



# Carrier brauchen Next Generation Networks

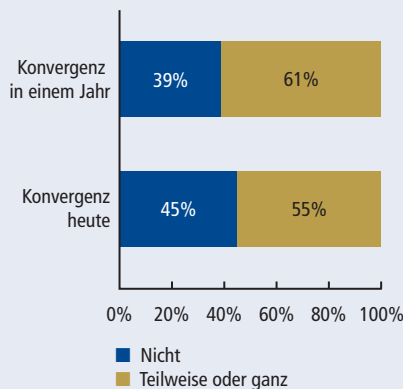
Nur wer rechtzeitig eine flexible IP-Infrastruktur als einheitliche Plattform für Internet-basierende Dienste und Unified Communications aufbaut, kann als Anbieter von Kommunikationsdiensten überleben. Next Generation ermöglichen die Kommunikation der Zukunft.

„Mit Hilfe von Next Generation Networks (NGN) können Unternehmen Anwendungen effizienter betreiben und somit von vielen Vorteilen innovativer IP-Netze profitieren“, ist sich Phillip Bohn, Analyst von Berlecon Research sicher. NGN steht für die Bereitstellung von Video-, Sprach- und Daten-Services über eine einheitliche Plattform. Das bedeutet nicht nur eine deutliche Kostensenkung bei der Bereitstellung von Services. „Der wesentliche Vorteil ist, neue Services anbieten zu können. Durch NGN wachsen TK und IT zusammen“, wie Dan Bieler, Director Consulting European Telecommunications bei IDC, anmerkt. Die Vorteile nutzen zurzeit Softwareanbieter und Systemintegratoren wie Microsoft, IBM oder HP sowie Hersteller von Telefonanlagen, mobilen Endgeräten und Lösungen wie Siemens Enterprise, Cisco oder Avaya. „Sie verstehen es, ihre Softwareangebote um IP-basierende Kommunikationsprodukte und Unternehmensanwendungen wie mobile Service-Lösungen zu erweitern.“

Analyst Bohn erkennt auch bei Web-Unternehmen wie Google oder Geräteanbietern wie Apple klares TK-Engagement: „Sie greifen angestammte Segmente direkt an und erschließen neue Anwendungsbereiche wie mobiles Web, die Unterhaltungsbranche oder Social Web.“

Branchenkenner Bieler dazu: „Die renommierten TK-Anbieter tun sich schwer, ihre Kommunikationsangebote durch Software und Services zu ergänzen.“ Zum einen sei mangelnde Erfahrung eine Hürde, zum anderen werde das Thema vom Management zu wenig strategisch angegangen. Ein Weiteres komme hinzu: Software- und Service-Geschäft bedeutet geringere Margen bei höherem Risiko. Doch wer bis 2015 nicht Richtung NGN gegangen sei, dürfte sich schwer tun, ist sich Bieler sicher. ■

## Konvergenz von Daten- und Sprachnetzen in Europa




Quelle: Western European WLAN Survey 2007, n = 1.007

## INHALT

 **Nachrichten** 1

 **Editorial** 2

 **eTOM** 3

Die Telekommunikationsbranche überdenkt ihre Wertschöpfungsketten und kundennahen Prozesse. Das Prozessmodell eTOM bietet dafür gute Anregungen.



**Software On-Demand** 5

Ende 2006 lancierte die Deutsche Telekom AG mit Softwareload ein Internetportal zum Herunterladen von Software. Damit nimmt der Konzern im Bereich der digitalen Inhalte eine Führungsposition ein.

 **E-Government** 7

E-Government 2.0 heißt das Bundesprogramm zur Förderung IT-basierter Kommunikation. Dazu ist sicherer Austausch von elektronischen Zertifikaten nötig, was den Aufbau einer Public-Key-Infrastruktur (PKI) mit einem integrierten Identity-, Access- und Security-Management erfordert. Der Landkreis Dahme-Spreewald hat hier unterstützt von Danet eine Vorreiterrolle übernommen.

 **Termine** 8



## Editorial

Liebe Leserin,  
lieber Leser,

für eine langfristige Kundenbindung bedarf es vor allem zufriedener Kunden. Eine hohe Kundenzufriedenheit können Unternehmen durch optimale Schnittstellen und kundenorientierte Geschäftsprozesse erreichen. In diesem Newsletter haben wir einige Beispiele gelungener Kundenbindung zusammengestellt.

Für das Prozessdesign finden TK-Unternehmen Anregungen in der enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Dieser international etablierte Standard eignet sich als Referenzarchitektur für kundenorientierte Prozesse sowohl für TK-Anbieter als auch für andere Service-Dienstleister (Seite 3).

Auch die öffentliche Hand arbeitet an Kundenorientierung beziehungsweise Bürgernähe. Ein Vorreiter für das Thema E-Government 2.0 ist dabei der Landkreis Dahme-Spreewald (Seite 7). Ein Beispiel für gute Kundenorientierung liefert auch das Internetportal Softwareload, das sich dank einer offenen Architektur einfach anpassen lässt (Seite 5).

Optimieren auch Sie die Prozesse bei Ihren Kunden!

Herzlichst  
Ihr

Jürgen Hatzipantelis

Vorsitzender der Geschäftsführung  
Danet Group

## „Noch stärker am Markt und am Kunden orientieren“

Im Juli 2008 hat Jürgen Hatzipantelis den Posten als Chief Executive Officer (CEO) der Danet Group übernommen. Kurz danach sprach „danet CONTEXT“ mit dem neuen Geschäftsführer über seine Unternehmensstrategie.

### ■ Herr Hatzipantelis, was reizt Sie an ihrer neuen Aufgabe?

Ich bin in der ITK-Branche bereits sehr lange zuhause und konnte in der Vergangenheit schon einige Erfolge erzielen. Mehrfach konnte ich dabei beweisen, dass ich IT-Dienstleister auf Wachstumskurs bringen kann. Der Aufsichtsrat von Danet hat dies erkannt und mir sein Vertrauen als CEO ausgesprochen. Diesem



**Jürgen Hatzipantelis**  
Chief Executive Officer (CEO)

Jürgen Hatzipantelis ist seit Juli 2008 Chief Executive Officer (CEO) der Danet Group. Zuvor war er dort seit November 2007 Chief Sales Officer (CSO). Vor seinem Wechsel zu Danet hielt er den Vorsitz der Geschäftsführung bei TietoEnator Deutschland und verantwortete international die Business Unit „R&D Networks and Automotive“. Während seiner beruflichen Laufbahn hatte der Diplom-Informatiker bereits mehrere Management- und Vertriebspositionen – unter anderem bei der S.E.S.A. Software und Systeme AG sowie bei HP Deutschland – inne.

möchte ich gerecht werden und werde mich dafür mit Herz und Verstand einsetzen.

### ■ Welche Ziele haben Sie sich für die Zukunft gesetzt?

Meine Ziele sind ganz klar: die Marktposition von Danet als einem der 25 größten IT-Dienstleister im deutschen Markt zu stärken und wieder profitabel zu wachsen.

### ■ Und wie wollen Sie diese Ziele erreichen?

Wir wollen noch besser und erfolgreicher werden, indem wir uns markt- und kundenorientierter aufstellen. Für die Marktorientierung müssen wir unsere Vertikalisierung und unser Branchen-Know-how vertiefen. Für die Kundenorientierung müssen wir das Geschäft unserer Kunden noch besser verstehen und die Anforderungen an die IT richtig ableiten. So können wir uns auch zum Kernlieferant für unsere Kunden entwickeln.

### ■ Welche Änderungen werden durch die Neuorientierung auf Ihre Bestandskunden zukommen?

Im Großen und Ganzen wird sich für unsere Bestandskunden erst einmal nichts ändern. Die Ansprechpartner bleiben die Gleichen. Unsere Kunden können also auch in Zukunft auf die gewohnte Qualität von Danet vertrauen. Wir werden für unsere Kunden auch künftig eine der ersten Adressen für IT-Dienstleistungen sein und ihnen weiterhin wie gewohnt qualitativ hochwertige IT-Services anbieten.

### ■ Welches Leistungsangebot dürfen Ihre Kunden von der Danet Group denn künftig erwarten?

Diese Frage kann ich zum jetzigen Zeitpunkt leider noch nicht konkret beantworten. Wir entwickeln gerade unser Leistungsangebot weiter. Dabei werden wir unser Angebot auf jeden Fall stärker an den Prozessen unserer Kunden ausrichten.

## Prozessoptimierung

# eTOM: Gleichmacherei versus Individualität

Die Telekommunikationsbranche überdenkt ihre Wertschöpfungsketten und kundennahen Prozesse. Das Prozessmodell der enhanced Telecom Operations Map (eTOM) bietet dafür gute Anregungen.

**Standards:** Für die einen sind sie Gleichmacherei, für andere bieten sie gute Orientierungspunkte. Die Frage ist, was man daraus macht. Anlass zur Diskussion, ob Standards das Allheilmittel für die Gestaltung von Geschäftsprozessen sind, ob damit Telekommunikationsunternehmen künftig gleich „ticken“ oder ob genügend Spielraum für Individualität bleibt, bietet die „enhanced Telecom Operations Map“ – kurz eTOM.

Dabei handelt es sich um ein Geschäftsprozessmodell für Service-Provider. Der Name verrät, dass dieses Konzept seinen Ursprung in der Telekommunikationsbranche hat. Urheber ist das TeleManagement Forum (TMForum), ein Konsortium, in dem Telekommunikationsanbieter organisiert sind. Weltweit sind über 340 Mitglieder repräsentiert.

### ■ Handlungsbedarf besteht

Ob Telekommunikationsanbieter sich künftig auf der Basis von eTOM aufstellen oder andere Wege gehen, wird sich zeigen. Handlungsbedarf ist jedenfalls vorhanden: „Service-Provider sind aufgefordert, sich über Werte wie Servicequalität, Kundenorientierung und die persönliche Ansprache der Kunden über alle Kanäle zu differenzieren“, erklärt Frank Naujoks, Leiter Research des Analysten- und Beraterhauses I2s.

Denn dass Produkte und Leistungen häufig austauschbar sind, ist mittlerweile eine Binsenweisheit. Auch ist weiteres

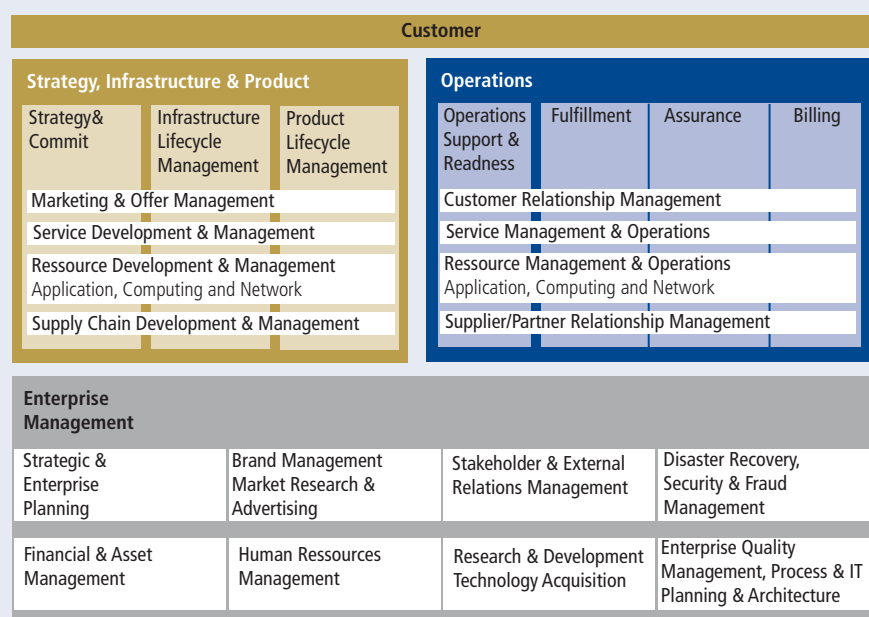
Preis-Dumping für die Anbieter kaum noch zu verkraften. „Der harte Wettbewerb der vergangenen Jahre hat zur Margenerosion geführt“, so Naujoks weiter. „Da ist wenig Spielraum.“ Für Verbraucher führten die Preiskämpfe eher zur Verwirrung. „Wegen eines Cent weniger wechseln Kunden ihren Provider nicht, zumal der Mitbewerber meist sofort nachzieht.“

Ein Weiteres kommt hinzu: TK-, Medien- und IT-Industrie konvergieren zunehmend. Es entstehen neue Angebote wie

Handy-TV, mobile Anwendungen und im gleichen Atemzug auch Kooperationen, um dieses Portfolio vermarkten zu können. Ein typisches Beispiel dafür sind Mobile Virtual Network Operators (MVNOs).

Dabei handelt es sich um kleinere Marketingunternehmen, die ein Mobilfunkangebot schnüren und dazu die Leistungen von Partnern wie Netzbetreibern, Handelsunternehmen (POS), CallCenter-Betreibern und IT-Dienstleistern bündeln. Um den Kundenservice

### eTOM Business Process Framework, Version 3.0.



Zu sehen sind die Level-1-Prozessgruppen.  
Quelle: TeleManagement Forum



innerhalb dieser Wertschöpfungsketten sowie bei den Kooperationspartnern gewährleisten zu können, müssen bisherige vertikale Unternehmensfunktionen – die berühmten Funktionssilos – so umgebaut werden, dass der Kauf für den Nutzer auch weiterhin ein Erlebnis (User Experience) ist – und zwar ein möglichst positives.

## ■ Organisation auf Kundennähe ausrichten

Keine leichten Aufgaben, wie der Spezialist für Customer Relationship Management (CRM), Wolfgang Schwetz aus Karlsruhe, weiß. „In der Telekommunikationsindustrie betrifft Kundenmanagement, anders als in Firmen, die nur B-to-B-Geschäft betreiben, das ganze Unternehmen.“ Die komplette Organisation ist auf kundennahe Prozesse ausgerichtet. Insofern hat CRM hier eine ganz andere Dimension: Telkos müssen bedingt durch Millionen von Kunden Massendaten und -prozesse beherrschen – im Vertrieb, Service und Marketing genauso wie bei der Abrechnung und im Partnermanagement. Aus seiner Sicht ist CRM für TK-Anbieter daher nicht „nice to have, sondern ein Muss“.

„Das Ziel ist eine Prozess- und IT-Organisation, die End-to-End-Prozesse – von der Bestellung über die Bezahlung bis zum nachfolgenden Service – abbilden kann“, sagt Berater Schwetz weiter. Umso wichtiger sei es, Prozesse und Schnittstellen sauber zu definieren – innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

Die Übergabepunkte zwischen einzelnen Unternehmenseinheiten sowie zwischen Leistungen, die innerhalb einer Wertschöpfungskette erbracht werden, müssten sauber herausgearbeitet werden, wie Wolfgang Martin, unabhängiger Analyst und CRM-Kenner ergänzt. „Das Portfolio sollte modular gestaltet sein, so dass Schnittstellen beschrieben sind und sich gegebenenfalls einzelne Leistungsteile an einen Vertragspartner auslagern lassen.“

Das Ziel: eine serviceorientierte Architektur (SOA) nicht nur auf der Ebene der Technik und Netzinfrastruktur, sondern auch für das Produktangebot. Eine stärkere Fokussierung auf den Kunden mit personalisierten Diensten solle angestrebt werden. Als künftige Referenzarchitektur eTOM sich dafür, so Analyst Martin, sehr gut – im Übrigen auch für andere Serviceorganisationen wie IT-Dienstleister.

„Auch wir als IT-Dienstleister haben verstanden, dass wir unsere Prozesse an denen unserer Kunden ausrichten müssen“, erklärt Jürgen Martin, Corporate Executive Vice President Business Development & Central Marketing bei Danet. „eTOM bietet dazu eine hervorragende Blaupause.“ Es ist immer dann sinnvoll, wenn Services entlang einer Service Value Chain von mehreren Service-Providern erbracht werden, wie beim Beispiel MVNO. Und wenn Anwendungen, die für unterschiedliche Vorgänge genutzt werden, prozessorientiert integriert werden sollen.

In der abstrakten Managementsicht (siehe Grafik Seite 3) sind in eTOM drei Hauptgruppen von Prozessen beschrieben: die „Operations-Prozesse“ (OPS) bedienen die Kunden direkt und müssen sich am Kunden ausrichten. In der Gruppe „Strategy, Infrastructure and Product“ (SIP) sind Prozesse zusammengefasst, die auch die Serviceangebote ausmachen, aber nur indirekt den Kunden betreffen. Die dritte Gruppe, die „Enterprise-Management-Prozesse“ sind Aufgaben, die nicht Service-Provider-spezifisch, sondern in allen Unternehmen vorhanden sind, etwa Personalwesen oder Controlling.

## ■ Standard ohne Nachteile

„eTOM liefert sinnvolle Anregungen für die Gestaltung von Prozessen“, bemerkt Analyst Naujoks. „Es ist jedoch sehr umfangreich, so dass es für kleinere Unternehmen ein Overkill sein kann.“ Zudem warnt er davor, die Individualität eines Unternehmens dem Standard zu opfern. Seine Frage: „Wo bleibt das

eigene Profil?“ Das Verwenden eines Standards hat für den CRM-Fachmann Wolfgang Martin dagegen keinerlei Nachteile. „Die Befürchtungen, dass Differenzierungsmerkmale und somit Wettbewerbsvorteile durch Gleichmacherei verloren gehen, sind unbegründet.“ eTOM beschreibe nur, „was“ gemacht werden muss, aber nicht „wie“.

Der Vorteil von eTOM gegenüber einer Eigenentwicklung ist nicht nur die Zeitersparnis in der Entwicklung, sondern auch die ausgesprochen umfangreiche Erfahrung, die durch eine Beteiligung zahlreicher Service-Provider in den Standard eingeflossen ist. Das Referenzprozessmodell vereine viele gute Ideen, die man sich von den Großen anschauen könne. „Die Prozesse aus dem Modell, die es im jeweiligen Fall faktisch nicht gibt und die ein kleines Unternehmen auch nicht braucht, werden einfach nicht implementiert.“ ■

### Was ist eTOM?

eTOM ist ein Framework für alle Geschäftsprozesse eines Service-Providers. Die Zielsetzung war, das Modell generisch so zu erstellen, dass es für alle Anbieter von Informations- und Kommunikationsdiensten angewendet werden kann. Dies schließt Anbieter von IT-Dienstleistungen explizit ein.

- ◆ Es enthält Definition jeder geschäftlichen Aktivität in der Form von Komponenten: Prozesselemente, die ins Detail heruntergebrochen werden können.

- ◆ eTOM ist eine „Blaupause“ zur Standardisierung und Kategorisierung von Prozesselementen. Referenz für das Prozessdesign.

- ◆ Abgestimmt ist sie auf die Ansätze und Lösungen der „New Generation Operations Systems and Software Initiative“.

- ◆ Sie ist ein generischer Ansatz, der eine große Bandbreite an Prozessmodellen adressiert.

- ◆ Die Referenzvorlage ermöglicht, Management-Software verschiedener Hersteller leichter integrieren zu können.



Quelle: Software

# Software On Demand

Ende 2006 lancierte die Deutsche Telekom AG mit Softwareload ein Internetportal zum Herunterladen von Software. Damit nimmt der Konzern im Bereich der digitalen Inhalte eine Führungsposition ein.

Der Fortschritt der Technik macht es möglich: Die Entwicklung des schnellen DSL-Anschlusses beschleunigt auch das Geschäft via Internet. Selbst große Dateien wie Software-Pakete, Musik, Videos und Filme stehen nun on demand für die Kunden bereit. Das Herunterladen einer 400 Megabyte großen Datei dauert bei einem 1000er DSL-Anschluss zwar noch immer etwa 55 Minuten. Mit einer Bandbreite von 6000 Mbit pro Sekunde reduziert sich die Zeit jedoch schon auf neun Minuten und mit dem neuen VDSL 25 auf knapp über zwei Minuten.

Hinzu kommt, dass die Zahl der Breitbandanschlüsse stark gestiegen ist: Verfügten Ende 2003 lediglich zwölf Prozent der deutschen Haushalte über DSL, waren es Ende 2006 bereits 37 Prozent. Der Bundesverband Informatikwirtschaft Telekommunikation und neue Medien (BITKOM) erwartet, dass

bis 2008 die Hälfte aller Haushalte über einen schnellen Internet-Zugang verfügt. Wie sich die größeren Bandbreiten auf das Kaufverhalten der Kunden ausgewirkt haben, zeigen die Zahlen aus dem Jahr 2005: Der deutsche Markt für Software-downloads stieg um insgesamt 147 Prozent auf ein Marktvolumen von 49,3 Millionen Euro.

## ■ Mit Softwareload in Deutschland an die Spitze

Damit wuchs dieses Segment schneller als der damals ebenfalls boomende Online-Handel mit Privatkunden, der um 43 Prozent zunahm. Als Softwareload im November 2006 startete, hatte die Deutsche Telekom schon zwei weitere Download-Plattformen lanciert: Musicload und Gamesload.

„Für die Realisierung des Projekts haben wir einen Partner gesucht, der uns als Generalunternehmer optimal unterstützen kann“, erklärt Petra Rühl, Senior Managerin Hosting Services bei der Deutsche Telekom AG. „Den Zuschlag erhielt schließlich die Danet GmbH aus Weiterstadt, die als Preferred Partner in der Vergangenheit bereits mehrfach ihre Qualität als IT-Dienstleister unter Beweis gestellt hat.“

## ■ Offene Architektur ermöglicht schnelles Handeln

Die große Herausforderung für die Weiterstädter lag darin, das Projekt innerhalb von zehn Monaten zu realisieren. „Wir mussten uns so schnell wie möglich in ein bestehendes System einarbeiten und die Applikation aufsetzen“, erzählt Account-Manager Jürgen Przygodda. Danet überarbeitete die Oberfläche und entwickelte zusätzliche Funktionen für den neuen Web-Shop.

Wichtige Elemente des Download-Portals sind neben dem E-Commerce-Shop ein integriertes Redaktionssystem für die Pflege der Inhalte und der Produkte. Eine integrierte Delivery-Plattform

### Softwareload

Unter [www.softwareload.de](http://www.softwareload.de), dem Software-Download-Portal der Deutschen Telekom, kann jeder Internetnutzer die Software seiner Wahl direkt und einfach auf seinen PC oder sein mobiles Endgerät laden. Die Auswahl umfasst über 29.000 Titel – darunter Vollversionen, Demos sowie Free- und Shareware, die thematisch übergreifenden Hauptkategorien zugeordnet sind. Eine Download-Garantie bietet Nutzern die Möglichkeit, Produkte zwei Jahre lang erneut herunterzuladen. Für Orientierung im Angebot sorgen Testberichte aus Computer-Fachmagazinen, ein interaktiver Softwareberater, User-Bewertungen sowie redaktionelle Beiträge zu aktuellen Software-Themen.



sorgt für die reibungslose Auslieferung der Software.

Ferner wurde ein so genanntes „Customer Care Frontend“ für Call-Center-Aufgaben installiert, um Kundenanfragen optimal beantworten und Hilfestellungen per Telefon geben zu können. Eine optimierte Oberfläche des Customer Care Frontend sowie eine Workflow-Engine, die komplexere Prozesse unterstützt, ermöglichen eine effiziente Kundenbetreuung.

### ■ Große Auswahl, Beratung und Informationen

„Durch den Einsatz einer modernen Java-Plattform bietet Softwareload einen erheblichen Vorteil“, wie Dr. Michael Lipp von Danet erklärt. „Die offene Architektur ermöglicht es, das Portal kontinuierlich zu überarbeiten. Neben der Schnelligkeit und der geringen Time-to-Market profitieren wir auch von erheblich niedrigeren IT-Kosten.“

Nahezu alle renommierten Software-Anbieter waren bereits zum Start des

neuen Download-Portals dabei, darunter Buhl, Falk, Kaspersky Lab, Nero, O&O, Pinnacle, Magix oder Ulead. „Neben einer großen Auswahl an Software-Titeln setzt die Seite vor allem auf redaktionell aufbereitete Informations- und Beratungsangebote rund um das Thema Software“, sagt Thomas Mohr von Softwareload.

Zudem bietet das Portal eine kostenlose „Download-Garantie“. Registrierten Nutzern steht im Bereich „Mein Softwareload“ zusätzlich ein Archiv mit ihrer persönlichen Software zur Verfügung. Damit haben sie die Möglichkeit, die bereits einmal erworbene Software für einen Zeitraum von zwei Jahren ohne zusätzliche Kosten erneut herunterzuladen.

### ■ 1,3 Millionen Downloads nach 100 Tagen

Der Erfolg des Konzepts stellte sich schnell ein. Bereits nach hundert Betriebstagen hatten 350.000 registrierte Nutzer 1,3 Millionen Downloads

getätigt. Damit hatte sich Softwareload innerhalb kürzester Zeit am Markt etabliert. ■

## Das ideale Download-Portal

Softwareload bietet dem Nutzer viele Vorteile. So wird es für die Kunden zum Portal ihrer Wahl beim Kauf von Software.

### Sicherheit

- ◆ Passwortgeschützte Sicherungskopie von Software und Lizenzschlüssel
- ◆ Datenschutz durch SSL 2.0 Verschlüsselung
- ◆ Software wird auf Viren und Trojaner geprüft

### Zeitersparnis

- ◆ Software direkt auf den PC laden und sofort nutzen
- ◆ Rund um die Uhr von zu Hause aus informieren und kaufen
- ◆ Umfassende Informationsmöglichkeiten auf einem Portal
- ◆ Schnelle Orientierung durch detaillierte Suchfunktion

### Vertrauenswürdigkeit

- ◆ Unternehmen des Marktführers Deutsche Telekom AG
- ◆ Download-Marke der etablierten „Load“-family
- ◆ Zweijährige Download-Garantie

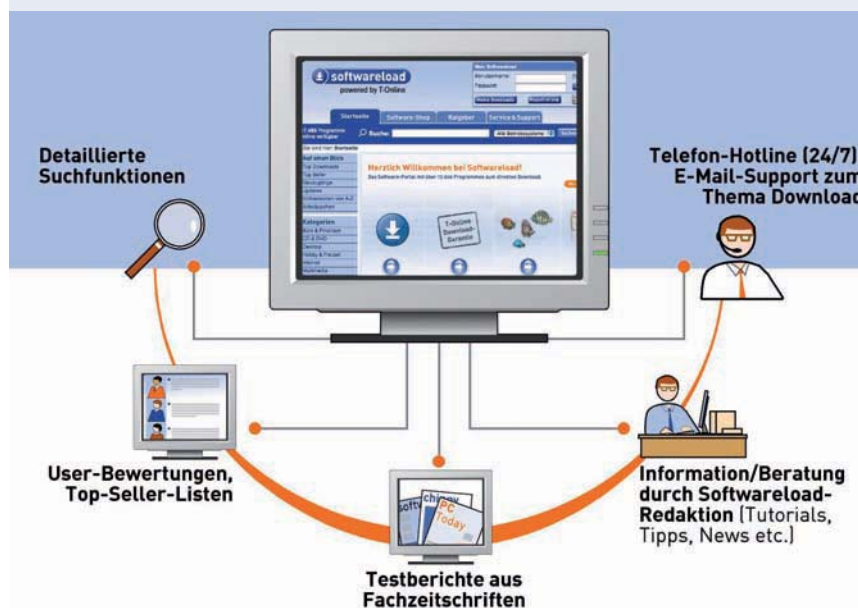
### Auswahl

- ◆ Über 18.000 Software-Titel
- ◆ Vollversionen sowie Free- oder Shareware
- ◆ Zahlreiche Testversionen
- ◆ Übersichtliche Einteilung in neun Kategorien

### Bequemlichkeit

- ◆ Einfache Bezahlung per Kreditkarte, über die Telefonrechnung (für Kunden der Deutschen Telekom AG), per T-Pay, Micro-Money oder ClickandBuy
- ◆ Testberichte sowie Rezensionen von anderen Usern
- ◆ Online-Workshops/Tutorials
- ◆ „Mail bei Update“-Funktion
- ◆ 24/7 Telefon-Hotline und E-Mail-Support

## Alle wichtigen Informationen auf einem Portal



Quelle: Softwareload

# Bürgernähe durch E-Government

E-Government 2.0 heißt das Bundesprogramm zur Förderung IT-basierter Kommunikation. Dazu ist ein sicherer Austausch von elektronischen Zertifikaten nötig, was den Aufbau einer Public-Key-Infrastruktur (PKI) mit einem integrierten Identity-, Access- und Security-Management erfordert. Der Landkreis Dahme-Spreewald hat hier, unterstützt von Danet, eine Vorreiterrolle übernommen.

Durch die Informations- und Kommunikationstechnologie hat die öffentliche Verwaltung seit den 1990er Jahren eine neue Qualität erreicht: Verwaltungsprozesse werden heute weitgehend elektronisch abgewickelt. Das spart Zeit und Kosten. Die Warteschlangen in den Ämtern sind damit Geschichte – häufig zumindest.

## ■ Effizienz und Schnelligkeit durch E-Government

Öffentliche Einrichtungen sind mittlerweile mit modernen PC-Arbeitsplätzen ausgestattet, per E-Mail erreichbar und bieten Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mehr und mehr Informationen im Internet an. Im Idealfall ermöglichen sie es auch, Verwaltungsabläufe vollständig online abzuwickeln.

Eine Vorreiterrolle für die Umsetzung einer Public-Key-Infrastruktur (PKI) im Rahmen des E-Government hat in Deutschland der Landkreis Dahme-Spreewald im Bundesland Brandenburg übernommen. Die Verantwortlichen nutzten vor zwei Jahren anlässlich eines neuen Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen-Projekts (HKR) die Chance zur Umstellung auf den elektronischen Beleg austausch.

## ■ Erfahrung macht den Unterschied

Als Implementierungspartner wählte der Landkreis Dahme-Spreewald die



Landratsamt in Lübben: Die Chance zur Umstellung auf den elektronischen Beleg austausch genutzt.

Danet GmbH. „Für das Unternehmen sprach die große Erfahrung der Mitarbeiter bei der konzeptionellen Entwicklung und der Umsetzung von Lösungen in den verschiedenen Bereichen PKI, Identity-, Access- und Security-Management“, sagt Jürgen Häntschel, IT-Leiter des Landkreises. Die Weiterstädter besäßen außerdem langjährige Expertise als Systemintegrator sowie ein hohes Wissen im Betrieb und Management von IT-Lösungen. Außerdem verfügten sie über ein beachtliches Maß an Projekterfahrung.

Die enge Zusammenarbeit mit ausgewählten Produkt- und Technologiepartnern im Security- und Service-Management bilde zudem das Fundament des tiefen technischen Know-hows der Berater.

## Über den Landkreis Dahme-Spreewald

Der Landkreis Dahme-Spreewald liegt im Südosten Berlins in Brandenburg. Das Dahme-Seengebiet und der Spreewald sind neben der Niederlausitz die dominierenden Naturräume der Gegend. Die nördliche, an Berlin angrenzende Region ist von Seen, Flüssen und Kanälen durchzogen. Wirtschaftlich ist das Gebiet gut entwickelt und Standort einiger größerer Unternehmen.

Die Gegend um die Kreisstadt Lübben ist touristisch ausgelegt, der ländliche Süden überwiegend von Feldern und Wiesen geprägt. Daneben locken Herrenhäuser wie das Schloss in Königs Wusterhausen und Naturreservate wie der Niederlausitzer Landrücken.



Spreewald: Der Austausch signierter Zertifikate mit den Bürgern ist für das kommende Jahr geplant.

## ■ Sicherer Austausch via Public-Key-Infrastruktur

Zur Realisierung des Austauschs elektronischer Belege war der Aufbau einer Public-Key-Infrastruktur (PKI) nötig, eines kryptologischen Systems, mit dem digitale Zertifikate ausgestellt, verteilt und geprüft werden können. Doch nicht nur für die sichere Ausstellung von Zertifikaten sollte die PKI genutzt werden. Das System sollte auch die Authentifizierung und einen sicheren E-Mail-Verkehr unterstützen.

Für jede sichere Übermittlung benötigt der Sender den öffentlichen Schlüssel des Empfängers. Digitale Zertifikate – selbst durch eine digitale Signatur geschützt – ermöglichen die Überprüfung der Authentizität des Absenders und die Integrität der übertragenen

Daten. Die Prüfung selbst erfolgt durch eine entsprechende Software.

## ■ Kontakt zu den Bürgern

„Noch läuft der Austausch signierter Zertifikate nur intern zwischen den einzelnen Verwaltungsstandorten in Lübben und Königs Wusterhausen, doch schon nächstes Jahr planen wir auch den Austausch mit den Bürgern“, skizziert Häntschel den Ausbau des Systems. Dann soll auch die Übermittlung von Bauanträgen via Internet möglich sein. „Außerdem erfüllen wir mit der Anwendung die Voraussetzungen für die EU-Dienstleistungsrichtlinie, eine EG-Richtlinie zur Verwirklichung des Europäischen Binnenmarkts im Bereich der Dienstleistungen“, sagt der IT-Fachmann weiter. ■

### Lösungsarchitektur

Die von Danet implementierte Lösung verwendet die BB-5000 PKI-Appliance von Ecos. Über den Novell-Verzeichnisdienst des Landkreises können Zertifikate, Benutzerauthentifizierung und -synchronisation betriebssystemunabhängig verwaltet werden. Ferner bietet das System ein Smartcard-Lifecycle-Management. Über ein separates Web-Interface kann der Benutzer Zertifikate einfach und schnell ausrollen, egal wo sich der Rechner befindet. Die Administration wird über eine Web-Oberfläche realisiert, die über eine SSL-Verbindung erreicht wird. Für die Installation einer Hochverfügbarkeitslösung mit automatischer Synchronisation der internen Datenbank wurden zwei virtuelle Appliances eingesetzt. Die Hochverfügbarkeit wird über einen im Landkreis vorhandenen VMWare-Server, kombiniert mit LINUX-Clustertechnologie, sichergestellt. Als Kartenleser favorisierte Danet einen KAAAN Advanced der Sicherheitsstufe 2 von Kobil Systems. Die Smartcards wurden mit dem Betriebssystem TCOS 3.0 ausgeliefert. Zu Realisierung der E-Mail-Sicherheit integrierte Danet das Safeguard MailGateway von Utimaco. Die Erstellung von PDF-Signaturen erfolgt über die Software Openlimit CC Sign, die rechtsverbindliche, elektronische Signaturen nach höchstem internationalen Sicherheitsstandard ermöglicht.

### TERMINE

#### Handelsblatt Tagung „IT Service 2012“

16. und 17. September  
Hotel InterContinental, Berlin  
<http://vhb.handelsblatt.com/itservice2012>  
Als Aussteller beteiligt sich Danet mit eigenem Infostand.

#### CRM Fachtagung

24. September 2008  
Steigenberger Hotel Metropolitan, Frankfurt  
<http://crm.danet.com>  
Die Veranstaltung wird in Kooperation mit RightNow Technologies Deutschland GmbH durchgeführt.

#### Digital ID World 2008

7. und 8. Oktober 2008  
Holiday Inn Frankfurt City-South, Frankfurt

<http://www.digitalidworld.de>  
Als Silbersponsor nimmt Danet an der Veranstaltung mit einem Ausstellungsstand und einem Vortrag teil.

#### IT- und Telekom-Symposium

9. und 10. Oktober 2008  
Hotel Wimberger, Wien  
<http://www.cmg-ae.at>  
Danet nimmt an der Veranstaltung sowohl mit einem Ausstellungsstand als auch mit einem Vortrag teil.

#### CxO Dialog Information Risk Management

17. und 18. September 2008  
Abion Hotel Spreebogen, Berlin  
<http://summits.econique.com/>  
Danet nimmt an der Veranstaltung als Lösungspartner teil.

### Impressum

Herausgeber: Danet Group  
Gutenbergstraße 10, 64331 Weiterstadt  
Chefredaktion: Jürgen Martin, Tel: 0 61 51/8 68-144  
Redaktion: Bernd Seidel, Peter Verclas,  
Markus Reppner

E-Mail: [Presse@danet.de](mailto:Presse@danet.de)  
Konzept und Umsetzung:  
CO.IN.MEDIEN GmbH  
Verlag für Unternehmenskommunikation,  
Wiesbaden