



CONNECTIONS

No. 7 2003

NETZWERKLÖSUNGEN FÜR EUROPA • DEN NAHEN OSTEN • AFRIKA



Technologie in Bewegung

Die nächste Generation mobiler Mitarbeiter



Im Januar habe ich die Funktion des Senior Vice President für Global Services übernommen, und daher ist es mir eine besondere Freude, mich Ihnen in dieser Ausgabe von Connections, unserem europaweiten Kundenmagazin, vorstellen zu können.

Damit Ihr Unternehmen immer am Ball bleibt ...

Inhalt

3 Technologie in Bewegung

6 Die Partnerschaft von AT&T und Swift

8 Remote Access-Lösungen für Nissan

9 Das Leben eines AT&T-Teleworkers

10 Studien von AT&T und der Economist Intelligence Unit

12 Service-Informationen

In dieser neuen Rolle trage ich die Verantwortung für den gesamten operativen Bereich von AT&T außerhalb der USA. Im Rahmen unseres weltweit einheitlichen Engagements bin ich damit für die Präsenz von AT&T in Europa, im asiatisch-pazifischen Raum, in Japan, Lateinamerika und Kanada zuständig.

AT&T ist ein *wirklich* globaler Service-Provider, und gerade die vorliegende Ausgabe der Connections zeigt dies besonders deutlich. Sie enthält zahlreiche Berichte, die die Vielfalt und Reichweite unserer Dienstleistungen aufzeigen. Zudem erfahren Sie, wie unsere Kunden bei der Erreichung ihrer Geschäftsziele von der Zusammenarbeit mit einem Kommunikationspartner profitieren, der ihre Netzwerkanforderungen bis ins kleinste Detail versteht.

Vom führenden Autohersteller Nissan bis hin zum weltumspannenden Bankennetzwerk SWIFT wird AT&T als *echter* Global Player mit der erforderlichen finanziellen Stabilität, dem technologischen Know-how und der nötigen Reichweite geschätzt, die für die Bereitstellung von Lösungen unter den wettbewerbsgeprägten Marktbedingungen von heute erforderlich ist.

Weiters widmen wir uns den Herausforderungen, denen sich die Unternehmen angesichts des zunehmenden Einsatzes von mobilen Arbeitstechnologien stellen müssen. Kaum ein anderes Unternehmen versteht diese Herausforderungen besser als AT&T, und kaum ein anderes kann mit den Lösungen von AT&T mithalten. Nach unseren Schätzungen erzielen wir intern durch den Einsatz und die Förderung von Teleworking in unseren eigenen Reihen Einsparungen von € 132 Mio. pro Jahr. Während AT&T selbst das beste Beispiel für den erfolgreichen Einsatz von Remote-Technologien ist, werden unsere Erfahrungen auch durch die Erkenntnisse der Economist Intelligence Unit bestätigt, deren jüngste Untersuchungen ebenfalls in dieser Ausgabe der Connections vorgestellt werden.

Ich hoffe, dass aus allen Beiträgen ein Punkt klar hervorgeht – unser Ziel, weltweit einheitliche, skalierbare und integrierte Lösungen bereitzustellen. Denn genau das ist es, was Sie, unsere Kunden, von uns mit gutem Recht verlangen.

Mit herzlichen Grüßen

Justin Sims
Senior Vice President
AT&T Global Services



Wireless, Broadband, Teleworking ...



...maßgeschneiderte Zugriffslösungen für mobile Anforderungen

Die Wireless-Revolution, die schon lange Zeit in aller Munde ist, hat uns endlich erreicht. Die großen Technologien – Breitband, GPRS und WLAN – stehen nun fast weltweit zur Verfügung. Zweifelsohne werden sich diese in Bezug auf Reichweite und Bandbreitengeschwindigkeit noch weiterentwickeln. Doch schon die Wireless-Optionen von heute finden bei einer immer größeren Zahl von Unternehmen weltweit Einsatz. Gleichzeitig werden WLAN-Services immer häufiger in Flughäfen, Hotels, Konferenzzentren und anderen öffentlichen Plätzen installiert und von Geschäftsreisenden unterwegs genutzt.

Die wichtigsten Wireless-Technologien

GPRS, der Standard für Wireless-Remote-Zugang, der auf dem weit verbreiteten GSM-Footprint aufsetzt, hat eine weltweite Abdeckung von bis zu 85-95%. Als gänzlich mobile und immer verfügbare Hochkapazitätstechnologie bietet GPRS ein enormes Potenzial für Unternehmen, da es E-Mail und diverse Anwendungen unterwegs ebenso unterstützt wie leistungsstarke visuelle Kommunikation, Multimedia-Messaging und standortbasierte Services.

WLAN wiederum eröffnet eine andere Dimension, da es mobilen Benutzern ermöglicht, beispielsweise Wartezeiten auf Flughäfen oder Bahnhöfen effektiver zu

nutzen. Wo GPRS den Benutzern Mobilität bringt, ermöglicht WLAN Geschwindigkeit und Portabilität. Beide Technologien unterstützen eine große Vielfalt an Geräten von Laptop- und Pocket-PCs bis zu Palm Pilots und anderen Handhelds.

Die optimale Nutzung von Wireless-Zugängen

Wireless-Technologien können Unternehmen auf unterschiedliche Arten unterstützen. Dabei muss nicht unbedingt nur eine der verfügbaren Technologien für den Remote-Zugriff ausgewählt werden. Vielmehr gilt es, die Vorteile der Technologien zu maximieren, indem ein Mix für Ihre konkreten Anforderungen zusammengestellt wird.

Die wichtigsten Wireless-Technologien

So benötigt ein Teleworker zu Hause eventuell eine Breitbandverbindung und Wireless-Zugang mit GPRS auf Geschäftsreisen, und als Backup sollte auch eine Wahlleitung verfügbar sein. Mit zunehmender Verfügbarkeit von Wi-Fi-Hotspots kann ein solcher Benutzer zusätzlich auch Verbindungen über diese Hotspots in Anspruch nehmen und ist im Wesentlichen jederzeit online.

Bei der Überlegung, welche Applikationen am besten für Wireless Access geeignet sind, müssen zwei Faktoren berücksichtigt werden: das Ausmaß, in dem der Betrieb eine vernetzte Umgebung benötigt (z.B. für Instant Messaging) sowie die Anforderungen an die IT-Umgebung in Bezug auf Bandbreite, Verarbeitungsleistung und Echtzeittransaktionsfähigkeit (z.B. für SAP).

Je weniger eine Applikation von fixen IP-Adressen abhängig ist, desto eher ist sie für Wireless Access geeignet. Applikationen, auf die dies zutrifft, sind E-Mail und Personal Information Management-Applikationen, Vertriebsautomation und CRM (Customer Relationship Management).



Mehr Mobilität für Ihre Mitarbeiter



Ein aktuelles Beispiel eines Automatisierungsprojekts bei mobilen Mitarbeitern ist ein von IBM Global Services entwickelter, ausgezeichnete Prozess, dessen Mobillösung von AT&T stammt. Durch die Lösung konnte ein enorm wichtiger Prozessablauf für 900 Techniker neu konzipiert werden, wobei die Kommunikation von einem Call Center-Betrieb auf eine Echtzeitdatenkommunikation über PDA (Personal Digital Assistant) umgestellt wurde. Die Vorteile für IBM Global Services:

- Geringerer Personalbedarf im Call Center – geschätzte Einsparung von € 440.000 pro Jahr
- Senkung der Kosten für Mobiltelefonie
- Wesentlich größere Genauigkeit in der Datenerfassung

Vorteile eines permanenten Zugangs

Die Beweggründe für den verstärkten Einsatz unterschiedlicher Arten von Remote-Zugang bei den Unternehmen sind leicht nachvollziehbar, da diese fast allen Geschäftsstrategien zugrundeliegen und eine höhere Kundenzufriedenheit sowie höhere Einnahmen bewirken können:

- Effizienzsteigerung
- Produktivitätssteigerung
- Kostensenkung

Wireless Access ermöglicht Unternehmen auf unterschiedliche Arten eine Steigerung der Einnahmen bei gleichzeitiger Kostensenkung.

Stellen Sie sich vor, wie viel Zeit mobile Mitarbeiter sparen könnten, wenn sie ihre E-Mails beim Warten in der Flughafenlounge beantworten könnten.

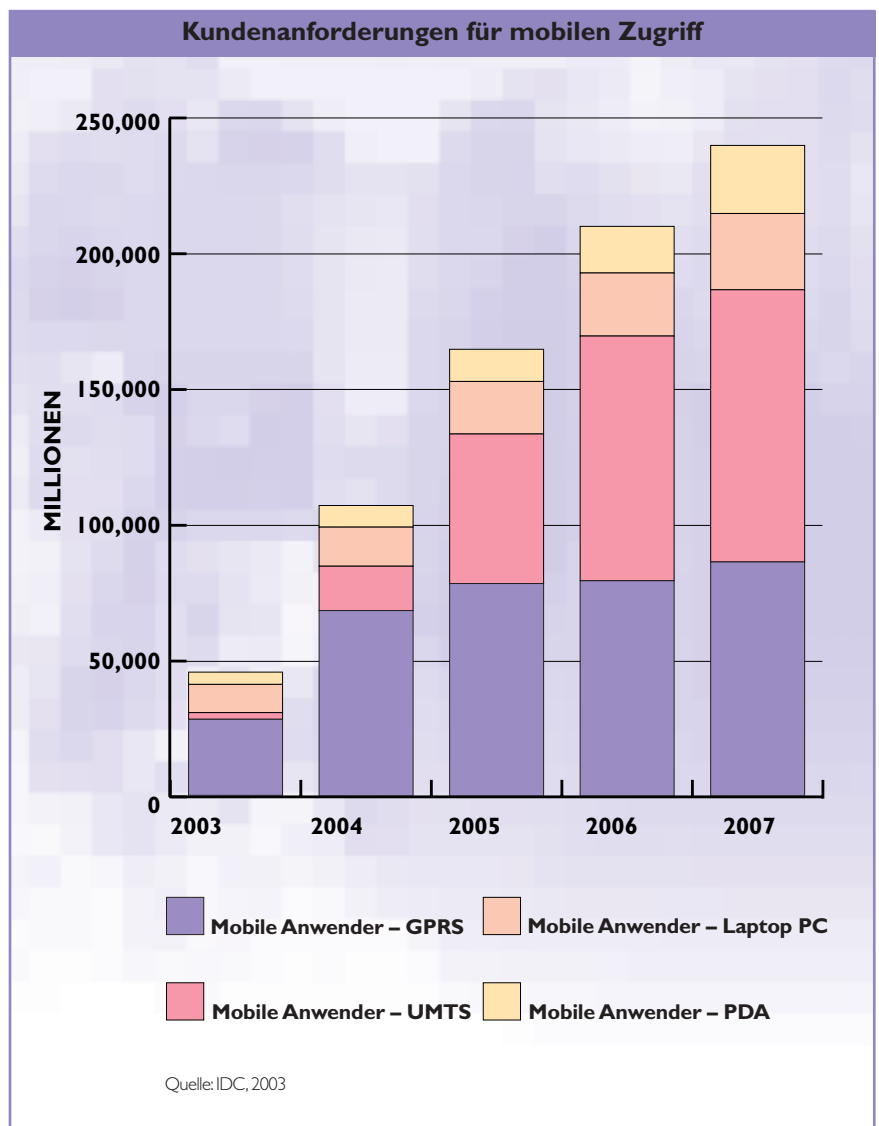
Gleiches gilt auch für die Produktivitätssteigerung, wenn Vertriebsmitarbeiter die Produktlieferzeiten jederzeit überprüfen und die Kundenaufträge auch unterwegs bearbeiten könnten.

Eine neue Bürokultur

Natürlich war es immer schon möglich mobil zu arbeiten, doch dank der heute verfügbaren Technologie ist es wesentlich einfacher, schneller, sicherer und kostengünstiger. Dem Teleworking in seinen verschiedenen Ausprägungen kommt im Zusammenhang mit Wireless-Technologien eine besondere Bedeutung zu. Beinahe alle Top-Unternehmen gehen davon aus, dass Teleworking in den nächsten Jahren an Bedeutung gewinnen und sich in manchen Fällen geradezu bahnbrechend durchsetzen wird. So rechnet die kürzlichst von der Economist Intelligence Unit für AT&T durchgeführte Umfrage damit, dass sich der Anteil der Menschen, die regelmäßig von zu Hause aus arbeiten, bis 2005 mehr als verdoppeln wird und Breitbandinstallationen in Homeoffices im selben Zeitraum von weniger als 10% heute auf mehr als 30% steigen werden.

Breitband in Form der xDSL (Digital Subscriber Line)-Technologie hat in Europa heute eine Abdeckung von 50% bis 60%. Ein Großteil der multinationalen Konzerne hat Breitband bereits implementiert, doch auch die Verwendung in Homeoffices nimmt rapide zu, was teilweise direkt auf die immer größere Gruppe der Teleworker zurückzuführen ist, die einen schnellen, sicheren und zuverlässigen Zugang zu den Unternehmensnetzwerken und -applikationen benötigen.

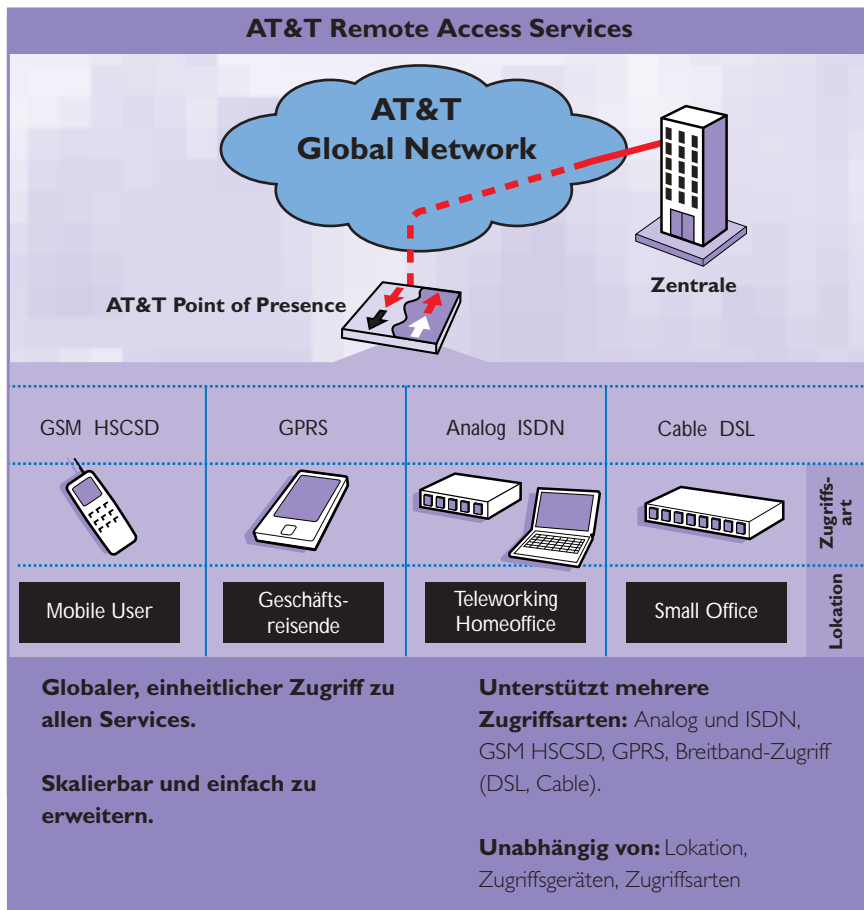
Während Breitband diesen Trend zu Teleworking in wesentlichem Maße vorantreibt, ist die Wireless-Technologie der „mobile Faktor“, der Homeoffice, Firmenbüro sowie Kunden verbindet und für Arbeitgeber und Arbeitnehmer klare Vorteile bringt. Dazu zählen eine höhere Lebensqualität auf der einen, sowie eine erheblich verbesserte Produktivität und geringere Bürokosten auf der anderen Seite. Nach Berechnungen von AT&T betragen die durch die Telearbeit bedingten Geschäftsvorteile für das Unternehmen mehr als € 132 Mio. – in Form von höherer Produktivität, geringeren Overhead-Kosten, sowie einer besseren Personalpolitik und Mitarbeiterbindung.



Wireless-Zugang von AT&T eröffnet neue Horizonte

Wireless Data Networking, eine der Schlüsselkomponenten der Netzwerk-Lösungen von AT&T, umfasst vier Hauptfunktionen:

- Mobilität durch VPN-Zugriff über Mobilfunk
- Portabilität über Private und Public Wireless LAN-Zugang
- Unterstützung von Applikationen und verschiedenen Geräten in einer Wireless-Umgebung
- Netzwerk- und applikationsübergreifendes Wireless Roaming



Die Strategie des Remote-Zugangs von AT&T – Sicherer Zugriff jederzeit und überall

Mit AT&T Remote Access Services entfällt der Aufbau und der Betrieb großer Netzwerke für den Kunden, der sich damit ganz auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann. Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten wird eine sichere und kostengünstige Verbindung zu Intranet- und Extranet Anwendungen geboten - jederzeit und überall. Dank der vielfältigen Zugangstechnologien stellen die Remote Access Services eine flexible Lösung für die Geschäftsanforderungen von heute und morgen dar.

Mit diesem Service können auch Geschäftsprozesse optimiert werden. Da die IT-Abteilung Remote-Benutzer oft nur schwer erreichen kann, kommt der zentralen Verwaltung dieser Mitarbeiter eine immer größere Bedeutung zu. Dafür bietet AT&T detaillierte webbasierte Reports und ermöglicht so die zentrale Verwaltung von Remote-Mitarbeitern, ob für die Registrierung einer Benutzer-ID oder nur das Zurücksetzen eines Passworts.

Die Entwicklung und Implementierung von Services, die in puncto Zuverlässigkeit, Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit neue Maßstäbe setzen, ist seit langem das erklärte Ziel von AT&T. Mit der Remote Access-Strategie werden drahtlose und drahtgebundene Netzwerke integriert, um Geschäftsprozesse auf sämtliche Bereiche des Unternehmens auszuweiten:

- Remote Access für bestehende WAN-Kunden zu ihrem VPN über Wähl-, Breitband- und Wireless-Optionen
- Remote Access-VPN unter Verwendung der AT&T VPN Tunneling Services einschließlich Wähl-, Breitband- und Wireless-Optionen

Mit den Remote Access Services von AT&T können Sie Mitarbeiter, Kunden oder Partner über den jeweils am besten geeigneten Zugang verbinden: Multi-User-Breitband für das Büro, Single-User-Breitband oder Wählverbindung für Teleworker; Wähl- oder Wireless-Verbindung für unterwegs.

Das Ziel von AT&T ist eine umfassende Lösung, die folgende Vorteile vereint:

- **Erreichbarkeit** – Sichere und zuverlässige Verbindungen ohne Einschränkungen hinsichtlich Standort und Reichweite
- **End-to-End-Performance** – End-to-End-Netzwerkintegration von Applikationen, Daten und zugehörigen Geräten mit hoher Verfügbarkeit
- **Sicherheit** – Modem Technologie und integrierte Personal Firewalls
- **Kontrolle und Kontinuität** – Performance-Management in Echtzeit
- **Einfache Bedienbarkeit** – Benutzerfreundliche Oberfläche, die Komplexes leicht verständlich darstellt
- **Flexibilität** – Mehrere Tunnel-Server und Auswahl an Authentifizierungsmöglichkeiten

Mit den globalen und skalierbaren Remote Access Services von AT&T sind Sie optimal für die Zukunft gerüstet – und auf eine Expansion Ihres Unternehmens bestens vorbereitet.



Weitere Informationen zu den Services von AT&T unter www.att.com/emea/deutsch/services

AT&T erhält SWIFT-Auszeichnung



Im Jahr 1973 kommunizierten die Finanzinstitute via Telex, einem in puncto Sicherheit und Automatisierung nicht sonderlich ausgereiftem Medium. Daher beschlossen einige Banken, SWIFT, die Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, zu gründen. Ihr Ziel: die Kommunikation über Telex mithilfe der Computertechnologien zu automatisieren, um Finanznachrichten sicher und zuverlässig zwischen den Mitgliedsbanken austauschen zu können.

Dieses Ziel wurde eindeutig erreicht – die Anzahl der Mitglieder erhöhte sich von ursprünglich 239 Banken in 15 Ländern auf mehr als 7.500 Banken in nunmehr 199 Ländern. Täglich werden mehr als 8 Millionen Nachrichten mit einer durchschnittlichen Übertragungszeit von 20 Sekunden ausgetauscht (ursprünglich wurde eine Übertragungszeit von 30 Minuten garantiert).

Die obsoleete X.25-Technologie

Die technologischen Fortschritte halten bis heute ungebrochen an. Da das ursprüngliche X.25-Übertragungsnetz den heute erforderlichen interaktiven Kommunikationsanforderungen nicht mehr gewachsen war, begann SWIFT Anfang 2002 mit der Einführung eines IP-basierten Netzwerks unter Einbeziehung seines Store-and-Forward-Nachrichtenübermittlungsdienstes FIN. Als Basistechnologie wurde Multi-Protocol Label Switching (MPLS) ausgewählt, da es den



Anforderungen der SWIFT-Benutzer nach Ausfalls- und Netzwerksicherheit, Flexibilität und Performance am besten gerecht wurde.

Anerkennung für die EVPN-Plattform von AT&T

Gleichzeitig suchte SWIFT nach einigen Technologiepartnern, deren Aufgabe darin bestand, eine reibungslose Migration sicherzustellen und laufend Connectivity-Support

zu bieten. Nach einer eingehenden Prüfung wurde AT&T – gemeinsam mit drei anderen Netzwerk-Providern – als SWIFT Accredited Network Partner ausgewählt.

Die von AT&T vorgeschlagene Lösung basiert auf dem AT&T Enhanced Virtual Private Network (EVPN)-Service und bietet den SWIFT-Benutzern eine globale und konsistente MPLS-basierte Netzwerkplattform auf einem optischen Glasfaserbackbone. Neben einem Höchstmaß an Sicherheit für die versendeten SWIFTNet FIN-Nachrichten garantiert der EVPN-Service die für eine rasche und effiziente Übertragung von Finanzdaten unerlässliche Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit.

Darüber hinaus bietet der EVPN-Service Class of Service (COS), um zeitkritische Applikationen für die Übertragung von

Geschäftsdaten und Transaktionen zu unterstützen, sowie zahlreiche Optionen für einen verwalteten Any-to-Any-Zugang zum SWIFTNet. Der Service wird durch die umfassenden Service Level Agreements (SLAs) von AT&T ergänzt.

Umsetzungsstärke

Mit dieser Akkreditierung wird AT&T als finanziell stabiles, globales Unternehmen ausgezeichnet, das den Herausforderungen dieses Projekts in Umfang und Implementierung in vollem Maße gewachsen ist. Dazu Rizwan Kara, AT&T Vice President und verantwortlich für die EMEA-Region: „SWIFT spielt eine wichtige Rolle in der Finanzdienstleistungsindustrie. Ich freue mich, dass wir den Kundenanforderungen an Reichweite und Qualität voll entsprechen konnten.“

Leonard H Schrank, Chief Executive Officer bei SWIFT, schließt sich diesbezüglich Rizwan Kara an: „Unser Ziel im Interesse der SWIFT-Kunden ist die Bereitstellung eines sicheren IP-Netzwerks, das durch minimales Risiko, höchste Zuverlässigkeit und einen wettbewerbsfähigen Preis überzeugt. Die Kooperation mit unseren Partnern gibt uns das Vertrauen, dieses Ziel erreichen zu können.“

AT&T arbeitet heute schon mit zahlreichen SWIFT-Mitgliedern zusammen und freut sich, im Zuge der vollständigen SWIFTNet-Migration Hunderten neuen Kunden seine Dienste zur Verfügung stellen zu können.

Weitere Informationen unter
www.att.com/swiftnet
www.swift.com

Erweiterung der AT&T Security Services

Bei einer kürzlich durchgeführten Umfrage* berichteten 98% der Teilnehmer von Übergriffen auf ihr Netzwerk trotz Firewall – und einem durchschnittlichen Verlust von € 2,4 Millionen.

Viele Unternehmen sind der Ansicht, dass eine Firewall ausreichenden Schutz für ihr Netzwerk darstellt, während diese in Wirklichkeit nur durch die Sperre bestimmter Ports und Applikationen Angriffe verhindern kann. Ein Intrusion Detection Service hingegen erkennt Netzwerkattacken durch die Analyse der Zugriffe, die über die Firewall erfolgen. Mit dem AT&T Managed Intrusion Detection Service** (MIDS) profitieren Kunden von einer Angriffserkennung sowie der Unterstützung durch Sicherheitsexperten, die rund um die Uhr in Bereitschaft sind, um sie im Falle eines Alarms unverzüglich über die zu treffenden Maßnahmen zu beraten.

AT&T MIDS erfüllt die verschiedensten Kundenanforderungen, denn die Lösung unterstützt den Einsatz unterschiedlicher Cisco-Sensoren, die an einem beliebigen Punkt im Netzwerk, einem Internet Access Point oder innerhalb des LAN eingesetzt werden können. MIDS steht mit und ohne



AT&T Managed Firewall und Managed Internet Service zur Verfügung. Die auftretenden Ereignisse werden über iGEMS, die globale Netzwerk-Managementplattform von AT&T, sortiert und priorisiert. Eine Verständigung des Kunden und automatische Sofortmaßnahmen werden dabei mit Nachforschungen durch die Experten des AT&T Security Network Operation Center kombiniert. Die Sensoren sind auf bis zu 250 Mbps ausgelegt; Kapazität in 500 Mbps- und Gigabit-Größe sind geplant.

Die Sicherheitslösungen von AT&T stellen ein umfassendes Set an Tools bereit, das auf die Anforderungen der einzelnen Kunden und deren IT-Infrastruktur zugeschnitten ist. Sie umfassen gemanagte und dedizierte Firewalls, Netzwerk-Scanning, Consulting, umfangreicher Authentifizierung und nun auch Intrusion Detection.

* CSI/FBI Computer crime and security survey, 2003

**In Kürze verfügbar

Weitere Informationen zu den AT&T Security Services unter
www.business.att.com/emea/deutsch/services/security.html

Höhere Leistung und geringere Kosten für Nissan Europe

Nissan ist einer der führenden Autohersteller mit Präsenz in ganz Europa. Nach einer schwierigen Geschäftsphase hat Nissan vor kurzem wieder die Gewinnzone erreicht und schreibt heute die besten Ergebnisse seiner Geschichte. Das Unternehmen entwickelte einen ambitionierten Dreijahresplan, um den Vertrieb deutlich zu steigern und die Verschuldung gleichzeitig auf Null zu reduzieren. 2003 kommt nicht nur ein neues Modell des Topsellers Nissan Micra, sondern auch das Sportmodell 350Z auf den Markt. Seiner Zukunft in Europa kann Nissan damit beruhigt entgegensehen.



Dezentralisierter Betrieb

Ebenso wie in vielen anderen multinationalen Unternehmen ist auch der Betrieb von Nissan in Europa stark dezentralisiert. Alle Standorte verlassen sich dabei auf die Schaltzentrale des Unternehmens – das Rechenzentrum in Sunderland, das Händlern, Lieferanten und anderen Partnern jederzeit zur Verfügung steht. Die weite geografische Streuung seines Betriebs, die Notwendigkeit laufender Kostenkontrolle sowie die immer komplexeren Geschäftsanforderungen veranlassten Nissan, den Anwendungsbereich und die Effizienz seiner Funktionen für Remote-Zugriff erheblich auszuweiten. Dies ist insbesondere für die Nissan-Händler wichtig, die mehrheitlich Kleinunternehmen mit nur wenigen Mitarbeitern und knappen Gewinnspannen sind. Eine Standleitung wäre für solche Unternehmen aus Kostengründen nicht sinnvoll, Remote-Zugriff hingegen schon. Dieser ermöglicht nicht nur den einfachen und kostengünstigen Zugriff auf das Intranet von Nissan, sondern trägt auch der steigenden Nachfrage nach größerer Bandbreite und mehr Datensicherheit Rechnung.

Individuelle Bedürfnisse – individuelle Lösungen

Als langjähriger Partner von Nissan unterstützt AT&T diese Anforderungen mit einer immer größeren Palette an Dienstleistungen, die die gewünschte Ausfalls- und Netzwerksicherheit, Zuverlässigkeit, und Verfügbarkeit bieten. Die Zusammenarbeit zwischen den beiden Unternehmen wurde bereits vor einigen Jahren mit der Implementierung des AT&T Frame Relay-, MPN- und SNA-Netzwerks begründet. Im



Moment implementiert beispielsweise Nissan Belgien eine AT&T VPN Tunneling Services-Lösung (VTS).

Diese kombinierte VPN- und Breitbandlösung basiert auf der einzigartigen AT&T Netgate VPN-Anwendung und ist bereits in drei der 85 Händlerniederlassungen des Landes in Echtbetrieb gegangen. Der vollständige Betrieb ist noch für Ende 2003 geplant. Dirk Vereertbrugghen von AT&T, der für die Implementierung verantwortlich ist, nennt einige der Vorteile der neuen Lösung. „Zum Beispiel haben Händler mit mehreren Niederlassungen eventuell ihre eigenen privaten Netzwerke, die an jedem Standort über Wählleitung kommunizieren. Durch unsere Lösung sind diese individuellen Netzwerke nicht mehr notwendig,

da wir innerhalb des breitbandbasierten Netzwerks der Gruppe kleine VPNs bilden können. Gleichzeitig profitieren alle Seiten von einer höheren Sicherheit. Dafür sorgen eine leistungsstarke Firewall und ein 3DES IPSec-Verschlüsselungsprotokoll im neuen System, das sowohl Standard- als auch Individualapplikationen unterstützt.“

Konkrete Ergebnisse

Jene Händler, die die Lösung bereits einsetzen, profitieren schon jetzt von konkreten Ergebnissen, wie etwa einer besseren Kostenprognose. Diese hängt nun nicht mehr von den – je nach Nutzungsdauer – schwankenden Einwählkosten ab, sondern kann auf Basis eines fixen Monatsbetrags erstellt werden. Neben einem günstigeren Preis-Leistungs-Verhältnis

bietet die VTS-Lösung von AT&T Nissan Europe eine verbesserte Netzwerkzugangskontrolle, da das System zwischen den Anforderungen unterschiedlicher Arten von externen Benutzern unterscheidet. Während Händler das System etwa zur Auftragserfassung, zur Ersatzteilbestellung und Qualitätssicherungsfragen innerhalb des Garantiezeitraums verwenden, setzen Lieferanten das System für die von ihnen angebotene Qualitätssicherung der Komponenten ein, so dass für Nissan die Follow-up-Tests einfach durchzuführen sind.

Für Holst Walther, IT Director für Nissan Europe, ist die Abdeckung der unterschiedlichen Bedürfnisse von größter Bedeutung: „Wir haben drei Kategorien von

externen Netzwerkbenutzern: exklusive Nissan-Distributoren für das jeweilige Land, lokale Händler und Lieferanten. Obwohl jede Gruppe technisch spezifische Implementierungsansprüche hat, bietet uns die One-Stop-Lösung von AT&T absolute Transparenz. Für ein dezentralisiertes Unternehmen wie Nissan stellt dies einen erheblichen Vorteil dar.“

Gute Aussichten

Angesichts der positiven Erfahrungen rechnet Fabrice De Windt, Account Manager für Nissan Europe bei AT&T, mit einer weiteren Intensivierung der Beziehungen und einer Ausweitung des AT&T VTS/Netgate-Service auf andere Länder: „Die neue Lösung ist eine gewaltige Verbesserung gegenüber den Systemen,

die die Händler zuvor hatten, und ich gehe davon aus, dass man uns nach Lösungen für andere Teile der Gruppe fragen wird.“

Die konkreten Anforderungen werden von Land zu Land verschieden sein, doch AT&T ist mit der Handhabung derart komplexer Organisationsformen bestens vertraut und freut sich, dass die Weichen für die Fortsetzung einer langjährigen Beziehung gestellt wurden.

Weitere Informationen zu Nissan unter www.nissan.co.uk

Experten gefragt

David Mooring

Teleworking bei AT&T

David Mooring lebt in Devon, zwei Bahnstunden von London entfernt, und arbeitet die meiste Zeit in seinem Homeoffice – wie übrigens immer mehr AT&T-Mitarbeiter: Als Global Wireless Offering Manager bei AT&T beschäftigt er sich mit Entwicklungsaufgaben für drahtlose Telekommunikationslösungen und ist als Produktmanager für neue mobile Services und Wi-Fi-Dienstleistungen zuständig.

Einrichtung der Bürokommunikation

Da dieser Job unweigerlich viele Telefonate mit sich bringt, wurde das Büro von David Mooring mit einer Wählleitung für Sprach- und Datenübertragung ausgestattet. Wenn Mooring gleichzeitig Sprach- und Datenzugang benötigt, verwendet er für die Gespräche oft seine PSTN-Leitung und für den Datentransfer eine GPRS PC-Karte, mit der die E-Mail- und Instant Messaging-Verbindung permanent aufrechterhalten werden kann. Natürlich hätte Mooring gerne einen Breitbandanschluss, doch sein Haus liegt leider außerhalb der lokalen DSL-Reichweite, und die Kosten für den Einsatz eines Satelliten sind immer noch sehr hoch.

Teleworking ist heute wesentlich einfacher als vor ein paar Jahren. „Ich habe heute einen PDA, der sowohl Sprache als auch GPRS-Datenverbindungen unterstützt. Dadurch habe ich eine zweite Gesprächsmöglichkeit, wenn ich – etwa für Web

Meetings – Datenzugriff über Einwahl brauche. Besonders wenn ich nicht viel Gepäck mitnehmen möchte oder längere Zeit keinen PC-Zugang habe, ist der PDA die ideale Sprach- und GPRS-Verbindung für mich.“

Teleworking hat nicht nur Davids Produktivität gesteigert, sondern auch seine Lebensqualität. „Zu Hause arbeite ich einfach effizienter; ich kann beispielsweise spät nachts ein Telefonat in die USA führen oder früh am Morgen mit einem Kunden in Japan sprechen – und bin zwei Minuten später wieder für meine Familie da. Das ist wirklich flexible Zeiteinteilung für mich – und für AT&T zählt einzig und allein, dass mein Job rechtzeitig erledigt wird.“

Unterwegs arbeiten

David Mooring verbringt durchschnittlich 40% seiner Zeit außerhalb seines Homeoffice. Doch auch unterwegs verliert er kaum Zeit. Mit seinem PDA kann er über einen VPN-Client mit Tunnelingverbindung auf das AT&T-Netzwerk zugreifen und somit z.B. seine E-Mails bearbeiten – natürlich auch mit Dateianhängen. „GPRS ist einfach effizient, weil es fast überall funktioniert. Das Beste daran ist, dass ich den Laptop schließen kann, wenn der Zug ankommt, auch wenn ich gerade dabei bin, meine Nachrichten zu synchronisieren. Ich springe in ein Taxi und die Leitung bleibt weiterhin aufrecht. Wenn ich dann ankomme, ist die Synchronisierung abgeschlossen. Außerdem nutze ich mittler-

weile ziemlich oft die Wi-Fi-Hotspots, von denen es ja immer mehr gibt. So kann ich die meiste Zeit über online bleiben – und zwar unterwegs genauso wie in meinem Büro zu Hause.“



David Mooring – auch außerhalb des Büros immer in Reichweite

Das Unternehmensnetzwerk der Zukunft



Von Andrew Palmer, Senior Editor, Economist Intelligence Unit

Geschäftsprozesse und IT-Systeme sind Spiegelbilder des Unternehmens – beide zeigen, wie es wirklich arbeitet. Da wichtige Unternehmensentscheidungen stets eine IT-Komponente haben, spielt das Netzwerk bei der Umsetzung der strategischen Ziele eine wichtige Rolle. Die Economist Intelligence Unit (EIU), der Geschäftsinformationszweig von The Economist Group, Verleger des Wirtschaftsmagazins The Economist, hat mit AT&T an einer Reihe von Studien zum Unternehmensnetzwerk der Zukunft gearbeitet.

Umfrage und Forschungsmethodologie

Die EIU führte eine weltweite Online-Umfrage unter 237 Managern aus Westeuropa (30%), Nordamerika (26%), dem asiatisch-pazifischen Raum (26%), Osteuropa, Lateinamerika, dem Nahen Osten und Afrika durch. Mehr als 80% der befragten Unternehmen agierten länderübergreifend. Zu den wichtigsten Branchen zählten Unternehmens- und IT-Dienstleistungen, Software, Finanzdienstleistungen, Fertigung sowie Gesundheitsfürsorge/Pharmaprodukte. Daneben führte die EIU auch persönliche Interviews mit Top-Managern multinationaler Unternehmen.

Im Mittelpunkt standen Fragen zu vier Themenbereichen – Networking und Unternehmensstrategie, Mobiles Arbeiten, Netzwerksicherheit und CRM. Für jedes Thema wurde eine Studie erarbeitet, die kostenlos zum Download zur Verfügung steht:

www.att.com/emea/deutsch/whitepaper

Ausgehend von den Ergebnissen der Online-Umfrage und der Interviews definiert die Untersuchung fünf wesentliche Elemente zukünftiger Networking-Strategien: Offenheit, Sicherheit, Intelligenz, Effizienz und Zuverlässigkeit.

Download der Studien unter



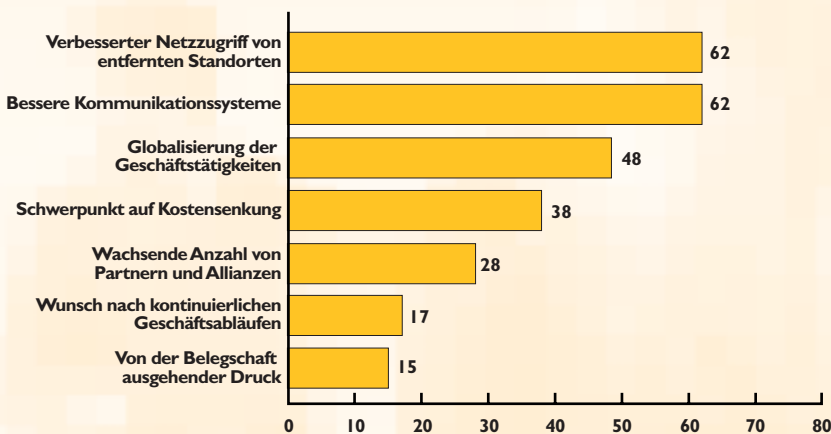
www.att.com/emea/deutsch/whitepaper



- **Offenheit:** Offene Standards sind wesentlich in einer Welt, in der Unternehmen ihren Kunden, Mitarbeitern und Lieferanten einen schnellen und nahtlosen Anschluss an ihre Netzwerke ermöglichen wollen. Die Untersuchung ergab außerdem, dass mobiles Arbeiten weltweit immer häufiger praktiziert wird – bedingt durch verbesserte Technologien, Globalisierung und einem immer stärker werdenden Kostendruck.
- **Sicherheit:** Sicherheit ist für den Erfolg dieser Interaktion von elementarer Bedeutung. Denn die genannten Ziele – von der Online-Verwaltung von Kundendaten bis zum Zugriff auf Echtzeit-Lieferdaten für Partner – machen das Netzwerk auch anfälliger für Sicherheitsrisiken. Doch es gibt hier bereits effiziente Lösungen – durch die Einführung der Virtual Private Network (VPN)-Software ist es z.B. möglich, IP-Verbindungen so auszulegen, dass sie sicheren Point-to-Point Verbindungen ähneln. Allerdings können auch die besten Technologien Bedienungsfehler und Datenmissbrauch durch Insider nicht verhindern.
- **Intelligenz:** Angesichts immer größerer Datenmengen, höherer Geschwindigkeiten und wachsender Anforderungen in puncto Zuverlässigkeit müssen Netzwerke in der Lage sein, unterschiedliche Arten von Datenverkehr zu erkennen, bestimmte

Die wichtigsten Aussagen der Studie „Mobiles Arbeiten“

Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Faktoren für die Ausweitung von Teleworking?



Quelle: AT&T/Economist Intelligence Unit Umfrage, März-April 2003

Datenpakete zu priorisieren und im Fehlerfall automatisch umzuleiten. Durch die Einführung von Multi-Protocol Label Switching sind IP-Netze nun endlich in der Lage, zwischen verschiedenen Datenarten zu unterscheiden.

■ **Effizienz:** Die Zusammenführung mehrerer Netzwerke in einem leichter zu verwaltenden Netzwerk, das verschiedene Arten von Daten und Sprache überträgt, reduziert die Integrationskosten und die Komplexität erheblich.

■ **Zuverlässigkeit:** Netzwerkausfälle können heute für Unternehmen zur Katastrophe werden. Das Netzwerk der Zukunft wird „selbstheilend“ sein und eine Wiederherstellung, Umleitung oder Reparatur binnen Millisekunden vornehmen, noch ehe der Kunde etwas bemerkt.

Die Mehrzahl der Befragten ist heute der Ansicht, dass ihre Netzwerke für die geschäftlichen Herausforderungen der nächsten beiden Jahre nur schlecht gerüstet sind. Doch das Netzwerk der Zukunft liegt in Reichweite. Immer mehr Technologien werden den Unternehmensanforderungen an ein integriertes Netzwerk gerecht – und das ohne astronomische Kosten zu verursachen. Durch Outsourcing des Netzwerks an Managed Service Provider können Unternehmen Gehälter sowie Investitionen in Hardware, Forschung und Entwicklung aus ihren Budgets streichen und die dadurch frei werdenden Ressourcen auf das Kerngeschäft konzentrieren.

Schwerpunkt Teleworking

Die Ergebnisse der Umfrage in Hinblick auf Teleworking sind ebenfalls sehr aufschlussreich. Mehr als 80% der Befragten rechnen damit, dass Mitarbeiter ihres Unternehmens ihren Aufgaben in den nächsten beiden Jahren per Teleworking nachgehen, während es heute nur 54% sind. Derzeit unterstützen nur 13% der Unternehmen ihre Teleworker finanziell und materiell; bis 2005 wird diese Zahl auf 32% steigen.

Drei Gründe sind für diesen 26%-igen Anstieg im Teleworking verantwortlich: besserer Netzwerkzugang von entfernten Standorten (62%), bessere Kommunikationssysteme (62%) und die Globalisierung der Geschäftstätigkeit (48%).

Obwohl 64% der Unternehmen die höhere Produktivität als größten Vorteil des Teleworkings nannten, gab mehr als die Hälfte (56%) Schwierigkeiten in der Leistungskontrolle mobiler Mitarbeiter als größtes Hindernis an. Doch derartige Probleme – wie etwa auch die besonderen Sicherheitsanforderungen mobilen Arbeitens – müssen bewältigt werden. Und zwar nicht nur, um Teleworking zu fördern. Unternehmen, die sich diesen Herausforderungen nicht stellen, sollte klar sein, dass mobiles Arbeiten nur einen Teil eines umfassenden strategischen Trends hin zu permanentem Netzwerkzugriff ist.

Weitere Informationen zur
Economist Intelligence Unit unter
www.eiu.com

AT&T Telework Studie

AT&T führt seit 1992 jährliche Umfragen zu den Teleworking-Trends im eigenen Management durch. Die jüngste Umfrage ergab, dass ein Drittel der AT&T-Manager mindestens einmal wöchentlich remote arbeitet – viermal so viele wie vor 10 Jahren – und 17% arbeiten ständig in virtuellen Büros ohne fixen Arbeitsplatz – fast doppelt so viele wie im Jahr 2001.

Als Ergebnis dieser Umfrage fand AT&T folgende Vorteile des Teleworking:

- Im Jahr 2002 generierte die netzwerk-basierte Unternehmensstruktur von AT&T Geschäftsvorteile von mehr als € 132 Mio. – in Form von höherer Produktivität, geringeren Overheadkosten sowie einer verbesserten Personalpolitik und Mitarbeiterbindung.
- Im letzten Jahr entfielen dadurch für AT&T ca. 250 Mio. Fahrkilometer; 33 Mio. Liter Benzin konnten eingespart und etwa 70.000 Tonnen CO₂-Emissionen konnten vermieden werden.
- Durch die neuen IP VPNs können Unternehmen bestehende Netzwerke einfach, sicher und kostengünstig für mobile Mitarbeiter erweitern. Die Verfügbarkeit von Breitbandverbindungen in den Homeoffices sorgt für zusätzliches Vertrauen in das Funktionieren der mobilen Arbeit.

Weitere Informationen zu der AT&T
Telework Studie finden Sie in englischer
Sprache unter www.att.com/telework



Entspanntes Arbeiten mit AT&T

Wichtige Service-Informationen



Viurs Scanning & Spam Detection Feature für VPN Internet Mail

Dieses Feature entfernt E-Mail-Viren. Zusätzlich können Kunden die Spam-E-Mails markiert weitersenden oder löschen.

Breitbandzugriff zu Ihrem VPN mit AT&T als Single Point of Contact

Gemanagte Breitbandverbindungen, die VPN Tunneling Technologien verwenden, sind ab sofort für Single- und Multi-User Lokationen in folgenden Ländern verfügbar: Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Niederlande, Spanien und Schweiz.

Managed Token Authentication Service

Dieser neue Service ergänzt das Managed IP Security Services Portfolio und bietet umfassende Authentifizierung für mobile VPN User, wenn Ihre Security Policy nach höchstem Zugriffsschutz verlangt.

Details zu unseren Service-Informationen finden Sie in englischer Sprache unter www.att.com/globalnetwork/announcements/

Neue Services und Features

Erweiterte Dial Access-Optionen für VPN Tunneling Services: Die Dial-Option der VPN Tunneling Services wird um 63 Länder auf insgesamt 110 Länder weltweit ausgedehnt.

Global Service Level Agreement für Remote Access Services: Kunden mit Revenue-Commitment wird dieser Service in Zukunft kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Kriterien sind abhängig von der Dial-Netzwerkverfügbarkeit des Kunden.

Remote Access Services für Wireless: GPRS basierter Remote Access wird in Kürze für Internet, VPN Remote Access und VPN Tunneling Services in folgenden Ländern zur Verfügung stehen: Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien und Niederlande. Zusätzliche Länder werden in weiteren Service-Updates folgen.

Global High Speed Packet Services (GHSPS): Dem globalen Netzwerk-Rollout folgend wird das GHSPS Portfolio von ungemanagerter Services demnächst in EMEA verfügbar sein. GHSPS bietet Kunden die Möglichkeit, zwischen traditionell komplett verwalteten Services wie EVPN, AVTS S2S sowie MDNS und dem neuen GHSPS, bei dem AT&T nicht das Management der Kundenrouter übernimmt, zu wählen. Im Rahmen von GHSPS inkludierte Packet Transport-Technologien sind Frame Relay, ATM und MPLS.

Herausgegeben von AT&T Marketing & Communications EMEA, Quadrant House, Thomas More Square, 17 Thomas More Street, London E1W1YE.

Bitte beachten Sie, dass Produktinformationen (zum Zeitpunkt der Drucklegung korrekt) jederzeit geändert werden können. Unser Dank gilt allen, die zu dieser Ausgabe beigetragen haben, insbesondere Swift, Nissan und der Economist Intelligence Unit.

So kontaktieren Sie uns

www.att.com/emea/deutsch
und dann auf den gewünschten
EMEA-Standort klicken

Mailen Sie Ihr Feedback an:
InfoRequest@emea.att.com

Bleiben Sie am Laufenden

Informieren Sie sich
auf unserer Website:

www.att.com/emea/deutsch

Wartungsinformationen

Die Wartungswochenenden sind in erster Linie reserviert für Änderungsmaßnahmen, die von der Gesetzgebung vorgeschrieben sind (z.B. Powerdowns aus Sicherheitsgründen). Darüber hinaus können sie für Änderungen genutzt werden, die (aufgrund ihrer Komplexität) nicht während der üblichen Wartungsfenster an Werktagen vorgenommen werden können.

Geplante Wartung am Wochenende

Das folgende Wochenende wurde als das letzte erweiterte GSDA Wartungsfenster für 2003 festgelegt:

Oktober: Samstag, der 11.10 und
Sonntag, der 12. 10 von
22:00 bis 05:00 MEZ

©2003 AT&T. Alle anderen Marken, eingetragenen Marken und Dienstleistungsmerkmale sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Einige Dienstleistungen, Eigenschaften und Funktionen sind nicht in allen Ländern verfügbar. Länderspezifische Informationen erhalten Sie von Ihrem AT&T Ansprechpartner.

007/GER03