

## Editorial



### Die Zukunft hat schon begonnen...

...so lautet der Titel eines Buches des berühmten Wissenschaftsautors Robert Jungk, das 1952 in Bern erschienen ist. Die Aussage hat nichts von ihrer Aktualität eingebüsst. Die Leistungsfähigkeit der Informations- und Kommunikationstechnik, die atemberaubende Geschwindigkeit, mit der ein weltumspannendes Informationsnetz jedes gewünschte Wissen an jedem denkbaren Ort der Welt bereit stellt, eröffnet neue Dimensionen.

Im Geschäftsleben, in der Wissenschaft und Forschung wie auch im privaten Umfeld sind wir davon betroffen und müssen uns - wohl oder übel - damit auseinandersetzen. Die kreative Zusammenarbeit ist in unserer Wissensgesellschaft mehr denn je gefragt. Aber nicht alles, was technisch möglich ist, ist auch wirtschaftlich sinnvoll.

Hier sehen wir, im Sinne als Partner unserer Kunden, eine der wichtigen Aufgaben: Vor lauter Begeisterung über phantastische Zukunftsmöglichkeiten das Heute nicht zu vergessen. Sollten trotzdem einmal die Ideen unserer MitarbeiterInnen vor Enthusiasmus über neue Technologien zu hoch fliegen, zögern Sie nicht, geschätzter Kunde, uns wieder auf den Boden der Realität zu holen.

Hans Jörg Heinemann  
Geschäftsführer  
FIVE Informatik AG

## Inhalt

	Seite
s Editorial	1
s IG B2B for Insurers + Brokers	1
s <b>4insurance</b> : Die Galerie	2-4
s Staudenmann und Partner AG Pilotkunde für <b>4insurance</b>	5
s Xpert.Line/Webkit bei Atel	6-7
s Kern AG – Gesamtlösungen aus einer Hand	8-9
s Social Engineering– Risikofaktor Mensch	10
s FIVE Mitarbeiter stellen sich vor	11
s Logistik-Bereich	12

treffend dem elektronischen Datenaustausch zwischen Broker und Versicherer erarbeitet. Dieses beinhaltet, neben grundsätzlichen Fragen des Datentransfers, eine Analyse der IST-Situation und die Skizzierung einer SOLL-Lösung für jeden der zehn definierten Kernprozesse sowie je eine Wirtschaftlichkeitsstudie.

Aufgrund dieser Arbeiten wurde entschieden, als erste Kernprozesse die Rechnungsstellung/-kontrolle und die Provisionierung zu bearbeiten. Als Ergebnis liegt heute ein detailliertes Konzept vor, dessen Umsetzung nun an die Hand genommen wird.

Aus Sicht der FIVE ist es erfreulich festzustellen, dass innerhalb relativ kurzer Zeit Resultate erzielt wurden, welche sowohl die Datenqualität als auch die Aufwendungen bei den Brokern positiv beeinflussen werden.



## IG B2B for Insurers + Brokers

Diese Interessengemeinschaft vereinigt zum ersten Mal Versicherungsgesellschaften, Versicherungsbroker und Softwarehersteller mit dem Ziel die Geschäftsprozesse mit elektronischem Datenaustausch zu optimieren.

Im Januar 2003 wurde, nach einigen Vorarbeiten, durch initiative Gründungsmitglieder der Verein **IG B2B for Insurers + Brokers** gegründet. Dieser Verein hat folgende Zwecke:

1. Die IG fördert den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Versicherungsbrokern und Versicherern.
2. Die IG vertritt die Interessen ihrer Mitglieder in Bezug auf B2B-Pro-

zesse und Maklersoftware-Lösungen und tritt als Gesprächspartner gegenüber Brokern, Versicherern, Softwareherstellern und Dritten auf.

3. Die IG bearbeitet Fragen und Probleme im Bereich B2B zwischen Brokern und Versicherern und wirkt aktiv bei der Realisierung von entsprechenden B2B-Projekten mit.

Heute sind die führenden Allbranchen- und Krankenversicherer, die grösseren Broker und drei Softwarehersteller, darunter natürlich auch die FIVE, Mitglied der IG B2B.

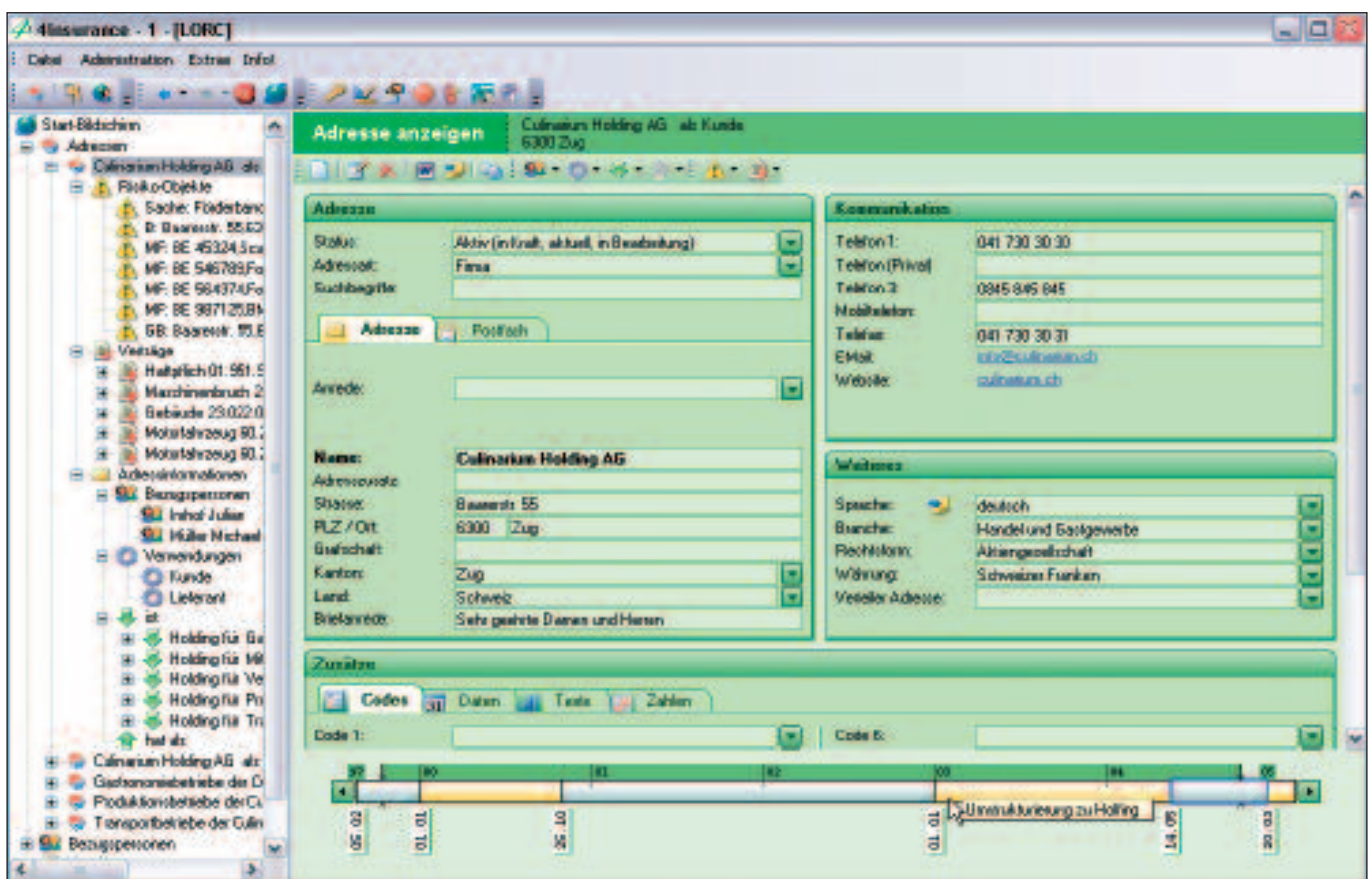
In einer ersten Phase haben die Mitglieder in mehreren Workshops ein strategisches Grundsatzpapier be-

# 4insurance: die Galerie

Die Eigenentwicklung der Versicherungssoftware von FIVE nimmt konkrete Formen an. Werfen Sie hier einen Blick über die Schultern der Entwickler und auf deren Bildschirme. Sie entdecken die ersten Bilder der grafischen Benutzeroberfläche.

von 4insurance aufzuzeigen. Möglicherweise geben wir damit sogar mehr Preis, als in manchen noch so vollmundig formulierten Produktesprospekten stehen könnte. Wir hoffen, dass sich daran auch einige nicht ausschliesslich versicherungsorientierte Augen erfreuen können. Viel Spass dabei!

aufgelistet. Jeder Zustand kann mit einer Erläuterung versehen sein, welche beim Berühren des entsprechenden Abschnittes mit der Maus eingeblendet wird. Schliesslich können per Mausklick die Daten zu besagter Gültigkeit abgerufen werden. Nebst der Adresse werden auch andere Elemente wie z.B. Vertragsdaten, Risikoobjekte, Provisionsätze etc. historisch geführt.



Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Die Funktionalität von IBIS - dem Erstling - ist heute in einem Dokument von 24 Seiten zusammengetragen, Arial Grösse 8 versteht sich. Der Funktionalitätsbeschrieb von 4insurance wird diesen von IBIS sicher übertreffen. Es ist deshalb unmöglich in einem FIVE FLASH unsere neue Versicherungssoftware inhaltlich auch nur annähernd zu präsentieren.

Aus diesem Grund und mit Hilfe von einigen Screenshots möchten wir versuchen, diverse Detaillösungen

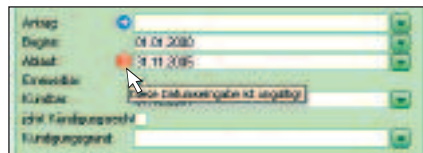
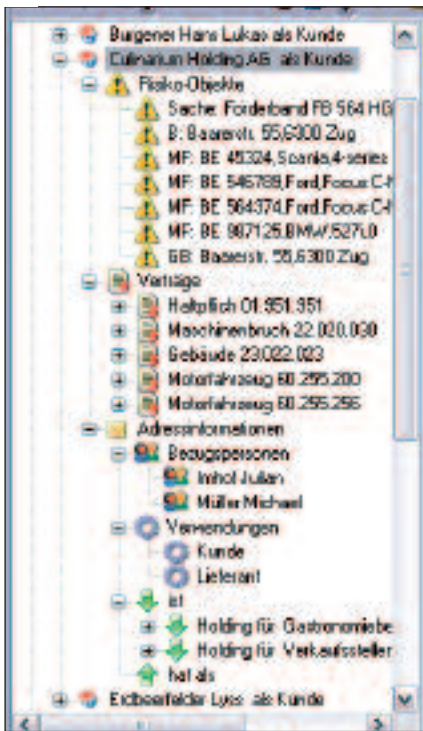
## Das Panorama der Zeitachse

Wenn wir schon von einer Galerie sprechen, beginnen wir doch gleich mit einem Panorama. Jeder historisch geführte Datensatz enthält unten am Detailbild seine individuelle Zeitachse. Diese wurde eigens von der FIVE entwickelt, um den Verlauf eines Objektes auf einen Blick erfassen zu können. Die Veränderungen der letzten fünf Jahre werden auf der zentralen Jahreslinie zeitgerecht dargestellt. Ältere oder in Zukunft liegende Mutationen, erscheinen links bzw. rechts

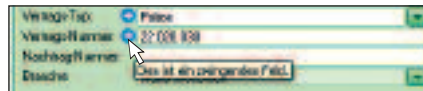
Ein erster Eindruck von 4insurance – Alle Angaben auf einen Blick.

## Der Suchbaum

Die zu einem Objekt gespeicherten Informationen können in einer Baumstruktur gesucht und angezeigt werden. Damit erhält man primär eine einfache und schnelle Übersicht, welche gleichzeitig die Navigation zur Anzeige und Bearbeitung der einzelnen Elemente erlaubt. Seite 3 oben zeigt als Beispiel die expandierte Baumstruktur eines Kunden.

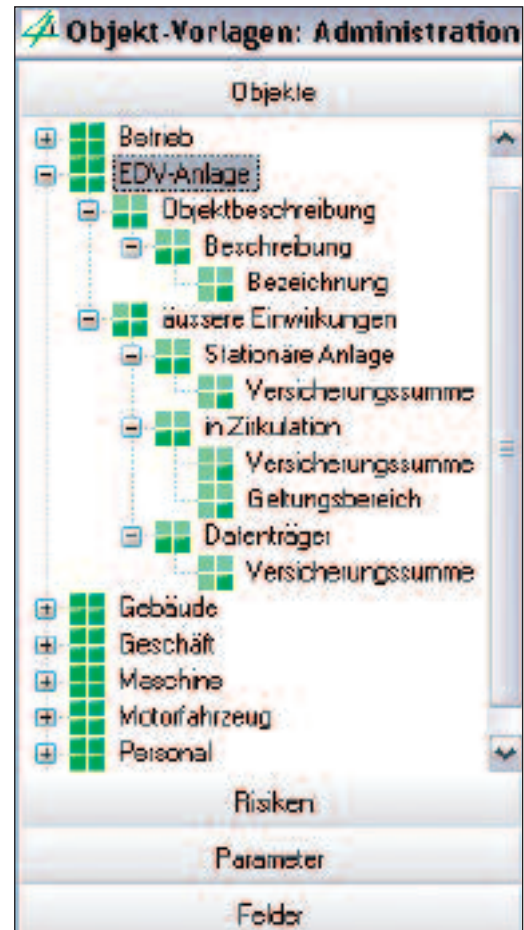


*Fehler: Das System kann die eingegebene Information nicht verarbeiten, weil sie ungültig ist.*



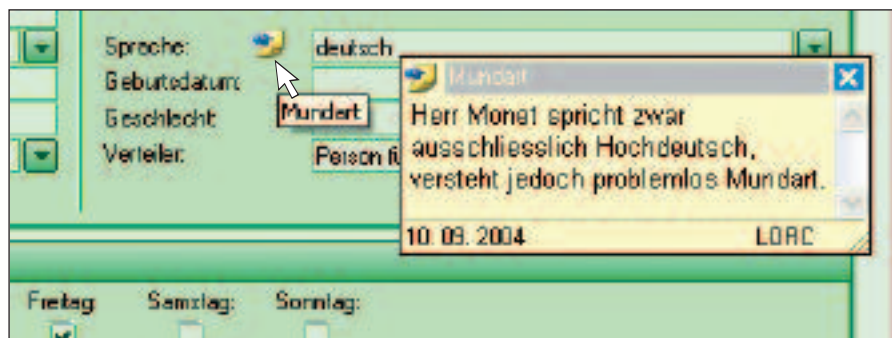
*Zwingend: Ein so markiertes Feld erfordert zwingend eine Eingabe.*

das entsprechende Symbol berührt. Damit können auch unangenehme Situationen wie Fehler durchaus angenehm in Erscheinung treten, was natürlich nicht als Motivation für möglichst viele Fehleingaben verstanden werden sollte...



## Post-it

Wer kennt sie nicht, die kleinen gelben Zettel, die an jedem Dossier hängen, und auf denen nicht selten



die wichtigsten informellen Hinweise stehen. Unsere Version ist papierlos. Die Notizen werden einfach mit der Maus an den gewünschten Ort platziert, haften tun diese dort von selbst, für alle zugänglich, resistent gegen jeden Windstoss und zeitlos lange. Auch über die Handschrift der KollegInnen muss man sich in Zukunft nicht mehr den Kopf zerbrechen.

## Ein Fehler!

Kleine Symbole vor den Feldern weisen beim Bearbeiten der Daten auf bestimmte Feldzustände hin. Ein zusätzlicher Erläuterungstext wird eingeblendet, wenn die Maus

## Das Risikoobjekt

Optional können die versicherungsrelevanten Informationen einer Police sogar ausserhalb als autonome

Risikoobjekte geführt werden. Doch was wird die Branche in den kommenden Jahren als «versicherungsrelevante Information» deklarieren? Wir wissen es nicht, aber wir verfügen über das Instrument, mit dem beliebige Angaben hierarchisch definiert und schliesslich auch historisch korrekt gespeichert werden können.

## Die 80/20-Regel

Die 80/20-Regel besagt, dass mit einer Standardsoftware etwa 80% der gestellten Anforderungen gedeckt werden. Leider sind es fortan oft die verbleibenden 20%, die uns dann täglich mit umständlichen

Tricks, Umgehungslösungen und daraus folgenden Fehlern beschäftigen. Deshalb bietet jedes einzelne Eingabefeld eine ganze Palette von Eigenschaften, wie z.B. «zwingend», «nicht anzeigen», «Feldbezeichnung», «Vorgabewert» etc. Die Software lässt sich damit so weit individualisieren, dass leicht mehr als 80% erreichbar sind.



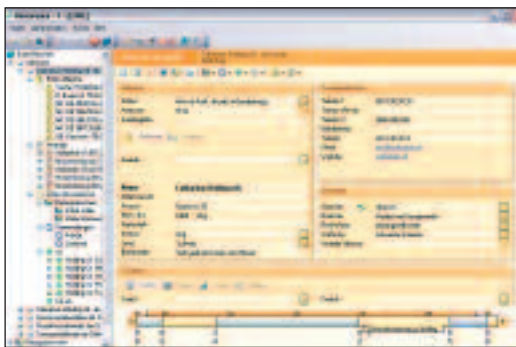
*Vorher: Originalbild, mit drei verfügbaren Telefonnummern.*



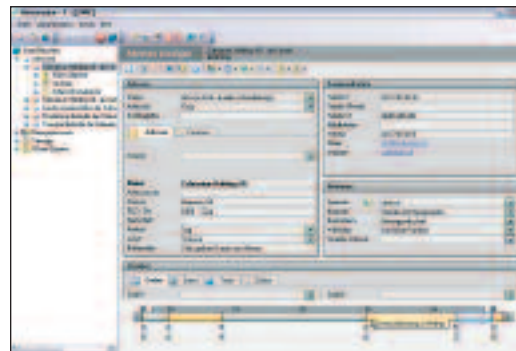
*Nachher: Derselbe Bildausschnitt, individualisiert: Felder umbenannt und zum Teil zwingend gesetzt oder gar vollständig ausgeblendet.*

## Farben sind Geschmacks-sache

Dieser Tatsache sind wir uns bewusst und haben uns für die Farbe «Grün» als Hauptfarbe von **4insurance** entschieden. Wem Grün nicht zusagt, kann über die Benutzereinstellungen eine andere Farbpalette wählen:



**4insurance** in Orange



**4insurance** in Grau

## Alte Bekannte

Nebst vielen neuen Erfindungen sind im **4insurance** auch einige altbekannte Symbole wieder zu finden. Frei nach dem Motto: «wieso etwas Gutes erfinden, wenn es das Bessere schon gibt», bedienen wir uns einiger nützlichen Schnittstellen, wie nebenstehendes Bild zeigt.

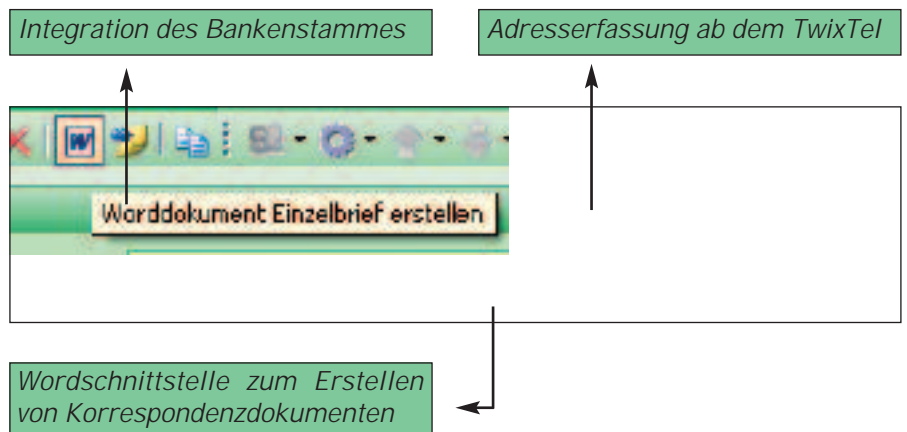


## Der Textblock

Ziel einer ERP-Software ist es, möglichst strukturierte Informationen verwalten zu können; dies zumindest theoretisch. In der Praxis fallen jedoch oft Informationen an, die sich schlecht in ein Text- oder Zahlenfeld eingeben lassen. Deshalb haben wir die Stammdaten an den neuralgischen Stellen mit Textblöcken ergänzt (z. B. besondere Bedingungen einer Police). Diese können vom einfachen Freitextdokument bis zur eingescannten Foto so ziemlich alles aufnehmen, was auf einem handelsüblichen PC produziert werden kann.

✓ Zugegeben, es wird sich kein einziger Kunde nur wegen der grafischen Detaillösungen für **4insurance** entscheiden; schliesslich geht es primär um die sachliche Funktionalität. Aber wer sagt denn, dass das Bedienen einer Software nicht auch Spass machen darf, egal für welche Branche sie realisiert wurde.

Noch mehr Spass, als hier bloss einige Screenshots zu betrachten, macht es natürlich, die Software einmal selber auszuprobieren. – Machen Sie den Test! Ihre Mitarbeiter werden es Ihnen danken! s



# Warum wir Pilotkunde für *4insurance* wurden

## STAUDENMANN & PARTNER AG

Versicherungsdienstleistungen

**Der Versicherungsbroker Staudenmann & Partner AG setzt auf Qualität und Innovation. Deshalb ist unsere Bereitschaft, Pilotkunde für eine neue Versicherungs-Software zu sein, ein viel beachteter Schritt.**

Die Staudenmann & Partner AG ist seit ihrer Gründung im Jahr 1995 zu einem mittelgrossen Versicherungsbroker herangewachsen. Die Nachfrage nach unabhängiger, neutraler und qualitativ hoch stehender Beratung ist sehr gross, so dass wir stetig ausbauen und zwischenzeitlich mit neun Mitarbeitern über 220 Unternehmen und Institutionen betreuen.

In der Erbringung von Versicherungsdienstleistungen legen wir grossen Wert auf Qualität. Eine zentrale Funktion in der Dienstleistungserbringung übernimmt daher die Informatiklösung mit der gewählten Portefeuille-Verwaltungssoftware. Um unseren Kunden Mehrwerte zu generieren und im technischen Bereich eine führende Stellung einzunehmen, müssen wir auf modernste Hilfsmittel zurückgreifen können. So stellen wir unseren Kunden bereits seit zwei Jahren den externen Zugriff auf ihre individuellen Daten via unserer Homepage zur Verfügung. Dass wir diesbezüglich einen verlässlichen und qualitätsbewussten Partner suchten – und auch fanden – versteht sich von selbst.

Zu Beginn unserer Tätigkeit haben wir mit einer auf dem Markt erhält-

lichen Standard-Software gearbeitet, welche wir bald aufgrund derer Instabilität sowie des mangelnden Supports des Softwareentwicklers durch eine eigene Lösung ersetzen. Diese wurde in den folgenden Jahren ständig ausgebaut und bedürfnisgerecht weiterentwickelt. Aufgrund des nachhaltigen Wachstums unserer Unternehmung, sind die Grenzen dieses Systems nun erreicht. Aus diesem Grund haben wir uns Anfang 2004 auf dem Software-Markt intensiv mit den vorhandenen Lösungen und deren Anbietern auseinandergesetzt.

Bei der Auswahl der Software hat uns die FIVE Informatik AG von Anfang an überzeugt. Langjährige Erfahrungswerte, grosses Fachwissen sowie sympathische Mitarbeiter haben uns in unserem definitiven Entscheid bestärkt, die FIVE Informatik AG als unseren zukünftigen Partner zu wählen. Über die Entwicklung der neuen Software *4insurance* wurden wir natürlich im Detail informiert. Nach mehreren persönlichen Gesprächen mit Hans Jörg Heinimann und Christian Lory haben wir uns auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit im Pilotprojekt für die Entwicklung von *4insurance* entschlossen. Mit der Führung des Projektes wurde von unserer Seite Christoph Leuzinger, Mandatsleiter, beauftragt. Der Grundstein für eine spannende und herausfordernde Kooperation war damit gesetzt!

Dass die FIVE Informatik AG wie auch wir mit diesem

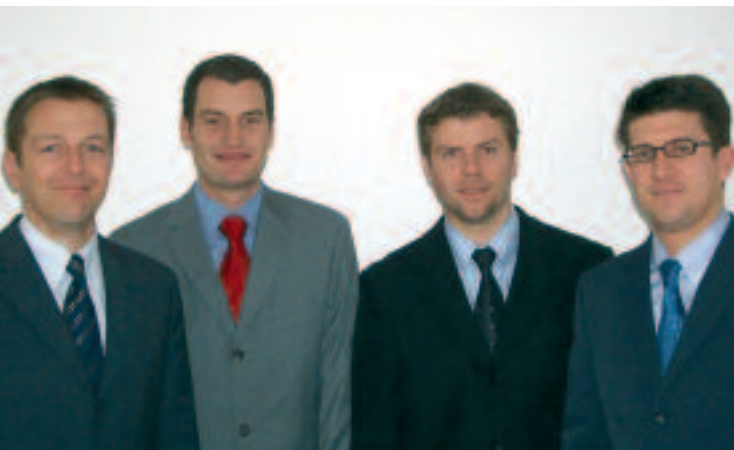
Entschluss gewisse Risiken eingegangen, waren sich beide Parteien vollkommen bewusst. Beispielsweise wussten wir zu Beginn des Projektes nur in groben Zügen, wie sich die marktreife Software schlussendlich präsentieren würde. Natürlich wäre es für unsere Unternehmung einfacher gewesen, eine vorhandene, bewährte und zuverlässige Software wie beispielsweise IBIS einzuführen. Unser Anliegen ist jedoch, bei der Entwicklung von *4insurance* aktiv mitzuwirken, um eine auf dem Assekuranzmarkt erprobte, verlässliche, innovative und nicht zuletzt auf uns, wie auch auf andere Broker, Versicherungsberater oder Versicherer abgestimmte Lösung hervorzubringen. Dies kostet unsere Mitarbeiter natürlich viel Zeit, Einsatz und Engagement, was wir aber in Anbetracht der künftigen Lösung gerne investieren.

Ein wichtiger Aspekt war zudem die Kompetenz unseres Partners. Schliesslich sitzen wir für dieses Projekt im «selben Boot», d.h. für unseren Partner ist es wichtig im Jahr 2005 eine marktreife Top-Lösung anbieten zu können; wir dagegen möchten umgehend und ohne langen Parallelbetrieb unsere Administration mit *4insurance* erledigen. Die Zusammenarbeit mit dem zuständigen Team der FIVE Informatik AG ist äusserst interessant. Viele Anregungen und Neuerungen konnten gegenseitig besprochen und in der Zwischenzeit auch realisiert, d.h. im *4insurance* umgesetzt werden, was uns zusätzlich motiviert.

Wir sind überzeugt, dass *4insurance* in der Assekuranzbranche grossen Anklang finden und beachtlichen Erfolg haben wird. Auf die weitere Zusammenarbeit mit der FIVE freuen wir uns.

Weitere Informationen zu unserem Unternehmen finden Sie unter [www.staudenmann.ch](http://www.staudenmann.ch).

s



*Das Kernteam von links nach rechts: Beat Staudenmann, Heinz Keller, Christoph Leuzinger, Thomas Zbinden.*



Heinz Rhyner  
Leiter Finanz- und Rechnungswesen

## Atel stellt sich vor

Die Atel Installationstechnik Gruppe ist in der Schweiz mit 2200 Mitarbeitern, 370 Mio. Umsatz und 9 Gruppengesellschaften eines der führenden Unternehmen im Bereich Installationstechnik (Gebäude- und Energieversorgungstechnik).

Mit 8 Marktsegmenten bietet die Atel Installationstechnik ihre Dienstleistungen an über 50 Standorten flächendeckend an.

Durch den hohen Dezentralisierungsgrad ist die Anforderung an eine umfassende Kosten-, Leistungs- und Ergebnisrechnung mit modernen Controlling-Instrumenten hoch.

## Ausgangslage

Seit vielen Jahren setzt die Atel Installationstechnik die Produkte von Soreco ein und vertraut auf die Beratungs- und Supportdienstleistungen der FIVE Informatik AG. Im Rahmen einer Neuausrichtung wurde Anfang 2003 in einem Grundsatzentscheid der Geschäftsleitung festgehalten, dass die Atel Installationstechnik stufenweise die bestehende Classic-Line durch die Xpert.Line ersetzt, sowie sämtliche neun Tochtergesellschaften über die Finanzsoftware der Soreco eingebunden werden sollen. Die Fi-

nanzsoftware soll als zentrale Datenquelle tagesaktuell zur Verfügung stehen und sämtliche Informationen dezentral abgefragt werden können. Aufgrund dieser Anforderungen wurde das Projekt AIT04 ins Leben gerufen.

## Projektmässige Umsetzung

Die FIVE Informatik wurde von Beginn an als externer Partner in die Konzeption einbezogen. Sie war auch massgeblich an der Einführung der Xpert.Line-Produkte, dem Aufbau der heutigen Strukturen sowie bei sämtlichen Migrationen beteiligt.

## Projektvorgaben und -anforderungen

### a) Ablösung Software

Der Ablösungsplan sah vor, dass die Classic-Line stufenweise durch die Xpert.Line abgelöst wird.

In einem ersten Schritt soll per 1.1.2004 das Xpert.HRM und Xpert.Rapport mit dezentraler Datenerfassung eingeführt werden. Voraussichtlich per 1.1.2006 erfolgt die Umstellung auf Xpert.Finance, Xpert.Controlling und Xpert.FXA.

### b) Aufbau Webkit

Als zentrales Informationssystem mit dezentralen Erfassungs- und Abfragemöglichkeiten.

### c) Ablösung SAP-Software

Bei vier Firmen inkl. Einbindung in die Soreco- und AS/400-Umgebung mit Produktivstart per 1.1.2004.

### d) Zentralisierung Rechnungswesen

- Vereinheitlichung der Strukturen
- Standardisierung der Prozesse und Verarbeitung
- Zentrale Informationsverarbeitung.

### e) Vollständige und richtige Datenmigration

- Migration Daten aus P400 auf Xpert.HRM,

# atel

- Migration der SAP-Daten in Xpert.HRM; Debitorendaten in Finanz und Auftragsdaten in Compas.

### f) Terminvorgaben

- Termingerechte Lohnauszahlung ab Januar 2004
- Migration der Daten per 25. Januar 2004 abgeschlossen und geprüft
- Projektrechnung inkl. Januar-Verarbeitung bis 10. Februar 2004 nachgeführt.

### g) Tagfertige Verarbeitung und Verbuchung

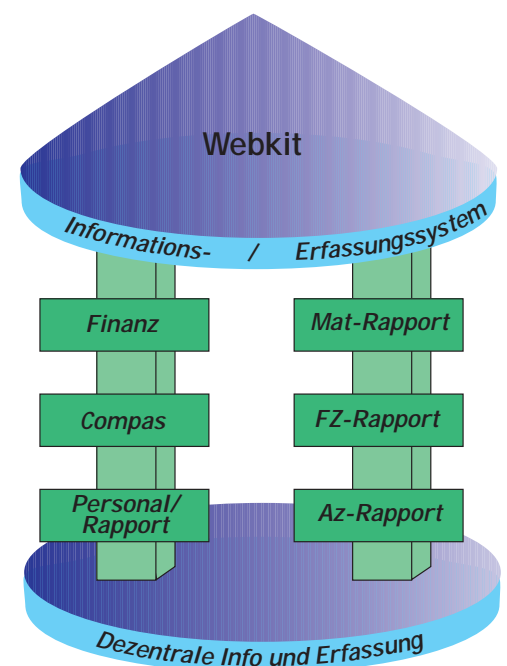
Sicherstellen, dass Arbeitszeitrapporte täglich erfasst und verarbeitet werden können und diese anschliessend auf dem Bauprojekt zur Verfügung stehen.

### h) Akzeptanz bei operativen Einheiten

Für maximalen Nutzen.

## Erfolgreicher Produktivstart

Der Produktivstart erfolgte termingerecht und erfüllte alle Anforderungen.



## Webkit (Informations- und Führungsinstrument)

Die Erfassung und Abfrage von Informationen über das firmenweite Intranet bildete Bestandteil des Projektes. Nachstehend einige Details.

Mit dem Webkit lässt sich die dezentrale Dateneingabe wie auch die dezentrale Informationsabfrage elegant lösen. Der Zugriff auf den Webkit erfolgt über das Intranet bzw. über den Internet-Explorer. Einloggen ist an jedem Computer, der im Firmennetzwerk eingebunden ist, möglich.

Basierend auf dem Web-Modul der Soreco werden im Webkit Informationen sämtlicher Soreco-Anwendungen abgerufen oder Daten an diese übergeben. Bevor der Webkit produktiv zum Einsatz kommen konnte, brauchte es jedoch einen nicht zu unterschätzenden Entwicklungsaufwand.

Voraussetzung für den Aufbau des Webkit bildet ein ausgeklügeltes Security- und Autorisierungskonzept. Dieses beanspruchte in einer ersten Phase einige Ressourcen. Heute können die Webzugriffe/-berechtigungen sehr effizient zugeteilt und verwaltet werden.

## Erfassung Rapportdaten

Für Dateneingabe von Rapportdaten für Zeit-, Material- und Fahrzeugrapporte entwickelte Lucie Heinemann ein separates Web-Erfassungstool. Durch ein geschicktes Dateikonzept ist diese Anwendung äusserst leistungsfähig und vermag auch grosse Datenmengen in ansprechender Geschwindigkeit zu verarbeiten bzw. abzurufen.

## Info Rapport

Über den Inforapport lassen sich Auswertungen wie Arbeitszeitstatistik, Absenzen, Ferien-, Überzeit- und Zeitsaldo auf Firma/Region/Bereich und Kostenstelle bis auf Mitarbeitererebene sehr komfortabel abfragen und analysieren.

## Filtertechnik

Über die so genannte Filtertechnik werden, ähnlich wie bei einer Excel-Datenbank, Daten nach verschiedenen Kriterien eingegrenzt, die Salden/Summierungen neu berechnet und am Bildschirm angezeigt. So besteht auch die Möglichkeit, die gefilterten Informationen über ein PDF oder Excel-File auszugeben. Damit ist die gewünschte Information jeweils nur einen Mausklick weit entfernt.

Die hier beschriebene Filtertechnik ist im ganzen Webkit der Atel Installationstechnik konsequent umgesetzt worden und ist ein sehr effizientes Hilfsinstrument.

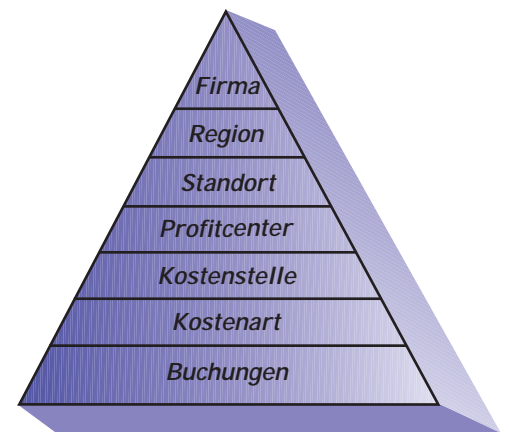
## Finanz Webkit

Im Baustein Finanz werden die Kunden- und Lieferantenumsätze des laufenden Jahres sowie der letzten zwei Vorjahre dargestellt. Mit einem

## Compas Webkit

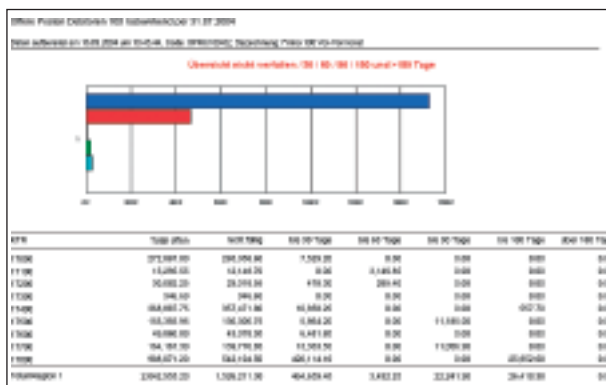
Im Baustein Compas werden die Kunden-/Baufaufträge sowie die Kostenstellenrechnung abgebildet. Zur Überwachung der Aufträge steht auf oberster Ebene die Auftragsübersicht mit den wichtigsten Eckwerten zur Verfügung. Der Drill-down erlaubt die Anzeige auf jeder Verdichtungsstufe bis hin zum Einzelbeleg. Wird ein Einzelkostennachweis für die Auftragsabrechnung gewünscht, kann dieser direkt vom Projektleiter dezentral ausgedruckt werden.

In der Kostenrechnung steht der Soll/Ist-Vergleich pro Monat und «year to date» im Zentrum. Abfragen können wie abgebildet pyramidenartig gemacht werden.



## Schlusswort

Für das Gelingen dieses Projektes war von allen Beteiligten eine ausserordentliche Leistungsbereitschaft notwendig. Der Einsatz der Ressourcen hat sich gelohnt. Die neuen Programme wurden termingerecht eingeführt; das

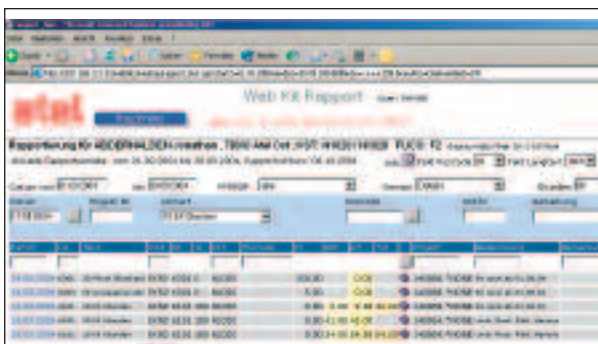


Mausklick werden alle gestellten oder sämtliche nicht bezahlten Rechnungen angezeigt. Weitere Eingrenzungen können mittels oben erwähnter Filtertechnik im Handumdrehen erstellt werden und per Click-down kommt man bis auf die Buchungsebene. Frei nach dem Motto: *Click and go; you get the information you want!!*

Zusammenführen verschiedener Tochtergesellschaften sowie die Migration der vier SAP-basierten Firmen auf die Soreco-Umgebung wurde Anfang Januar 2004 reibungslos vollzogen.

Besonderen Dank verdient Lucie Heinemann von FIVE Informatik AG, die mit Ihrem enormen Engagement und unermüdlichen Einsatz entscheidend zum Projekterfolg beigetragen hat.

s



## Kern AG – Gesamtlösungen aus einer Hand

Nicht alles ist E-Mail oder Fax. Es gibt sie noch – die Papierpost, die kuvertiert, sortiert und frankiert werden muss. Der Briefverkehr ist trotz digitaler Kommunikation sogar insgesamt angestiegen. Das, was E-Mail-Fans gerne scherzhaft als «Schneckenpost» bezeichnen, hat noch nicht ausgedient, sondern ist als Ergänzung zu den neuen Kommunikationstechnologien unerlässlich. Die Kern AG als weltweit renommierter Anbieter von Hochleistungs-Kuvertiersystemen sorgt dafür, dass die Bezeichnung «Schneckenpost» wirklich nur scherzhaft gemeint sein kann.

Die Kern AG mit Hauptsitz in Konolfingen bei Bern, ist ein weltweit führender Hersteller von Maschinen und Geräten zur EDV-Formular-Bearbeitung. Sie produziert Hochleistungs-Kuvertiersysteme für Banken, Behörden, Telefongesellschaften, Rechenzentren, Versicherungen, Versorgungsunternehmen und andere Betriebe im Bereich der mittleren bis sehr hohen Versandvolumen.

Kern steht für Gesamtlösungen aus einer Hand und bietet von der Beratung über die Projektleitung bis hin zur detaillierten Schulung und dem

individuellen Kundenservice alles an. Die Produktpalette erstreckt sich von Hochleistungs-Kuvertiersystemen über Automated Document Factory, Pre- und Post-Lösungen sowie einem hauseigenen Logistik-System. Zusätzlich zu diesem umfassenden Sortiment gilt die Kern AG auch als Partner für ergänzende Handelsprodukte in den Bereichen Buchbindemaschinen sowie im Direktwerbemarkt inkl. Folienschweißungen.

### Kern Hochleistungs-kuvertiersysteme

Mit den Kern-Kuvertiersystemen können komplexe Kuvertieraufträge verarbeitet werden. So spielt es keine Rolle, ob bei einer Applikation ein oder mehrere Eingänge benötigt werden und die Empfänger unterschiedliche Beilagen erhalten sollen. Es können bis zu 12 Beilagenstationen in einer Linie integriert werden. Um sicherzustellen, dass jeder Empfänger die richtigen Dokumente und Beilagen erhalten wird, werden optische Lesesysteme eingesetzt. Kern gehört auch betreffend den Taktleistungen zur Elite: 3'000 bis zu 26'000 Kuvertierungen pro Stunde sind möglich! Mit



dieser Leistung hat Kern sogar einen Eintrag ins Guinnessbuch der Weltrekorde geschafft und gilt somit als Hersteller des schnellsten Kuvertiersystems der Welt.

### Automated Document Factory

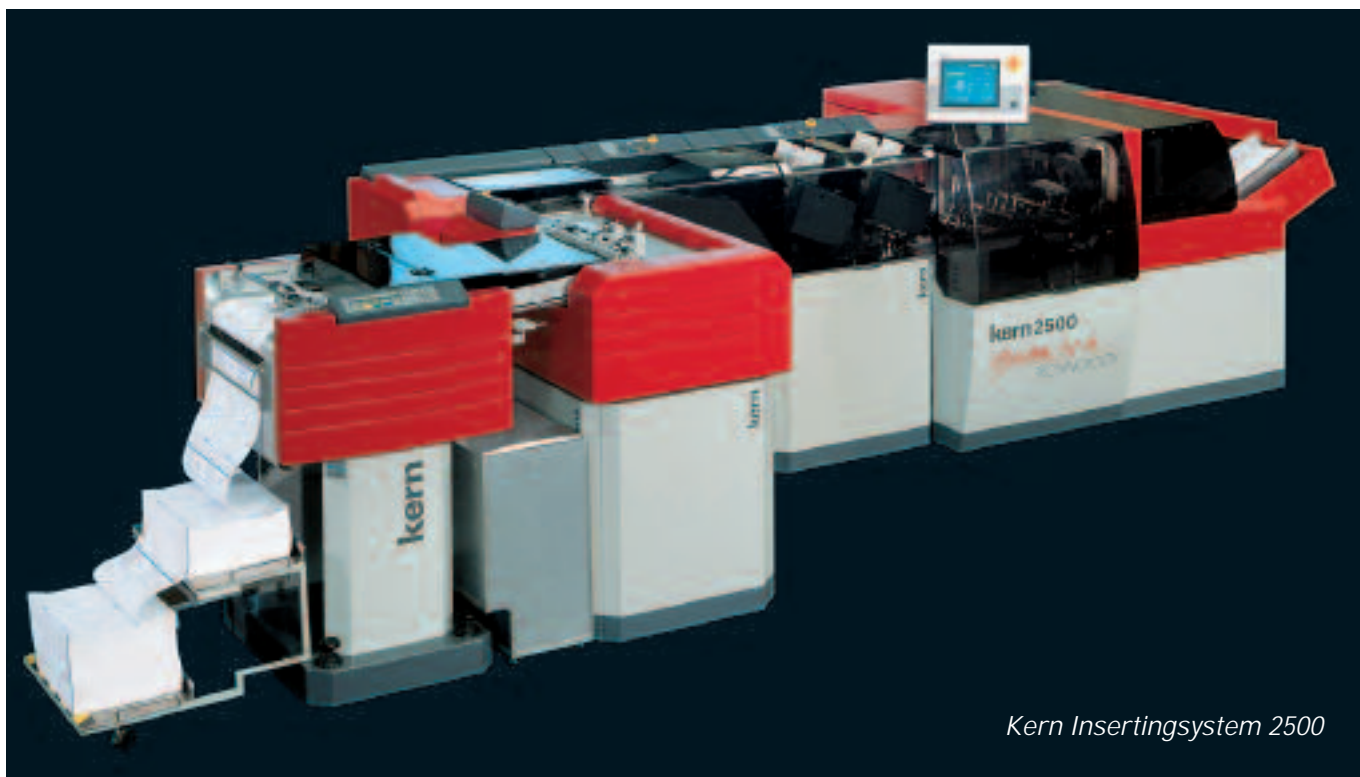
Bewährte Software-Lösungen aus dem Hause Kern: mailFactory ist ei-



ne Suite von modularen Software-Komponenten im Bereich von ADF-Lösungen (Automated Document Factory). Diese Komponenten werden von Kern zur Realisierung von umfassenden ADF-Installationen und im Rahmen von kundenspezifischen Systemintegrationen eingesetzt. Allen Komponenten liegt eine gemeinsame Struktur zu Grunde, welche die Vernetzung der Kuvertiersysteme und eine zentrale Datenhaltung ermöglicht. Die mailFactory-Komponenten in Kombination mit den Kuvertiersystemen decken dabei alle Ebenen der Produktion in der Briefverpackung ab: den Mailroom Management Layer für die Überwachung und Steuerung der Verpackungsaufträge und der Produktion, den Device Management



Kern Logistiksystem 60



*Kern Insertingsystem 2500*

Layer für die Systemüberwachung und die Dokumentenverfolgung sowie den Machine Operation Layer für die physische Überwachung und Steuerung der Kuvertierung.

### Pre- und Post-Lösungen

Als Ergänzung zu den Kuvertiersystemen bietet die Kern AG umfassende Lösungen zur Vor- und Nachbear-



*Kern Rotationschneider*

beitungstechnik an. Eigens entwickelte Produkte, die mit den Kern-Kuvertiersystemen sowie mit Produkten von anderen Herstellern kompatibel sind, runden das Angebot der Kuvertiersysteme von Kern ab.

### Kern 60 Logistik-System

Beim Kern 60 handelt es sich um ein Roboter gestütztes Logistik-System, das sowohl das automatisierte Befüllen der Kuvertieranlage mit leeren Umschlägen aus der Umschlagfabrik als auch das Entladen der gefüllten Umschläge miteinander vereint. Die zu befüllenden Kuverts werden dabei bereits in Postboxen angeliefert und nach dem Kuvertiervorgang wieder in Postboxen verpackt. Mit entsprechenden Labels versehen, können diese so direkt an den Zustelldienst übergeben werden.

### Kern weltweit

In über 60 Ländern auf allen Kontinenten verkaufen und unterstützen

Vertretungen das Kern-Sortiment. In Deutschland, Grossbritannien, Spanien, Russland und den USA erfolgt der Vertrieb über eigene Tochtergesellschaften.

### Zusammenarbeit mit der FIVE Informatik AG

Die Kern AG stellt nicht nur hochstehende Qualitätsprodukte her, sondern zählt auch im internen Arbeitsbereich auf gute Qualität. Aus diesem Grund wird im Bereich Server und Laptop sehr erfolgreich IBM-Hardware eingesetzt. Die Produkte werden seit März 2002 von der Firma FIVE Informatik AG bezogen. Die Kern AG hat mit diesem Lieferanten einen adäquaten Partner gefunden und ist mit dessen Preis-/Leistungs-Verhältnis sehr zufrieden. Die Serverpalette, welche die Kern AG von FIVE bezieht, erstreckt sich von den IBM **@server** bis zum IBM Netfinity R6000. s

# Social Engineering - Risikofaktor Mensch

## 1. Definition

Das Social Engineering (dt.: soziale Manipulation) ist eine Spionageat-tacke, die sich auf sozialer Ebene abspielt. Ein Social Engineer ver-sucht sein Opfer so zu manipulieren, dass es ihm die Informationen gibt, die er haben möchte. Dies kann schwere Folgen haben, da der Social Engineer meist auf geheime, sicherheitsrelevante Informationen aus ist und er sich das schwächste Glied eines Unternehmens aus-sucht – die Mitarbeiter. Durch die nicht technische Vorgehensweise werden dann ausgeklügelte, techni-sche Sicherheitsvorkehrungen mit einem Schlag wertlos. Grundsätz-lich wird dieses Thema in drei ver-schiedene Bereiche gegliedert:

Das **Computer Based Social Engi-neering** wird den meisten Leuten wohl im Internet begegnen. Lästige PopUps – wer kennt sie nicht – springen auf und geben vor, dass man bei irgendeiner Verlosung, bei einem Gewinnspiel oder Sonstigem gewonnen hat. Lässt man sich da-von beeindruckt, so führt der Weg z.B. zu einem Formular, in dem man seine persönlichen Daten ein-tragen soll und dann nur den klei-nen Submit-Button betätigen muss, um den grossen Gewinn geliefert zu bekommen. Das wird höchst wahr-scheinlich bei keiner dieser PopUp-Meldungen der Fall sein. (Warum auch? Sie haben ja ursprünglich eine andere Seite ausgewählt und nicht an einem solchen Gewinnspiel teilgenommen) .

Das **Human Based Social Engi-neering** versucht eher Informationen auf direktem Weg zu erlangen. So durchwühlen Informationssuchen-de z.B. die Mülltonnen einer Firma (man glaubt gar nicht, wie viele In-formationen ein Social Engineer da-bei ergattert), geben sich bei Telefo-naten als ein Mitarbeiter einer an-deren Abteilung aus, suchen inner-halb von Gebäuden nach Informa-



tionen oder beobachten die Zielper-sonen.

Bei dem **Reverse Social Engi-neering** agiert der Angreifer als «Retter in der Not». Er verursacht ein Pro-blem und behauptet anschliessend derjenige zu sein, der damit beauf-tragt wurde, dasselbe zu lösen. Er geht dabei so raffiniert vor, dass der/die Mitarbeiter/in ihm jede In-formation verschafft, die er benö-tigt. Vorallem reagieren die Betrof-fenen immer sehr hilfsbereit, da man ja möglichst immer zur Seite stehen möchte, wenn jemand ein schwieriges Problem hat und er die benötigten Informationen zur Lö-sung nicht besitzt.

## 2. Methoden

Die meisten Leute gehen davon aus, sie könnten erkennen, wenn sie je-mand manipulieren oder ihnen et-was vortäuschen will. So werden sie irgendwann einmal zu einem Opfer einer Spionageaktion, da der Social Engineer die Schwächen des Men-schen auszunutzen versucht, indem er z.B. ihr Vertrauen gewinnt oder auch die kleinsten Informationsteil-chen ergattert, die dem Einzelnen vielleicht gar nicht als wichtig er-scheinen, aber beim Zusammenfü-gen zu einem vollständigen Puzzle mit hohem Informationsgrad wer-den können. Nachstehend ein paar Methoden eines Social Engineers:

- Vertrauensgewinnung des «Opfers»
- Kommunikation im Fachjargon des Unternehmens
- Vortäuschung eine Autoritätsperson zu sein
- Vortäuschung von verschiedenen Stimmungslagen (hektisch, ärgerlich, freundlich)
- Selbst ein Problem verursachen und als «Retter in der Not» agieren
- Personen ohne Fachwissen zu sicherheitsgefährdenden Aktionen bewegen
- Durchsuchung von Müllanlagen der Zielperson/des Zielunternehmens.

## 3. Schutzmassnahmen

Da Angriffe eines Social Engineers schwere Folgen haben können, ist es wichtig, die Mitarbeiter einer Fir-ma über solcherlei Befragungen aufzuklären, damit sie davor ge-schützt werden können. Ausserdem sollten Sicherheitsrichtlinien einge-führt werden, die z.B. verbieten, einer Person, die sich als Mitarbeiter ausgibt, Daten mitzuteilen, ohne die Identität und die Befugnis der Per-son zu überprüfen. Das Hauptziel ist fast immer ein Passwort. Deshalb sollten die Mitarbeiter darin ge-schult werden, kein Vertrauen auf-zubauen, alles in Frage zu stellen und niemals Passwörter oder Infor-mationen über Mitarbeiter weiter-zugeben.

Wichtige Daten sollten nur an einen kleinen Personenkreis weitergege-ben werden, der diese wirklich be-nötigt und der darin geschult ist, damit vorsichtig und achtsam um-zugehen. Auch sollte jeder in der Lage sein, beurteilen zu können, ob diese Informationen in Verbindung mit anderen zu einem Sicherheitsri-siko für die Firma werden können und ob «der Gegenüber» für das Besitzen dieser Informationen wirk-lich befugt ist. Das Entsorgen von Papier sollte erst nach gründlichem Schreddern geschehen. s

# FIVE Mitarbeiter stellen sich vor

## Monika Zanon



### Wofür mein Herz höher schlägt:

#### - Für die FIVE Informatik AG

Hier habe ich vor 4 Jahren die ideale Stelle gefunden, um mein Flair für Zahlen, die Informatik und insbesondere mein Wunsch nach dem Kontakt zu Kunden unter einen Hut zu bringen. Mittlerweile weiss ich, dass die Personaladministration auch unter diesen Hut gehört. In der FIVE lernte ich im ERP-Team nebst dem Finanz400 und Compas400 bald einmal das Personal400 näher kennen. Mit dieser Applikation erhalten Zahlen eine menschliche Seele! Das Nachfolgeprodukt von Personal400, das Xpert.HRM, verleiht dieser Kombination zusätzlich ein freundliches Aussehen. Kein Wunder, dass ich mit Leib und Seele dabei bin, wenn es gilt, bei einem Kunden das gute alte P400 abzulösen.

#### - Für den Kanton Graubünden und die Stadt Bern

In Bündens Hauptstadt bin ich aufgewachsen, habe hier meine Jugend und viele schöne Stunden bei der Pfadi genossen, meine Grundausbildung (Handelsschule) absolviert und erste Arbeitserfahrungen gesammelt (als Sekretärin in einer Bauunternehmung und als Kassierin in einem Hotel in Flims). Als viele Kolleginnen zu Studienzwecken in die grosse weite Schweiz aufbrachen, zog ich mit. Zuerst einmal nach Freiburg. Da sich hier mit mei-

nen damalig kümmerlichen Französischkenntnissen keine Stelle finden liess, pendelte ich nach Bern und entdeckte die Vorzüge unserer Hauptstadt. Nach zwei Jahren siedelte ich definitiv nach Bern um. Bern ist inzwischen zu meiner Wahlheimat geworden; ab und zu bezeichne ich mich sogar als Bernerin, was meine Umgebung aber Schmunzeln lässt, denn der Bündnerdialekt lässt sich nicht so einfach abschütteln. Ich musste in die Ferne schweifen, um die Schönheit meiner Ex-Heimat kennenzulernen. Nach Ferien in den zahlreichen Tälern des grössten Schweizer Kantons, könnte ich direkt als Tourismus-Marketing-Frau für das schöne Bünden amtierem (von wegen graues Bünden!). Nach zwanzig Jahren in Chur habe ich in den darauf folgenden zwanzig Jahren von Bern aus meine Sturm- und Drang-Jahre mit Reisen in die noch weitere Welt gestillt und habe mich nebst meinen beruflichen Tätigkeiten als Sachbearbeiterin auf einer Inkassostelle und als Abteilungsleiterin Finanz- und Rechnungswesen in einer Verwaltung, weitergebildet: Fachausweis Buchhalterin, Betriebsökonomin HWV, Sprachaufenthalt in Frankreich. Dabei habe ich viele neue Freunde gefunden.

#### - Für das Nähen und andere Hobbies

Da sich Kreativität im Rechnungswesen nicht ganz ausleben lässt, habe ich versucht, diese nähtechnisch umzusetzen. Meine bisher

80%-Tätigkeit bei der FIVE erlaubt es mir, meine Erfahrungen mit der Nähmaschine während dreier Semester an meinem freien Wochentag zu vertiefen. Mittlerweile kann ich meine Ideen Schnittmuster-technisch selber umsetzen. So entstehen schon mal Kleider, die zu experimentell für den Gang auf die Strasse sind. Nachdem seit einigen Jahren auch Bern die Fasnacht kennt (eine gute Mischung zwischen der Luzerner und venezianischen Fasnacht) und diese erst noch zeitverschoben mit Chur stattfindet, kann ich mich kostümmässig gleich zweimal pro Jahr ausleben. Einen Frack habe ich mir auch genäht. Nur hat sich die Gelegenheit für dessen Auftritt noch nicht ergeben. Bis ich damit bei meinen vor einem Jahr angefangenen Klavierübungen auftreten kann, werden wohl noch weitere zwanzig Jahre vergehen. Bei meinen Theater- und Kunstausstellungs-Besuchen wäre ich mit diesem Kleidungsstück wohl etwas overdressed. Bei Ausflügen mit meinen Patenkindern käme ich damit wohl auch nicht gut an. Ob sich mein Mann so an meiner Seite wohl fühlen würde, ist eine andere Frage.

#### - Für unsere Kunden

Den Kontakt zu unseren Kunden möchte ich nicht mehr missen. Selbst wenn eine neue Software immer Veränderungen mit sich bringt, erlebe ich darauf fast ausschliesslich positive Reaktionen. In den Projekten wird motiviert mitgearbeitet. Alle ziehen am gleichen Strick. s

## Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

**Franziska Krattiger** als Beraterin für Soreco Xpert.Line

**Claudia Zumbrunn** als Beraterin für Soreco Xpert.Line

**Daniel Müller** als Informatik-Lehrling

**Basil B. Suter** dipl. Wirtschaftsinformatiker als Projektleiter im Logistikbereich

# Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz

An der Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz haben Unternehmen die Möglichkeit, Diplomarbeiten zu beantragen. Die Anträge werden geprüft und die Studierenden können einen dieser Anträge für ihre Diplomarbeit annehmen. Während ca. drei Monaten arbeiten die Studierenden in dem entsprechenden Unternehmen und erstellen ihre Arbeiten aufgrund von praktischen Beispielen.

## Was kann man als Auftraggeber von einer Diplomarbeit erwarten?

Als Auftraggeber darf man einen fachlich fundierten und oftmals kreativen Lösungsansatz für die jeweilige Aufgabenstellung erwarten. Die Diplomarbeit bildet den Abschluss eines dreijährigen, praxisorientierten Studiums. Die Studierenden verfügen daher über vertiefte, aktuelle Fach- und Methodenkompetenz. Sie erkennen und analysieren Probleme selbstständig und können entsprechend realistische, konzeptionelle Lösungen entwickeln. Zudem können die Diplomanden und Diplomandinnen die Aufgabenstellung als Aussenstehende unvoreingenommen angehen und unter Umständen ganz neue Lösungsansätze entwickeln.

## Welche Ziele verfolgt die Fachhochschule mit den Diplomarbeiten?

Die Studierenden sollen zeigen, dass sie eine Problemstellung in ihrer Vernetztheit erkennen und in angemessener Tiefe auf wissenschaftlicher Basis bearbeiten können. Sie sollen ausserdem ihre Fähigkeit, das erworbene Wissen selbstständig an konkreten praktischen Aufgabenstellungen anzuwenden, unter Beweis stellen. Für die Studierenden ist die Diplomarbeit die letzte Hürde, die sie nehmen müssen, um das Fachhochschul-Diplom zu erlangen.



## Das Beispiel FIVE

Schon zwei Mal hat die FIVE Informatik AG mit Erfolg einen Antrag für eine Diplomarbeit an die Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz gestellt, mit dem Ergebnis: Einerseits sind hervorragende Praxisarbeiten entstanden und andererseits sind die so genannten Werkstudenten anschliessend in eine Festanstellung bei FIVE übergetreten. Eine klassische Win-Win-Situation also. Der Studierende und das beauftragende Unternehmen haben die Möglichkeit, sich während drei Monaten kennen zu lernen. Die Diplomarbeit stellt als Gradmesser einen hohen Wert für den Auftraggeber, in diesem Falle FIVE, für deren Kunden und natürlich für den Studierenden selber dar.

Jüngstes Beispiel ist die Diplomarbeit des neuen FIVE-Mitarbeiters Basil Suter. Er hat zum Thema **Dokumenten-Management bei Logistik-Dienstleistern** eine hervorragende Diplomarbeit geschrieben. Die Studie wurde anhand von praktischen Beispielen bei FIVE-Kunden erarbeitet und leuchtet die Kosten, den Nutzen, die Risiken, die rechtlichen Aspekte sowie die kritischen Erfolgsfaktoren aus. Aus der Studie geht ebenfalls klar hervor, dass der

Einsatz einer Dokumenten-Management-Lösung in sehr kurzer Zeit amortisiert ist.

FIVE ist stolz darauf, mit der Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz zusammen zu arbeiten und dadurch bereits wertvolle neue Mitarbeiter gewonnen zu haben.

Angaben zur Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz finden Sie unter [www.fhso.ch](http://www.fhso.ch)

*Die Studie «Dokumenten-Management bei Logistik-Dienstleistern» können Sie bei FIVE beziehen.*



**FIVE**

[www.fiveinfo.ch](http://www.fiveinfo.ch)

FIVE Informatik AG  
Solothurnstr. 28, 3322 Schönbühl  
Tel. 031 858 23 23  
Fax 031 858 23 10

Geschäftsstelle Staffelbach:

Kirchgasse 174  
5053 Staffelbach  
Tel. 062 739 70 70  
Fax 062 739 70 79