

virtuellen Stadtplänen ist, dass Anbieter ihre GPS-Daten in die Netzwerke einspeisen. So werden sie von Usern gefunden und weiterempfohlen.

Soziale Netzwerke beeinflussen
das Konsumverhalten

Zunehmend durch soziale Medien verknüpft, beziehen Nutzer auch immer öfter ihre Infor-

mationen von anderen Netzwerk-Mitgliedern. Denn ein anderer Verbraucher mit ähnlichen Bedürfnissen verspricht eine verlässlichere Quelle zu sein als ein von Verkaufsinteressen geleiteter Anbieter. Mehr als 50 Millionen Deutsche sind inzwischen online und 76 Prozent von diesen in einem Sozialen Netzwerk registriert. In der Gruppe der 14- bis 29-Jährigen sind es sogar 96 Prozent. Die für Unternehmer oft gewöhnungs-

bedürftig demokratische Struktur von Facebook, Twitter und Co. ist ihre Stärke: Transportierten Anbieter ihre Botschaften bisher über Webseiten und Werbekampagnen quasi monologisch, verbreiten sie sich über Soziale Medien durch ein Gespräch von Vielen zu Vielen sehr viel schneller und weiter. Wer den Internetnutzern seine Argumente nahebringen will, sollte also unbedingt am großen Netzgespräch teilnehmen. ■

IT, Cloud, Outsourcing und Auftragsdatenverarbeitung

Von Eric Drissler - ED Computer & Design GmbH & Co. KG

IT- und Kommunikationssysteme bilden die technische Basis eines jeden Betriebs, dabei spielt die Branche heute eigentlich keine Rolle mehr. Umso wichtiger ist es, sein Handwerkszeug an die eigenen Bedürfnisse, Verfügbarkeiten und Geschäftsentwicklung anzupassen. Dabei kommen zusätzlich zu der klassischen IT-Umgebung im eigenen Büro auch entfernte Dienste dazu – das „Buzzword“ (Schlüsselwort) dazu heißt Cloud-Dienste.

Unter Cloud versteht man eine IT-Landschaft, welche sich nicht bei Ihnen befindet und von einem oder mehreren Diensteanbietern betrieben wird. Diese bieten vor allem eine wunderbare Skalierbarkeit hinsichtlich Leistung und Speicherplatz. Zu dem entlastet Sie der Dienstleister durch outgesourcete Administration.

Doch lohnt sich dieser Weg und welche rechtlichen Risiken sind damit verbunden? Sicherlich kann in einer solchen Umgebung der sogenannten „Shared-Cloud“ eine höhere Verfügbarkeit und mehr Flexibilität angeboten werden. In dieser Variante bezahlen Sie für die gebuchten Services. Allerdings werden Ihre Daten gemeinsam mit denen anderer Unternehmen abgelegt. Hierdurch können sich weitere Risiken ergeben z.B. könnten durch einen Fehler Ihre Daten anderen Nutzern zugänglich werden. Der Gesetzgeber sieht daher mindestens eine logische Trennung der Datenbestände vor.

Den Gegensatz dazu bildet die sogenannte „Private-Cloud“, hier wird ein großer Teil Ihrer IT-Umgebung in ein Rechenzentrum verlagert. Damit gewinnen Sie die Sicherheit, sind aber nicht ganz so flexibel, was

die Kapazität angeht. Hier wird die Hardware meist gemietet und um die Services ergänzt.

Auf solchen gehosteten Systemen lassen sich wunderbar CRM-Lösungen (Maklersoftware etc.) aber auch wenn es sich um Terminaldienste handelt, die klassischen Office-Anwendungen betreiben und bieten die Möglichkeit, auf diese Daten von jedem internetfähigen Standort Zugriff zu nehmen.

In der Regel wird der Zugriff meistens nach wie vor vom Büro aus stattfinden. Doch was nutzt ein hochverfügbares System in einem Rechenzentrum, wenn die Anbindung zum Büro nicht redundant ausgelegt ist und somit einen Single-Point-of-Failure bildet oder wenn die Bandbreite nicht ausreichend ist und das Hochladen von Daten oder das Senden eines Druckbefehls zu lange dauert?

Dies sind alles Themen, die man genau betrachten sollte. In unserer jahrelangen Zusammenarbeit mit Immobilienbetrieben hat sich gezeigt, dass bei gewissen Unternehmensgrößen die Cloud nicht als „Allheilmittel“ dient und man meist eine Mischumgebung fahren sollte. Vor allem weil die Umsetzung vieler Anforderungen in der Cloud nicht direkt möglich ist, so z.B. die Anbindung an eine im Büro befindliche Telefonanlage. In diesem Fall würde man nach wie vor eine lokale Serverinfrastruktur für die Basisdienste installieren, je nach Verfügbarkeitsanforderung vielleicht sogar in einem kleinen Cluster, um eine möglichst hohe Ausfallsicherheit zu erhalten und prädestinierte Anwendungen wie die CRM-Lösung, Mailedienste oder ein „Off-Site-Backup“ in die Cloud verlegen.

Doch wer kümmert sich um die immer komplexer werdende Technik? Hier gibt es zwei Ansätze: das Outsourcing und das Out-tasking. Während beim Outsourcing der Dienstleister für die gesamte IT verantwortlich ist, stellt das Outtasking einen Zwischenschritt dar – so beauftragt der interne IT-Verantwortliche gewisse Aufgaben an einen Dritten.

Rechtlich gesehen hat der Gesetzgeber mit seiner BDSG Novelle II das Thema Auftragsdatenverarbeitung eingeführt. Diese regelt in §11 BDSG, dass Sie mit jedem Auftragsdatenverarbeiter (dazu zählen alle, die Wartungen an Systemen vornehmen oder in Berührung mit personenbezogenen Daten kommen) einen entsprechenden ADV-Vertrag schließen. Zu diesem Regelwerk gehören die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß §9 BDSG, die genau festlegen, wie die Themen Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Auftragskontrolle, Eingabekontrolle, Weitergabekontrolle, Verfügbarkeit und die Datentrennung umgesetzt sind.

Hier sind also Sie gefordert! Die meisten Dienstleister kommen leider nicht von sich aus auf Sie zu. Genauer zu betrachten sind insbesondere Ihr IT-Dienstleister, hosted CRM-Anbieter, Web- und E-Mail-Provider, Ihre Immobilien-Portale und natürlich auch Ihr outgesourcetes Telefonsekretariat.

Nutzen Sie die Chancen, die Ihnen die neue IT-Welt bietet, aber denken Sie auch an die Sicherheit und berücksichtigen Sie die gesetzlichen Anforderungen. Sprechen Sie mit unabhängigen Fachleuten über Ihren Lösungsansatz. ■