nicht das Blatt „Belehrung laut SigG...“, dieses Blatt habe ich dann zwischen den anderen Papieren gefunden. Zum Lesen gedrängt wurde ich auch nicht.

Jedenfalls sollte man Interessenten deutlich darauf hinweisen, dass **sie zumindest 30 bis 60 Minuten Zeit für den ganzen Vorgang einplanen** sollen. Die Registrierungsstellen sollten auch darauf eingestellt werden.“ Zitat-Ende.

Es gab dann noch telefonischen Kontakt mit dem Autor der a-Trust-Mail und auch den Austausch von weiteren E-Mails mit a-Trust.

Meinem **Wunsch** nach einem **Gesprächspartner** bei **a-Trust** zu den aufgetauchten Problemen, in meiner Eigenschaft als ADV-Funktionär, wurde mit dem Hinweis nicht entsprochen, dass der ADV-Generalsekretär ohnehin mit a-Trust in Kontakt stehe.

Nach angemessener **Wartezeit** war die nächste **Maestro Card** bei der Bank für mich abholbereit. Ziemlich genau ein Monat nach dem 1.Versuch konnte der **Termin** bei einem mir bekannten **Notar** vereinbart werden, der auf der Liste der RO's zu finden ist.

Der ganze Vorgang hat über 2 Stunden gedauert, weil laufend irgendwelche Unklarheiten und Schwierigkeiten mit der Bedienoberfläche auftraten. Der Notar hatte eine Kollektion von Ausdrucken eines alten und eines neueren Handbuchs für den RO, das etwa 77 Seiten haben dürfte. Da die auftretenden Situationen nicht darin gefunden wurden, gab es etwa 5 Hotline-Anrufe, die letztlich die **erfolgreiche Registrierung als Digitale Signaturkarte** ergaben.

Dabei waren einige Eingaben mehrmals neu durchzuführen, weil sie beim Zurückblättern auf einen früheren Bildschirm

gelöscht wurden. Dies Art von „Bedienerfreundlichkeit“ kenne ich auch von Finanz-Online, wo einem das bei der Arbeitnehmerveranlagung passiert, wenn man die Hilfefunktion aufruft. Man muß dort also die Funktion der expliziten Zwischenspeicherung nutzen, wenn man das vermeiden will.

Vom Registration Officer (RO) erfuhr ich nun, dass ihn die **Bürgerkarte** nichts angehe. Das wäre laut Aussendung der Notariatskammer Sache des Kunden. Bei Saturn war das anscheinend eine zusätzliche Dienstleistung, die mir im Zuge der Registrierung angeboten wurde. Dennoch haben wir es dann versucht, da die Arbeitsumgebung noch in Betrieb war. Wir sind aber bereits nach der ersten Maske **gescheitert**, weil der Weg unklar blieb. Da auch jede Erwartung betreffend Zeitbedarf der ganzen Registrierung weit überschritten war, beendeten wir die Session.

Beim **Versuch** am Abend **zu Hause** bin ich auch **stecken geblieben**. Die Screenshot-Folge habe ich in ein Word-Dokument gespeichert.

Trotz meiner Kontaktversuche zu a-Trust ist bezüglich **Verwendbarkeit** des „roten Kobil“ **Chipkartenlesers** noch **keine Klärung** zustande gekommen. Die Angaben auf der Webseite und auch betreffend Weg zur Bürgerkarte empfand ich als zu wenig transparent, sie gingen jedenfalls

auf meine spezielle Situation nicht ein. So kam ich also mit der Ergänzung zur Bürgerkarte nicht weiter.

Jedenfalls war mit der erfolgreichen Registrierung der neuen Karte der Zeitpunkt für den **„Widerruf auf Grund von Vertragsstorno“** gekommen. Das funktionierte relativ problemlos telefonisch, es ist nur wichtig, die Daten des Vertrages bereit zu haben.

Bei einem Einkauf im **Saturn** traf ich zufällig den RO, bei dem der erste Versuch mit der Maestro Karte stattgefunden hat. Ich erklärte ihm den weiteren Verlauf und er war bereit, die **Bürgerkartenfunktion** auf die Karte zu bringen. Bei dieser Session fiel mir auf, dass es offenbar auch auf den zeitlichen Rhythmus bei der Eingabe ankommt. Der RO wies darauf hin, dass nach seiner Erfahrung bei zu schneller Eingabe im Dialog mit dem ZMR-Server der Erfolg fraglich ist – zu langsam soll man aber auch nicht sein.

Nun sollte die Karte eigentlich perfekt sein und die Implementierung eines funktionierenden Chipkartenlesers steht an.

Vielleicht erfahre ich dann auch noch ohne Studium von x Web-Seiten und Handbüchern, was man nun mit dieser Karte praktisch anfangen kann.

*Dipl.-Ing. Helmut Maschek*

---

## Persönliche Erfahrungen mit dem Trodat Seal

**A**uf einer **Veranstaltung** im Frühsommer 2005 bei **CSC** lernte ich Herrn Dipl.-Ing. Sieberer kennen, als er in seiner Funktion als Geschäftsführer **Trosoft** den „elektronischen Stempel für Dokumente“, **Trodat Seal**, vorstellte.

Die Idee, auf einem Dokument ein sichtbares Symbol aufzubringen, das die Gültigkeit signalisiert und auch eine Verifizierung erlaubt, sprach mich sofort

an. Daher ersuchte ich Herrn DI Sieberer, das Produkt im Rahmen des ADV-Forums IT-Management zu präsentieren. Auch einen Praxisversuch nahm ich mir vor. Wenn das wirklich so einfach wäre.....

Die **Präsentation** im **Forum IT-Management** ging am 11.Oktober 2005 über die Bühne, Folien siehe Mitgliederbereich des ADV-Webservers. Ich bekam auch eine CD mit der damaligen Version der erforderlichen Software und dann ei-

nen elektronischen Gutscheine für 50 Stempelungen per E-Mail zugestellt (ein PDF-Dokument mit einer Nummer, die bei der Abrechnung im Online-Shop einzugeben ist).

Das **System** des **Trodat Seal** besteht im Zusammenwirken der am Anwender-PC installierten Software mit dem Trosoft-Server. Mit der Trodat Seal-Software wird auch ein **Druckertreiber** zur Erstellung eines besonderen PDF-Dokumentes

installiert. „Druckt“ man über diesen Treiber, dann wird aus der gerade anstehenden Datei – unabhängig von der Art des Dokuments – eine PDF-Datei erzeugt und, bei bestehender Verbindung zum Server, Grundlage für die Errechnung eines Hash-Codes ist. Dieser wird, wie auch der gleichzeitig generierte Stempelabdruck im sichtbaren Bereich, im PDF-Dokument abgelegt. Ein Link an der Unterkante des „Stempels“ erlaubt dem Empfänger - bei bestehender Online-Verbindung mit dem Trosoft-Server – die Überprüfung. Der besondere Vorteil ist darin zu sehen, dass der Empfänger keine Installation von Software benötigt, wenn sein Browser hinreichend aktuell ist.

**Der sichtbare Stempel** an einer beeinflussbaren Stelle des Dokuments (oder einer zusätzlichen Seite) enthält die Zeitangabe des Servers und den Namen des Inhabers des Zertifikates, das hinter der Signatur steckt. Der Oberteil des Stempels kann aus einer Palette von Möglichkeiten individuell gestaltet und aus einer Liste auf dem signierenden Computer gewählt werden. Der Hash-Code ist in einem 2-dimensionalen Balkencode oberhalb des Link-Balkens auch auf dem Ausdruck abgebildet.

Durch die in meinem generellen Erfahrungsbericht beschriebenen Schwierigkeiten mit der Maestro Karte als Träger der sicheren Signatur von a-Trust, konnte ich mich zunächst nicht mit dem Trodat Seal befassen. Ich wollte erst hier einen Erfolg abwarten.

### Die Erprobung:

So gab es dann immer wieder eine Verzögerung, bis ich es am 20. März endlich angehen konnte. Bald traten Unklarheiten auf und ich nahm telefonisch Kontakt mit Trosoft auf. Zunächst mit dem Ansprechpartner laut Mail mit dem Gutschein. Diese Information war nicht mehr aktuell und ich kam schließlich an Herrn DI(FH) Starlinger. Er begleitete mich telefonisch durch die Installation. Wenn man die Oberfläche noch nicht kennt, ist nicht immer sofort klar, was zu tun ist. Vielleicht wäre es mit viel Nachdenken und Lesen der Bildschirme auch so gegangen. Durch die Hinweise ging es aber sicher sehr viel schneller. Am Anfang stand noch der Download der nunmehr gültigen Soft-

wareversion, wofür ein Breitbandanschluss schon hilfreich ist, sind es doch knapp 55 MB.

Nach Überwindung einiger Handhabungsproblemchen, Browsereffekte und Neustart des PCs konnte endlich der erste Versuch stattfinden. Das habe ich dann erfolgreich gemacht und dann wieder telefonisch Kontakt aufgenommen. Bei der Nutzung des PDF-Treibers ist auch die Anmeldung als Administrator nötig. Die musste ich in meinem Fall entsprechend einrichten.

Nun war die Frage an der Reihe, ob ich mangels **Firmenlogo** nicht z.B. ein **Foto** an dieser Stelle haben könnte. Es stellte sich heraus, dass kein passendes Layout im „Shop“ existierte, wo man „Stempelfarbe“ (Anzahl verfügbarer Stempelungen) und Varianten der Stempelgrafik beziehen kann. Nach interner Abklärung teilte mir mein Betreuer mit, dass er ein passendes Pixelraster geschaffen hätte. Also bekam er ein Bild passenden Pixelformats und ich dann damit die Option, dieses an Stelle des Standard-Logos zu verwenden. Damit wurde auch die Sammlung der optionalen Stempelformate im Online-Shop erweitert. So ein Individualstempel kostet typisch € 35,-.

Insgesamt lief das in wenigen Tagen ab. Ich fühlte mich immer erstklassig betreut.

Eine erste ernsthafte **Anwendung** war dann das Protokoll der Hausversammlung meiner Wohnanlage. Hier habe ich noch den neutralen Trodat Seal – Stempeloberteil verwendet.

Durch irrtümlichen Start der Herstellung des signierten Textdokumentes **ohne Serververbindung** kam ich drauf, dass dabei eine Arbeitsdatei ...pdf.tmp entsteht. Sie hat auch eventuell vor der Erstellung eingestellte Eigenschaften wie etwa Lese- und/oder Schreibpasswort, Sperre fürs Drucken, Sperre fürs Kopieren etc. Ich habe diese .tmp von diesem Filetype befreit und hatte eine **PDF-Datei ohne Ver- brauch eines Stempelabdrucks**.

Die PDF-Datei hat dann außer einem elektronischen Stempel die eingestellten Eigenschaften. Praktisch erprobt habe ich es mit dem Lese-/Schreibpasswort. Damit

kann also ein Dokument offen einer E-Mail beigegeben und doch nicht ganz einfach gelesen werden. Das ist dann keine Postkarte mit Bleistift geschrieben mehr.

Die **Überprüfung** des elektronischen Dokuments mit Trodat-Seal durch den Trodat-Server erscheint anfangs etwas mühsam. Sie erfordert das Übertragen des Namens der betroffenen Datei in ein weiteres Feld des Maske. Das ist wohl alles auch in der Prüfmaske beschrieben, erscheint aber unnötig umständlich. Meine Rückfrage ergab, dass das aus Sicherheitsgründen notwendig ist. Es soll kein automatischer Link durch den Browser zwischen einer Datei und dem Server hergestellt werden, wenn es um die Prüfung der Signatur geht.

### Wünsche:

- Deutlichere Information des Anwenders über die Ursache des umständlich wirkenden Prüfungsvorgangs.
- Programm zur Verifikation des 2-dimensionalen Balkencodes in Verbindung mit einem Scanner ohne Online-Verbindung.

### Zusammenfassung der Erkenntnisse:

Der Weg zur Nutzung des Trodat Seal war vor allem wegen der erstklassigen Betreuung per Telefon relativ glatt möglich. Ich kann nur hoffen, dass dieses Niveau bei anderen Anwendern gehalten werden kann. Das Verfahren wirkt einfach in der Anwendung, wenn man die Installation einmal überstanden hat.

Nach derzeitiger Gesetzeslage können so auch Rechnungen steuerlich gültig elektronisch übermittelt werden.

Als Nebenprodukt verfügt man über eine Möglichkeit, PDF-Dateien mit einstellbaren Eigenschaften aus beliebigen Programmen an Stelle eines Ausdruckes zu erzeugen.

Ich habe gehört, dass es nun zu einer Kombination mit der A1 Signatur per Mobiltelefon kommt. Das ist ein weiterer Schritt für die Verallgemeinerung beider Verfahren.

*Dipl.-Ing. Helmut Maschek*

# Persönliche Erfahrungen mit der eCard

**M**ein Erfahrungsbericht über die Erlebnisse zum Thema Chipkarten in der Zeit ab 2004 endet mit folgender Aussage:

Zur eCard habe ich verschiedene Ansichten gehört. Eigentlich sollte sie auch als Bürgerkarte verwendbar gemacht werden können. Ich habe aber Fachkollegen getroffen, die davor warnen, es ginge noch nicht. Nach all den Erfahrungen werde ich also vorerst meine eCard in Ruhe lassen.

Auf Grund der Erlebnisse von Herrn Ing. Zyka und unseren Diskussionen im Rahmen der ADV-Arbeitsgruppe Digitale Signatur, nutzte ich dann den eDay der Wirtschaftskammer am 1. März 2006, um am Stand des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger die Bürgerkartenfunktion auf die eCard bringen zu lassen. Das war samt Wartezeit in der Schlange eine Sache von 30 Minuten.

Die junge Dame an der Doppel-Chipkartenleserkonfiguration war freundlich und gut informiert. Bei dem Verfahren kam ein klein gedruckter Verwaltungssignatur-Antrag aus dem Drucker, den ich unterschrieb und von dem ich einen Zweitdruck bekam. Der Auszug aus den Geschäftsbedingungen auf dieser Seite und die verschiedenen Verweise auf weitere Informationsquellen reduzieren die Wahrscheinlichkeit auf Null, dass der Unterzeichner weiß, worauf er sich da eben einlässt. Derartiges sind wir inzwischen ja alle gewöhnt, was die Sache nicht besser macht.

Leider, leider war der Informationsstand nicht in der Lage, mit dieser Karte sonst noch irgend etwas zu probieren, worauf ich schon mit Rücksicht auf die Warteschlange verzichtete. In Hinblick auf die Uhrzeit wollte ich weder dem netten Fräulein noch den Wartenden weiteren Stress bereiten. Ich ging daher beglückt mit der anscheinend dadurch nicht unbrauchbar gemachten eCard, nun auch „Bürgerkarte“, heim.

Im Vergleich zu den anderen Erfahrungen ist es toll gelaufen. Dazu noch das Gefühl der Sicherheit, da ich meinte, man könne

keine bessere Partnerstelle haben als die, von der die Karte ursprünglich zugesandt worden war. Auch der eDay-Vortrag zum Thema vorher war recht ermutigend gewesen. Die Vorteile liegen auch in Bezug auf Kosten (0 €) und Gültigkeitsdauer der aufgebrachten Signatur (5 Jahre) auf der Hand.

Daheim fand ich dann zwei Mails vom Hauptverband der Sozialversicherungsträger (HV-SV) auf meiner Mailbox. Erst schien mir das nur eine Bestätigung, und ich habe gar nicht genau gelesen. Ich habe dann zufällig um den 9. April noch einmal genauer geschaut, weil ich wieder unterschiedliche Erfahrungen gehört habe. Nun stellte ich fest, dass die Mails bei ähnlichem Text jedenfalls aussagen, dass bis 12. 4. 2006 eine „Aktivierung“ vorzunehmen sei. Sicherheitshalber wollte ich verifizieren, dass diese Mails für mich nicht relevant seien, und kämpfte mich am 10. April telefonisch zu einem Ansprechpartner betreffend eCard als Bürgerkarte durch. Nach Schilderung obigen Ablaufes und Zitat der Mails meinte der Ansprechpartner, dass wohl doch etwas zu tun wäre und ob ich nicht den RSA-Brief hätte. Es gab aber keinen RSA-Brief. Sicherheitshalber könne ich das nun bei einer Registrierungsstelle klären und abwickeln. Ich ersuchte um Übermittlung geeigneter Stellen und bekam folgende Mail, in der auch noch drei in der Nähe meiner Wohnadresse gelegene Stellen mit den Kontaktdaten angeführt sind (Auszug vom Originaltext):

Sehr geehrter Herr Maschek!

Wie telefonisch besprochen übermittle ich Ihnen hiermit die Informationen zur Aktivierung der Verwaltungssignatur.

In Ihrem Fall wurde scheinbar nur der Antrag beim e-Day gestellt, und es wurde nicht die vollständige Aktivierung durchgeführt. Es wurde wahrscheinlich als Identifikationsverfahren der RSA Brief gewählt

(daher die Versandbestätigung als e-mail).

Als weiteren Handlungsweg empfehle ich Ihnen eine Registrierungsstelle in Ihrer Nähe aufzusuchen, wo Sie den bestehenden Antrag zurücksetzen können (durch mehrmalige falsche Eingabe des Aktivierungscodes) und einen neuen Antrag von Vorne durchführen können. Dies kann in der Full Service Registrierungsstelle zur Gänze durchgeführt werden.

Anbei die Liste der in Wien tätigen Registrierungsstellen:

Ich entschied mich für die Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau Hauptstelle Wien, die als Full Service Registrierungsstelle bezeichnet ist.

Mit der dort zuständigen Frau Kröneck vereinbarte ich einen Termin für 11. April, zu dem ich pünktlich kam.

Die Dame war sehr kooperativ, aber durch eine noch nicht ganz verkräftete Übersiedlung gestresst. Sie konnte sich die ganze Sache nicht recht erklären und wollte die Karte zunächst überprüfen. Ihre Erfahrung geht nämlich dahin, dass die Mails schon mehrfach dieselbe Verwirrung ausgelöst haben.

Die noch nicht ganz verkräftete Büroübersiedlung war dann auch Ursache einiger technischer Schwierigkeiten, die nicht als Normalfall anzusehen sind. Dass ich trotz dieser Umstände sofort einen Termin bekommen hatte, ist daher besonders anzuerkennen.

Beim Versuch, meine eCard zu lesen, reagiert der PC nicht. Ein Icon im System Tray (der Balken am Monitor unten rechts) fehlt. Es sollte da ein goldenes Chipsymbol aufscheinen. Verschiedene Aktionen am PC ergeben keinen Erfolg, so dass ich empfehle, die Maschine her-

unterzufahren, etwas zu warten und dann neu zu starten. Frau Kröneck glaubt zuerst an einen einfacheren Weg mit Hilfe der Hotline. Nachdem sich diese gemeldet und die Schilderungen entgegengenommen hat, folgt der Rat: die Maschine herunterfahren, etwas zu warten und dann neu starten. Damit war ich ein wenig glaubwürdiger.

Inzwischen war dadurch Zeit genug, die beiden Mails noch einmal durchzulesen.

Als dann die Login-Prozedur vorbei war und der PC arbeitsfähig, war auch das goldene Chipsymbol vorhanden. Problemlos konnte nun der Inhalt des Chips meiner Karte angezeigt werden. Er ist bereits vollständig gewesen. Leider besteht an diesem Platz keine Möglichkeit weiterer Erprobung, aber ich glaubte es auch so.

Ich bekam sogar einen Ausdruck der Daten aus der eCard, nachdem Frau Kröneck den Drucker lokalisiert hatte, auf dem das Papier herauskam. Als Folge der Übersiedlung hatte sie noch keinen Drucker

am Arbeitsplatz und wenig Erfahrung mit der Umleitung.

Im Gespräch kam dann heraus, dass bei einer Rückfrage, warum diese verwirrenden Mails kämen, wenn ohnehin schon alles erledigt wäre, die Antwort erteilt worden war, dass das eine Folge eines anderen Ablaufes sei, in dem das nötig wäre.

Auch hier gibt es also „Raum für Verbesserungen“.

Ich könnte mir vorstellen, dass es gelingen könnte, die Prozesse so zu steuern, dass diese Mails nur an den Bürger gehen, wenn der Inhalt noch relevant für diesen ist.

Zur Beruhigung des eCard-Besitzers wäre auch ein Ausdruck des Chipinhaltes gleich nach der Registrierung für Verwaltungssignatur und Bürgerkarte („Personenbindung“) sinnvoll. Dann könnte man sich mit dem HV-SV im Zweifelsfall konkreter verständigen.

Ich kann auch nicht verstehen, warum es keine Datenbank geben soll, in welcher

der jeweilige Inhalt der eCard seit letzter Benützung oder zumindest bei jeder Veränderung des Chipinhaltes registriert wird.

Interessant fand ich bei einer Veranstaltung zur elektronischen Rechnung, dass auch von einem Insider „Bürgerkarte“ und „sichere Signatur“ in einem Atemzug genannt wurden. Wird dann auch noch die eCard erwähnt, dann glaubt der Zuhörer, das sei alles dasselbe, wenn er nur die Bürgerkartenfunktion auf der eCard aufbrächte. Leider stimmt das nicht, denn die eCard wird nicht mit einer sicheren Signatur versehen sondern einer „Verwaltungssignatur“, wie es auch auf dem Antragsformular steht.

Auch hier gibt es noch viel zu tun. Ich hoffe, dass die von einem anderen Insider geäußerte Meinung, der zitierte Sprecher wisse die Unterschiede, sage aber, was die Leute hören wollen, nicht die Standardmethode in diesem Gebiet charakterisiert.

*Dipl.-Ing. Helmut Maschek*

---

## FinanzOnline, die elektronische Arbeitnehmerveranlagung hat bereits 1 Million Teilnehmer

**Grasser: Die Finanzverwaltung ist ein innovativer Serviceleister. Unsere Produkte kommen an, wie der millionste FinanzOnline Anwender in drei Jahren eindrucksvoll belegt.**

Seit drei Jahren kann jeder Bürger seine Steuerangelegenheiten zeitlich und örtlich unabhängig via FinanzOnline durchführen. Dieser Amtsweg per Mausclick der Finanzverwaltung ist nunmehr eine der größten und bekanntesten E-Government Applikationen Österreichs. Am 2. April 2006 konnte mit dem millionsten Teilnehmer ein neuer Rekord aufgestellt werden.

Rund 840.000 Anwender sind unselbstständig Beschäftigte, die ihre Arbeitnehmerveranlagung über FinanzOnline

einreichen. Nahezu drei Viertel aller Steuererklärungen, die von Unternehmern (160.000) und Parteienvertreter (10.000) übermittelt werden, sind heute bereits elektronisch: Umsatzsteuervoranmeldung: 79%, Körperschaftsteuererklärung 2004: 73%, Umsatzsteuererklärung 2004: 66%

Diese positive Entwicklung spiegelt sich auch in einer massiven Erhöhung der Transaktionszahlen wider. So wurden für den Monat März 2006 der Rekordwert von über 23 Millionen FinanzOnline

Transaktionen gemessen. Insgesamt wurden über FinanzOnline mittlerweile mehr als 14 Millionen Steuererklärungen und Anträge eingebracht und über 750.000 Steuerbescheide in die DataBox zugestellt.

„Mit FinanzOnline bieten wir den Bürgern einerseits ein modernes, praktisches Service, andererseits können wir Verwaltungskosten sparen und leisten einen wichtigen Beitrag zur Verwaltungsreform“, meinte Finanzminister Karl-Heinz Grasser.



# ADV-Tagung: Digitale Signatur – ja, und?

## Rechtliche Grundlagen, Einsatzmöglichkeiten, Produkte, Erfahrungsberichte

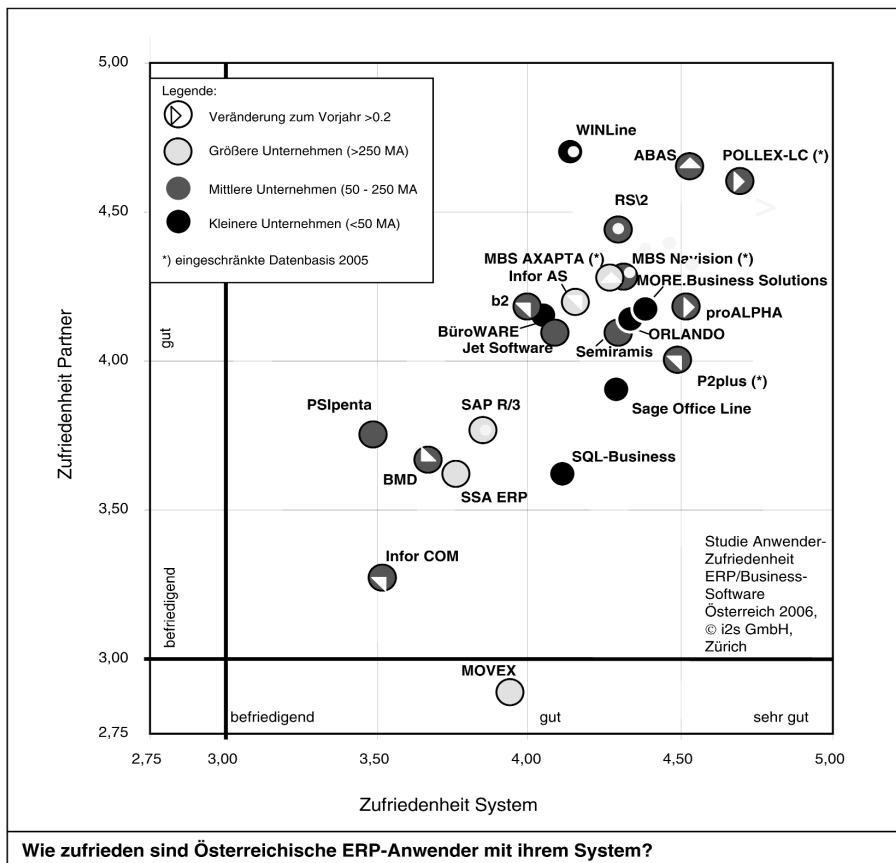
Aus den praktischen Erfahrungen heraus, die das „Signaturteam in der ADV“ bei der „Inbetriebnahme“ der digitalen Signatur erleben musste, wurde die Idee geboren, anderen zu helfen, damit nicht alle die selben Erfahrungen machen

müssen. Mit der Tagung „Digitale Signatur – ja, und? Rechtliche Grundlagen, Einsatzmöglichkeiten, Produkte, Erfahrungsberichte“, die am 22. Juni 2006 in Wien stattfindet, will die ADV dazu beitragen, dass Sie innerhalb kurzer Zeit

einen Überblick über die Möglichkeiten und Anwendungen eines Einsatzes der digitalen Signatur bekommen. Die detaillierte Einladung mit Anmeldeformular finden Sie im Internet: <http://www.adv.at/veranstaltungen/index.htm>

### Kundenzufriedenheit – die unbekannte Größe

## Wie erreicht man Kundenzufriedenheit – oder was ERP-Anbieter von Bahnhöfen lernen



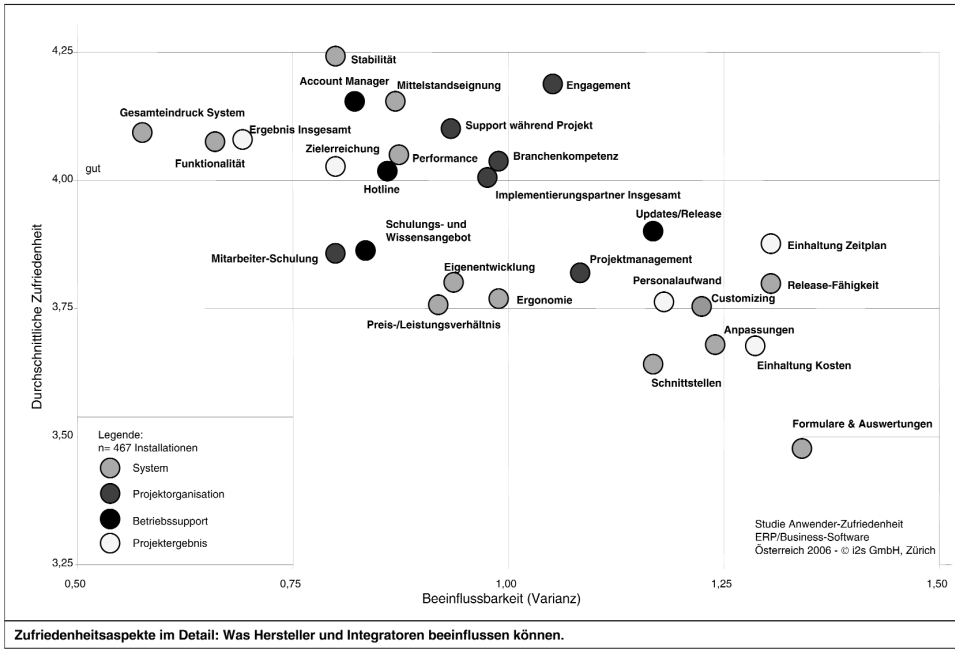
Kundenzufriedenheit ist eine subjektive Größe. Das gilt auch für das ERP-Geschäft an sich: Der ganze ERP-Markt ist subjektiv. Die Entscheidungen für ein neues ERP-System fallen nach den unterschiedlichsten Kriterien. Die klassischen Leistungsmerkmale von Anbietern wie z.B. ein großer Funktionsumfang, ein großer Kundenstamm oder eine moderne Technologie bringen alleine für die Zukunft keine garantierten Marktanteile. Der ERP-Markt ist ein sehr emotionaler Markt; dies wird vor allem von den großen Anbietern wie SAP oder Microsoft schon länger ausgenutzt. Aber auch wenn die Kundenzufriedenheit eine subjektive und emotionale Größe ist und als solche nur einen Teil des Markterfolges darstellt, ist es sinnvoll, darüber nachzudenken, wie Anbieter eine höhere Kundenzufriedenheit und damit zumindest eine bessere Bindung der bestehenden Kunden erreichen können.

### Zufriedenheit heißt Reflexion

Mit der im Jahr 2003 von der i2s eingeführten ERP-Zufriedenheitsstudie, welche heute in den D/A/CH-Ländern durchgeführt wird, wurde erstmals die Zufriedenheit mit eingesetzten ERP-

Systemen aus Sicht der Anwender erfasst. Das Ergebnis war dabei auf erster Ebene eine Bewertung der unterschiedlichen Systeme am Österreichischen Markt aus Sicht der Anwender. Auf zweiter Ebene

wurde der Begriff „Zufriedenheit“ jedoch in mehr als zwanzig verschiedene Einzelaspekte zerlegt. Bei näherer Betrachtung ergibt sich ein weitaus differenzierteres Bild. Mit Ausnahme der Aspekte „Formu-



lare & Auswertungen“, „Schnittstellen“, „Anpassungen“ und „Customizing“ werden die systembezogenen Aspekte durchwegs relativ positiv bewertet. Untersucht man hier die einzelnen Aspekte noch etwas intensiver nach der Frage, in wie weit ein einzelner Aspekt überhaupt „extern“, d.h. durch den Implementierungspartner beeinflusst werden kann, differenziert sich das Bild weiter: Kundenzufriedenheit ist eine komplexe Größe. Eine genaue und reflektierte Betrachtung der einzelnen Aspekte und insbesondere deren Bewertung im Vergleich zum Mitbewerber erlaubt es dem einzelnen Anbieter, ein Maßnahmenprogramm auszuarbeiten, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

## Offener Kundenkontakt

Kundenzufriedenheit setzt einen intensiven und sehr offenen Kontakt zum Kunden voraus. Müsste man sich als Anbieter auf nur eine einzige Maßnahme beschränken, stünde eine Verbesserung des „Account-Managements“, d.h. Ansprechpartner des Lieferanten beim Kunden, an erster Stelle. Zwar wird in den Studien der i2s das Account Management immer wieder mit guten Noten bewertet, eine Korrelationsanalyse der einzelnen Ergebnisse

zeigt jedoch immer wieder, dass gerade das Account-Management den größten Hebel besitzt, um die allgemeinen Zufriedenheitsaspekte zu beeinflussen. Wie gut das möglich ist, zeigen auch die Ergebnisse der diesjährigen Studie im Vergleich zum Vorjahr: einige Anbieter haben sich intensiv mit den Ergebnissen der letztjährigen Studie auseinandergesetzt und diese mit ihren Kunden durchgearbeitet und entsprechende Maßnahmen eingelei-

tet. Aus Sicht der Kunden wurde bereits die Bereitschaft zu einer offenen Auseinandersetzung positiv aufgenommen, da die Kunden sich hier ernst genommen fühlen. Hier zeigt sich auch das Dilemma der häufig auf Schlagworte abgestützten Marketingsprache, die viele Anbieter immer wieder bevorzugen: Sie geht in aller Regel am Kunden, vor allem am bestehenden Kunden, und deren Bedürfnissen vorbei.

## „Bahnhofs-Philosophie“

Die „Selbstversessenheit“ vieler Anbieter, die eher dazu neigen, in Bewunderung vor der Schönheit des eigenen Systems zu erstarren statt sich um die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden zu kümmern, steht einem offenen Kundenkontakt im Wege. Noch immer wird von vielen Anbietern in Systempräsentationen

und Workshops das System als „Supermarkt der Möglichkeiten“ präsentiert, anstatt die Probleme des „potentiellen“ Kunden zu verstehen und Lösungen dafür aufzuzeigen. Ein Anbieter muss eine „Bahnhofs-Philosophie“ verfolgen, d.h. man muss die Kunden dort abholen, wo sie stehen. Dazu gehört auch eine eigene

Sprache, die der Kunde und vor allem der Entscheidungsträger beim Kunden versteht. Dies gilt insbesondere, da sowohl Auswahlentscheid als auch Einführungsprojekte immer von „Business“-Aspekten geprägt sind und ihren klassischen IT-Charakter verlieren.

## ERP-Zufriedenheit

Im Jahr 2003 wurden in der Schweiz erstmals Anwenderunternehmen nach der Zufriedenheit mit ihren ERP-Systemen befragt. Zielsetzung war es damals,

neben den vorherrschenden auf Funktionalität ausgerichteten Studien und den eher am Börsemarkt orientierten Aussagen der großen Analysten einen Blick in

das Labor der betrieblichen Praxis zu wagen. Von Anfang an war klar, dass der Begriff „Zufriedenheit“ ein hohes Maß an Subjektivität mit sich bringt. Was als

Schweizer Idee begann, ist in kürzester Zeit zu einer D/A/CH-Initiative für den deutschsprachigen Raum angewachsen und wird von namhaften Medienpartnern

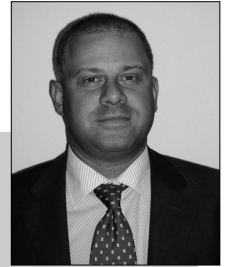
und wissenschaftlichen Institutionen in den einzelnen Ländern unterstützt. Die Initiative setzt dabei auf Konstanz und Unabhängigkeit, so werden die Studien

regelmäßig wiederholt; ein Sponsoring durch Anbieter ist definitiv ausgeschlossen.

## Die Köpfe hinter der Studie

Die Studie wurde von der Zürcher Beratungs- und Research-Firma Intelligent Systems Solutions – kurz i2s genannt –, welche seit 2005 ein Büro in Österreich hat, in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV) erstellt. Die i2s beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Standardsoftwaremarkt und konzentriert sich dabei auf den Bereich ERP-

Systeme. Die i2s ist Teil des Kompetenznetzwerkes IT-matchmaker.com und führt regelmäßig Marktstudien in den Bereichen ERP-Anwendung und Einführung durch. Die Ergebnisse ihrer Research-Arbeit stellt die i2s unter der Knowledge page [www.changebox.info](http://www.changebox.info) der Öffentlichkeit vor. Hier gibt es jede Menge Informationen zum Download.



Hinter der Studie steckt ein interdisziplinäres Team bestehend aus Christoph Weiss (Leiter der Österreich-Studie [im Bild]), Eric Scherer (Initiat der ERP-Z und GF i2s) und Karsten Sontow (Vorstand Trovarit). Weitere Informationen erhalten Sie von Mag. Christoph Weiss, ADV-Vorstandsmitglied Wien/NÖ/Bgld, [weiss@adv.at](mailto:weiss@adv.at)

## BUCHREZENSION



Tiemeyer, Ernst (Hrsg.):

# Handbuch IT-Management

Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis

Hanser Fachbuchverlag  
München 2006. 704 Seiten  
ISBN: 3-446-40186-5  
Preis: 59,90 Euro

IT-Manager nehmen in vielen Organisationen zunehmend eine Schlüsselposition ein. Dies liegt vor allem auch darin begründet, dass die Informationstechnik (IT) inzwischen so gut wie alle Geschäftsbereiche durchdrungen hat und weitgehend über Erfolg oder Misserfolg der Unternehmenstätigkeit entscheiden kann.

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.

Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer, seit vielen Jahren Referent und Tagungsleiter auf

zahlreichen ADV-Veranstaltungen (Seminaren, Lehrgängen, Tagungen), hat aktuell im Hanser-Verlag ([www.hanser.de](http://www.hanser.de)) ein umfassendes Handbuch für das IT-Management herausgegeben, das im Mai 2006 erschienen ist. Dieses Handbuch liefert angehenden und erfahrenen Managern umfassendes, aktuelles und in der Praxis notwendiges Wissen aus allen Bereichen des IT-Managements. 11 Experten aus der Industrie, von Consulting-Unternehmen und Universitäten (unter anderem auch ADV-Referenten wie Prof. Dr. Otto

Krickl, Klemens Konopasek, Andreas Nehfort und Dr. Walter Wintersteiger) stellen die folgenden Themen vor und geben hilfreiche Tipps für die Umsetzung in der Praxis:

- IT-Strategien
- IT-Architekturen
- IT-Servicemanagement
- IT-Projektmanagement
- Organisation und Führung IT-Bereich
- IT-Controlling
- IT-Qualitätsmanagement
- Datenbanken und Data-Warehouse
- Wissensmanagement im IT-Bereich
- E-Business
- IT-Recht

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

- IT-Manager, IT-Leiter, CIOs
- Künftige IT-Leiter bzw. CIOs,

- IT-Bereichsleiter; z. B. Leiter System- und Anwendungsentwicklung, Leiter Rechenzentrum, IT und Datenverarbeitung etc.),
- Projektleiter für IT-Projekte,
- Leiter Client-/Servermanagement,
- Prozess- und Qualitätsmanager
- Organisatoren deren Arbeitsfeld auch IT-Aufgaben umfasst,
- Informationsmanager und Unternehmensberater

Das Kompendium möchte einen wesentlichen Beitrag leisten, um allen im IT-Bereich tätigen Fach- und Führungskräften die für erfolgreiches IT-Management notwendigen Methoden und Techniken zu vermitteln:

- Nach Durcharbeiten des Buches besitzen Sie das fachliche Know-how sowie die sozialen und personalen Kompetenzen, IT-Managementaufgaben erfolgreich wahrzunehmen.

- Das Durcharbeiten des Buches soll Ihnen außerdem helfen, die Herausforderungen und Strukturen Ihres Handelns im IT-Bereich zu erkennen, zu analysieren und so umzusetzen, dass Sie erfolgreich tätig sein können.

Insgesamt liefert Ihnen das Buch ein umfangreiches Repertoire an Vorgehensweisen, Praxistipps und Methoden im IT-Bereich. Welche der vorgestellten und angebotenen Werkzeuge und Methoden Sie in der Praxis jeweils auswählen und wie Sie diese nutzen, das hängt natürlich von Ihrem konkreten Tätigkeitsbereich, dem Unternehmensumfeld und von Ihnen selbst ab.

### Das Buch ist zu beziehen bei:

ADV-Buchhandlung,  
Trattnerhof 2, 1010 Wien,  
[www.adv.at](http://www.adv.at)

## rmDATA verstärkt nachhaltig das Geschäftsfeld GIS

Die rmDATA Datenverarbeitungsges.m.b.H. hat mit Wirkung vom 1.4.2006 die Firma Andreas Vana und damit das bewährte CAD/GIS-System VALIS übernommen. VALIS ist ein UNIX/LINUX-basiertes CAD/GIS-System mit besonderen Stärken im Bereich Leitungsinformationssysteme. Andreas Vana fungiert bei rmDATA ab sofort als Produkt-Manager für GIS/Infrastruktur-Management.

„Ich freue mich sehr, dass diese Akquisition gelungen ist. VALIS ist ein technolo-

gisch hochwertiges System, das bei anspruchsvollen Kunden im Einsatz ist. Es wird in unsere Produktpalette integriert und verstärkt sowohl unsere Marktposition als auch unsere technologische Basis“, sagt Richard Malits, Eigentümer von rmDATA.

Andreas Vana: „Ich bin überzeugt, dass ich mein Know-how in diesem größerem Rahmen besser umsetzen kann und dass wir gemeinsam sehr erfolgreich agieren werden. Wir wollen die bestehenden Anwender mit neuen Software-Lösungen

überraschen und viele neue Kunden gewinnen.“

rmDATA ist ein führender Anbieter von innovativen Software-Lösungen für Vermessung und Geoinformation. Am Firmensitz in Oberwart (Burgenland) und in drei Niederlassungen in Österreich und Deutschland sind mehr als 50 Mitarbeiter beschäftigt. Im Bereich GIS konzentriert sich rmDATA auf Land-Management, Infrastruktur-Management und kommunale Informationssysteme.

### Redaktionschluss für die „ADV-Mitteilungen 4/2006“:

**31. August 2006**

*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>