



Betriebe setzen verstärkt auf flexible Cloud-Services.

[Fotolia/adiruch na changmai]

## Der aufmerksame Dirigent für das Datenorchester

**Management.** Datenschutz und die Verschränkung betrieblicher Prozesse sind zurzeit ein intensiv diskutiertes Thema.

Das sichere Management von Daten und die Verknüpfung unterschiedlicher betrieblicher Abläufe sind für öffentliche Institutionen wie für Unternehmen von zentraler Bedeutung. Betriebe mit dem Fokus auf Sicherheit und Zuverlässigkeit arbeiten dabei immer häufiger mit dem Medium SMS. Beim Bereich Datenmanagement und Systemverknüpfung setzen Betriebe verstärkt auf flexible Cloud-Services.

Als sicherer Weg zur Authentifizierung des Kontoinhabers wird etwa von Banken mittels TAN-SMS ein geschützter Zugriff auf das eigene Konto angeboten. Zum Schutz vor unerlaubten Zugriffen wird dieses System nun auch zunehmend von anderen Branchen für unternehmensinterne Systeme eingesetzt. Besonders Betriebe mit vielen internationalen Außenarbeitsplätzen sichern diese Abläufe durch einen zweiten Faktor, bei dem bei jedem Log-in eines Mitarbeiters ein mobiler PIN-Code auf die registrierte Mobilfunknummer verlangt wird.

Die Stadt Uster in der Schweiz beispielsweise nutzt diese Zwei-Faktor-Authentifizierung des Anbieters websms für den sicheren Fernzugriff von 80 Heim- und Außenarbeitsplätzen auf betriebsinterne Systeme. „Die Zuverlässigkeit der mobilen Lösungen sowie die fachgerechte Unterstützung bei der sicheren Integration haben uns von websms überzeugt“, so Harry Rauter, Leiter Informatik der Stadt Uster. Eine weitere Art der Zwei-Faktor-Authentifizierung hat das Schweizer Start-up movu.ch entdeckt: „Wir nutzen websms zur Qualitätssicherung von Anfragen, die mittels schneller und zuver-

lässiger Verifizierung per SMS bereits um ein Vielfaches gesteigert werden konnten“, sagt Laurent Decrue, CEO von movu.ch.

### Transformationsprozess

Viele Medienhäuser befinden sich in einem umfangreichen Transformationsprozess. Das gilt auch für die „Hessisch-Niedersächsische Allgemeine Zeitung“, kurz „HNA“, die vom Dierichs Verlag betrieben wird. Das seit 1945 bestehende Medienhaus betreibt einen eigenen Internet-Radiosender, erreicht mehrere Millionen Abrufe über YouTube und nutzt WhatsApp, um Leser mit News zu versorgen.

Beim Thema Datenmanagement und Kundenbetreuung setzt HNA auf einen ganzheitlichen Ansatz und entsprechende Services aus der Cloud wie etwa Data Orchestration as a Service (DOaaS) von T-Systems. Wie ein Datendirektor werden dabei geänderte Informationen oder neue Daten von einem System ins nächste gesandt und auch unterschiedliche Serverdaten oder Cloudspeicher über eine zentrale Schnittstelle zusammengeführt.

„Über die T-Systems-Infomatica-Cloud können unterschiedlichste Systeme nach unseren Vorgaben miteinander kommunizieren“, so Reinald Grebe, Prokurist und technischer Leiter beim Verlag Dierichs. „Das kann eine Einbahnstraße sein, eine Hin- und Rückschnittstelle mit verschiedenen Synchronisierungsrhythmen wie einmal am Tag oder in Echtzeit und diese Vielseitigkeit ist der große Vorteil.“

Webtipp: [www.websms.com](http://www.websms.com), [www.t-systems.at](http://www.t-systems.at)

# Vertrauen in renditestarkes E-Commerce-Investment

**Trust.** Informationen über Produkte, ansprechendes Design des Webshops oder transparente Wege bis zur Bezahlung als Voraussetzungen.

Es klingt fast schon paradox. Im Hightech-Segment des elektronischen Waren-, Güter- und Dienstleistungsverkehrs dreht es sich im Kern um ein urmenschliches Bedürfnis: Vertrauen. Der Käufer vertraut dem Händler, dass dieser seriös ist und einwandfreie Ware verschickt. Der Verkäufer wiederum verlässt sich darauf, dass der Kunde sich die Bestellung leisten kann und spätestens nach Erhalt bezahlt. Während im stationären Einzelhandel das Vertrauen leicht aufgebaut werden kann und entsprechend stabil ist, beispielsweise durch zwischenmenschliche Interaktion, geht es im E-Commerce um das „Systemvertrauen“, das Vertrauen in Abwicklung und Prozess des Einkaufs.

### Vertrauen als Kapital

Erfolgreiche Webshops und Online-Händler stufen dabei Vertrauen als Kapital ein. Langwierig im Aufbau, anfällig für Irritationen, bei Fehlentscheidungen schnell ver-

spielt und dann den Aufbau einer langfristigen Kundenbindung erschwerend. Onlinehändler wissen das und setzen innerhalb des Webauftritts auf Elemente, die Vertrauen (engl. Trust) generieren. Dazu gehören etwa ausreichend Informationen über Produkte, ansprechendes Design des Webshops oder transparente und kurze Wege bis zur Bezahlung. Setzen Webshop-Betreiber diese Trust-Elemente konsequent um, vertrauen Konsumenten in einen reibungs- und risikolosen Einkaufsprozess. Das Systemvertrauen erzeugt dabei eine eindeutige Erwartungshaltung: „Was gestern, vorgestern, beim Nachbarn oder beim Arbeitskollegen funktioniert hat, sollte ja wohl auch bei mir funktionieren!“

Vertrauen – in den Onlinehändler, in die verwendete Technik und in alle involvierten Akteure – ist also die Voraussetzung, damit Menschen die Entscheidung für den Einkauf treffen. Der Bezahlung selbst kommt dabei eine entschei-

dende Bedeutung zu. Etablierte und standardisierte wie schnelle und sichere Bezahlverfahren sollten im Angebot des Webshops enthalten sein. Auch Innovationen wie beispielsweise das Direktüberwei-

“

Im Dienstleistungsverkehr dreht es sich um urmenschliche Bedürfnisse: Vertrauen!



Christian Renk, Geschäftsführer Klarna Austria GmbH

sungsverfahren auf Basis des (vertrauten) Online-Bankings oder die abgesicherte Variante des Kaufs auf Rechnung sind beim Konsumenten erprobt und beliebt und unterstützen entsprechend den Trust-Faktor im elektronischen Handel.



Online-Händler stufen Vertrauen als Kapital ein; spezielle Elemente werden daher bewusst verwendet.

[Fotolia/Stockpics]

## Die Servicierung des Kunden

**Kundendienst.** Neben dem Handel setzen auch Dienstleistung und Gastronomie verstärkt auf internetgestützte Services zur Kundengewinnung.

Das deutsche Immobilienportal Salz & Brot stellt für Wohnungssuchende möglichst spezifische Angebote bereit. Mietwohnungen können nach unterschiedlichen Kriterien wie Stadt, Viertel oder Mietpreis gefiltert werden. In der Kommunikation setzt Salz & Brot verstärkt auf die regionale Verbreitung über soziale Medien und betreibt entsprechend 25 Auftritte für verschiedene Ballungszentren.

Um Nutzer in der jeweiligen Stadt noch schneller informieren zu können, wurde mit atms eine professionelle Lösung für den Nachrichtenversand per WhatsApp umgesetzt. Sobald neue passende Angebote verfügbar sind, erhalten

Abonnenten eine Benachrichtigung auf ihr Smartphone und ein Newsletter informiert rund um die Themen Umzug und Wohnen. Nutzer, die keine Informationen mehr erhalten möchten, können ihr Abo jederzeit beenden und das System löscht dabei automatisch die Daten. „Wir haben uns für WhatsApp von atms entschieden, weil wir nach einem zuverlässigen Partner gesucht haben, der dieses Service individuell an unsere Bedürfnisse anpassen kann“, so Tim Zimmermann, Geschäftsführer von Salz & Brot.

Ein beliebtes Service, um Freunden, Kollegen oder Kunden qualitative Freizeit zu schenken,

sind Restaurantwertgutscheine. Damit Auswahl und Abrechnung solcher Gutscheine aber dem Schenkenden nicht zu viel Mühe verursachen, setzen Gastbetriebe verstärkt auf internetgestützte Abwicklung.

Das Wiener Traditionsunternehmen Kolarik nutzt eine Online-Bezahllösung von Wirecard, um neben individuellen Gutscheinen auch Tickets für exklusive Veranstaltungen zu verkaufen. Spezialisierte Payment-Dienstleister bieten zudem vielfältige Möglichkeiten zur Zahlungsakzeptanz über unterschiedlichste Kanäle und unterstützen beim Einsatz erprobter Lösungen. Der Gastronom kann etwa auch hauseigene Produkte oder regionale Spezialitäten anbieten.

„Eine professionell aufgebaute Website mit integrierter Bezahl-funktionalität schafft weitere Möglichkeiten neue Gäste anzusprechen“, erläutert Roland Toch, Managing Director von Wirecard CEE.

Webtipp: [www.atms.at](http://www.atms.at), [www.wirecard.at](http://www.wirecard.at)

economyaustria.at

since 1999

bmwfw  
Bundesministerium für  
Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

atms

FUJITSU

kapsch >>>

Klarna  
Simplifying Buying

XR  
KAUFHAUSEN INFORMATIK

SOFORT  
A Klarna Group Company

T-Systems

VTO

websms

wirecard

cmk

ecaustria.at  
DER INFO-, SERVICE- UND VERBUNDLUNGSPLATTFORM FÜR E-BUSINESS

economy  
Lösungen, Themenmagazin für Wirtschaft und Medien

INDUSTRIE  
MAGAZIN

Die Presse

Die Serie Fokus IT-Business erscheint mit finanzieller Unterstützung durch die Plattform economyaustria.at

Info unter:  
<http://economyaustria.at>