

---

Jürgen Klocke, Redaktion AWW-Informationen

## Exklusiv-Interview mit Dorothee Belz, Direktorin Law and Corporate Affairs Microsoft Deutschland GmbH

*Microsoft Corporation ist in vielen Bereichen mit seinen Produkten Marktführer. Welche besondere Verantwortung ergibt sich hieraus einerseits gegenüber den von Microsoft wirtschaftlich abhängigen Unternehmen, andererseits gegenüber Ihren Kunden?*

**Dorothee Belz:** Wenn man so erfolgreich wie Microsoft ist, dann ergeben sich daraus in der Tat besondere Verpflichtungen gegenüber den Kunden, unseren Partnern, aber auch den Wettbewerbern gegenüber. Um auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden und Partner bestmöglich eingehen zu können, haben wir eine ganze Anzahl von Aktivitäten, mit denen wir regelmäßig deren Meinung einholen. Bereits seit 1998 führen wir zweimal im Jahr eine Umfrage durch, um die Zufriedenheit unserer Partner und Kunden zu messen. Dieser Zufriedenheitsindex ist seit 2003 stetig gestiegen. Damit das auch so bleibt, haben wir zahlreiche Maßnahmen ergriffen: Wir investieren hohe Summen in Marktforschung, um Kundenbedürfnisse noch besser zu verstehen. Darüber hinaus führen wir Systeme und Mechanismen ein, die uns das Feedback von Kunden transparent machen. Schließlich legen wir intern sehr viel Wert auf kundenorientiertes Verhalten. Jeder Mitarbeiter hat Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung in seiner Zielvereinbarung verankert, besonders kundenorientiertes Verhalten wird sogar mit Auszeichnungen gewürdigt.

Darüber hinaus fühlen wir uns auch dem Wirtschaftsstandort Deutschland eng verbunden und

sehen es als unsere Aufgabe an, bei gesellschaftlich wesentlichen Themen Verantwortung mit zu übernehmen. Wir haben dafür einen eigenen Bereich „Corporate Citizenship“.



Die aktuellen Diskussionen um Fachkräftemangel, alternde Gesellschaft oder die Förderung des Hightechstandorts Deutschland zeigen: Der Staat kann nicht alle gesellschaftlichen Aufgaben allein übernehmen. Hier sind auch die Unternehmen gefragt. Es ist Teil der Firmenkultur von Microsoft, hier einen Beitrag zu leisten. Als Unternehmen engagieren wir uns in den Bereichen, die Deutschland als Wissensgesellschaft besonders stärken. Förderungsbedarf sehen wir in den Bereichen Bildung und IT-Weiterbildung, Forschung und IT-Sicherheit sowie bei der Unterstützung junger, Erfolg versprechender Hightechunternehmen. Gemeinsam mit vielen Partnern aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft haben wir in den vergangenen Jahren zahlreiche Initiati-

ven und Projekte ins Leben gerufen, die einen wesentlichen Beitrag zu den verbesserten Zukunftschancen Deutschlands liefern. Auch unsere Mitarbeiter engagieren sich in den verschiedensten gesellschaftlichen Bereichen. Wir unterstützen das und fördern ihr Engagement.

*Es gibt Widersprüche zwischen Microsoft und europäischen Wettbewerbsregularien, ein Rechtsstreit zieht sich nun schon über Jahre hin. Sehen Sie hier eine Bewegung, und wenn ja, in welche Richtung?*

**Dorothee Belz:** Nicht zuletzt wegen der Wettbewerbsverfahren, aber auch weil sich die Kundenanforderungen geändert haben, hat Microsoft schon vor einiger Zeit einen strategischen Wandel vollzogen. Wir haben gerade in den letzten zwei Jahren eine ganze Reihe Maßnahmen zur Öffnung unserer Produkte ergriffen und sind einige Kooperationen zur Zusammenarbeit mit unseren Wettbewerbern eingegangen. Die Ankündigung unserer Interoperabilitätsprinzipien für unsere sechs Kernprodukte im Februar diesen Jahres ist nur ein Schritt von vielen hin zu mehr Offenheit. Mit diesen Prinzipien haben wir alle Schnittstellen für unsere Kernprodukte – Windows Vista (mit dem .NET Framework), Windows Server 2008, SQL Server 2008, Office 2007, Exchange Server 2007 und Office SharePoint Server 2007 sowie natürlich auf die jeweiligen Nachfolgeprodukte – offengelegt und sie so der Entwickler Community zugänglich gemacht. Dadurch fördern wir Innovationen und kommen den Wünschen unserer Kun-

den, Wettbewerber und Partner, noch interoperabler zu werden, entgegen.

Wir haben uns verpflichtet, alle unsere Produkte an die durch den Gerichtshof gestellten Forderungen anzupassen und wir konzentrieren uns auf weitere Aktivitäten, um die Interoperabilität und unser Engagement mit der Open Source Gemeinde nachhaltig voranzutreiben. So hat im Juni im Rahmen der weltweiten Document Interoperability Initiative eine Veranstaltung in Deutschland stattgefunden, bei der wir mit Partnern und Kunden Interoperabilitäts-Szenarien und -Lösungen im Bereich Dokumentenformate diskutiert haben. Weiterhin ist Microsoft im Vorstand der Open Source Business Foundation und leitet hier die Projektgruppe „Interoperabilität“, um die Interoperabilität mit Open Source Anwendungen voranzutreiben.

*Mit der ISO-Standardisierung von OPEN XML hat Microsoft – für viele überraschend – eine neue Position zu Open Source eingenommen. Welche Motive gab es für diese Entscheidung? Welche Rolle spielen Standardisierungen und wie schätzen Sie deren Bedeutung für den Bürokratieabbau in Wirtschaft und Verwaltung allgemein ein?*

**Dorothee Belz:** Microsoft hat nicht erst mit der ISO-Standardisierung von Office Open XML eine neue Position zu Open Source eingenommen. Mit dem oben erwähnten Strategiewandel zur Öffnung unsere Produkte wollen wir den Kunden auch ermöglichen, Microsoft mit OpenSource Produkten kombinieren zu können. Mit der Standardisierung von OpenXML wurden zwei Ziele erreicht: Der Standard erlaubt, dass die bisher mit einem Microsoft Format abgespeicherten Dokumente nach wie vor „gelesen“ werden können. Ein Abspeichern der Dokumente in OpenXML ermöglicht eine Betriebssystem-übergreifende Nutzung der Dokumente. Dieser Ansatz

wird durch die Strategie „Interoperability by Design“ und die Aktivitäten in den Bereichen Interoperabilität, Standards sowie unserem Community-Engagement für mehr Interoperabilität umgesetzt.

In diesen Kontext gehören auch unsere Kooperationen wie beispielsweise mit Novell und Sun. Mit beiden Firmen haben wir Interoperabilitäts-Labore gegründet und arbeiten dort gemeinsam an der besseren Zusammenarbeit der Systeme im Sinne unserer Kunden. Auch in Deutschland engagieren wir uns: So ist Microsoft Deutschland seit diesem Jahr Mitglied der Open Source Business Foundation. Ziel ist die bessere Zusammenarbeit der Microsoft Plattform mit Open Source Anwendungen. Darüber hinaus arbeiten wir mit dem Fraunhofer Institut FOKUS in Berlin zusammen. Dort werden E-Government-Szenarien auf verschiedenen Plattformen, auch Microsoft, implementiert und deren Interoperabilität untersucht. Die Ergebnisse werden Entscheidern im öffentlichen Sektor zugänglich gemacht.

Interoperabilität ist ein ganz entscheidender Faktor, wenn es um Bürokratieabbau und Verwaltungsmodernisierung geht. Mit Blick auf die allseits geforderte Verbesserung der Wirtschaftlichkeit öffentlicher Leistungserbringung liegt eine große Chance darin, die Herausforderungen und den Wunsch nach einem One-Stop-Government dafür zu nutzen, grundlegende Änderungen in den Arbeitsformen und Verwaltungsabläufen auf der Grundlage neuer technologischer Möglichkeiten zu etablieren. Eine wichtige Voraussetzung auf dem Weg zu eGovernment ist Interoperabilität, also der reibungslose Datenaustausch zwischen den verschiedenartigen vorhandenen und neuen Systemen. Grundlage dafür sind die technologische Zusammenarbeit dieser verschiedenartigen Systeme und das Engagement

aller Software- und Hardware-Hersteller. Daher ist Microsoft hier aktiv in vielen Bereichen durch technologische Zusammenarbeit sowie die Mitarbeit und den Einsatz an Standards aktiv. Damit stellen wir auch sicher, dass neue Technologien schneller in bestehende Infrastrukturen integriert werden können, und helfen somit bei der Verwaltungsmodernisierung.

*Technische Entwicklung ermöglicht zunehmende Vernetzung von Informationen. Welche Auswirkungen hat diese Entwicklung auf die Aufgabenwahrnehmung verschiedener Verwaltungsebenen wie Bund, Länder und Kommunen? Welche innovativen Projekte bringt Microsoft an dieser Stelle aktuell ein, und welche Dienstleistungen können dadurch unbürokratischer und bürgernäher erbracht werden?*

**Dorothee Belz:** Ein aktuelles Beispiel in diesem Zusammenhang ist die EU-Dienstleistungsrichtlinie, die den Abbau bürokratischer Hindernisse und zwischenstaatlicher Hemmnisse zum Ziel hat: Ab Ende 2009 soll jedes Unternehmen seine Dienstleistung uneingeschränkt europaweit anbieten können. Vor diesem Hintergrund sieht die Dienstleistungsrichtlinie die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner vor, die auch elektronisch erreichbar sein müssen. Unternehmen erhalten so einen Kontakt, der sie im gesamten Verwaltungsprozess begleitet – als das so genannte „one-stop-government“.

Die größte Herausforderung dabei ist der Zeitdruck: Bis Ende 2009 muss die EU-DLR mit sämtlichen Anforderungen eingeführt worden sein. Von den durch das föderale System geprägten heterogenen, gewachsenen IT-Infrastrukturen in den Verwaltungen ist es jedoch noch ein weiter Weg bis zum Hauptpunkt der Richtlinie: einem Einheitlichen Ansprechpartner für alle Behördengänge und die Möglichkeit, sämtliche Prozesse elektronisch abwickeln zu können.

Microsoft hat frühzeitig begonnen, mit Partnern aus Industrie und Forschung zu kooperieren, um die fristgerechte Einführung der EU-DLR zu ermöglichen. So hat Microsoft gemeinsam mit dem Fraunhofer-Institut FOKUS im eGovernment Labor des Institutes einen Demonstrator entwickelt, der exemplarisch das Szenario einer Gewerbeanmeldung zeigt, bei der der Antragssteller alle Formulare und Anträge über nur einen einzigen Ansprechpartner elektronisch beantragen und abwickeln kann. Die Forderung der EU-Dienstleistungsrichtlinie nach Bereitstellung eines „Einheitlichen Ansprechpartners“ ist hier somit erfüllt. Basis für die technische Realisierung sind die Microsoft Produkte für den modernen Verwaltungsarbeitsplatz wie beispielsweise der Microsoft Office BizTalk-Server, Microsoft Office SharePoint Server (MOSS) und Dynamics CRM. Darüber hinaus ist Microsoft auch Mitglied im Projekt Deutschland Online, das von Bundeskanzlerin Angela Merkel und den Ministerpräsidenten initiiert wurde und sich die fristgerechte Einführung der EU-DLR zum Ziel gesetzt hat.

### *Wie sieht das gesellschaftliche Engagement von Microsoft aus?*

**Dorothee Belz:** Gesellschaftliches Engagement ist bei Microsoft fest in der Firmenkultur verankert. Gemeinsam mit vielen Partnern aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft haben wir in den vergangenen Jahren zahlreiche Initiativen und Projekte ins Leben gerufen, die einen wesentlichen Beitrag zu den verbesserten Zukunftschancen Deutschlands liefern. Denn IT-Kenntnisse spielen in der Informationsgesellschaft eine immer größere Rolle für den beruflichen Erfolg. Dabei ist der souveräne Umgang mit gängigen Informationstechnologien längst nicht mehr nur für Managementpositionen entscheidend, sondern

hält auch in traditionell eher „technologiefern“ Berufen immer stärker Einzug. Untersuchungen zeigen jedoch, dass es immer noch einen weit verbreiteten Mangel an IT-Kenntnissen gibt. Dies hat ökonomische, aber auch soziale Konsequenzen: Sind Arbeitskräfte weniger qualifiziert, sinken ihre Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt. In einer globalen Informationsgesellschaft verringern sich die Chancen auf beruflichen Erfolg und gesellschaftliche Teilhabe derer, die keinen Zugang zu modernen Medien haben. Die Förderung elementarer IT-Kenntnisse nutzt daher dem gesamten Wirtschaftsstandort Deutschland, denn mehr IT-Kompetenz und qualifizierte Arbeitskräfte bewirken Wachstum und Beschäftigung. Microsoft Deutschland und Partner haben daher im November 2006 die Initiative „IT-Fitness“ gestartet. Unter dem Motto „fIT kommt weiter“ will die Initiative in den nächsten Jahren vier Millionen Menschen in Deutschland im Umgang mit Computer und Internet schulen und auf den wachsenden Bedarf an IT-Kompetenz aufmerksam machen. Partner der Initiative sind u. a. die Bundesagentur für Arbeit, die Deutsche Bahn oder der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH). Neben der praktischen Vermittlung von IT-Qualifikationen haben sich die Partner auch zur Aufgabe gemacht, das gesellschaftliche Bewusstsein für die Bedeutung von IT-Kenntnissen für Wachstum und Beschäftigung zu erhöhen.

In einer globalisierten Wissensgesellschaft ist Bildung das Zukunftsthema Nr. 1. Die Qualität der schulischen Ausbildung entscheidet über die persönlichen Chancen jedes einzelnen Menschen, über den Erfolg von Unternehmen und nicht zuletzt über die Zukunft unseres Landes. Daher engagiert sich Microsoft seit langem in vielen Bereichen der Bildungsförderung.

*Die qualifizierte Signatur gilt als zentrale Technologie zur Einführung sicherer Kommunikation. Bisher hat sie sich jedoch nicht breitflächig durchgesetzt. Welchen Stellenwert misst Microsoft dieser Entwicklung bei? Wie schätzen Sie persönlich die weitere Entwicklung im Signaturbereich ein?*

**Dorothee Belz:** Es gibt viele Technologien für eine sichere Kommunikation, auch aus dem Hause Microsoft. Aber Sie meinen sicherlich den Bereich der rechtssicheren Kommunikation. Bei dieser spielt die qualifizierte Signatur eine entscheidende Rolle. Grundsätzlich sehen wir hier in den letzten Jahren ein gewisses Henne-Ei-Problem: Zum einen gibt es zu wenig Angebote in diesem Bereich, die eine digitale Signatur erfordern. Das führt wiederum wegen der Kosten und des Aufwands zu einer geringeren Nutzerakzeptanz.

Auf der anderen Seite ist gerade die geringe Verbreitung ein Grund, warum IT-Projekte, die eine elektronische Signatur benötigen, oft nicht wirtschaftlich sind und deshalb auch schwer vorankommen. Es stellt sich auch die Frage, in welchen Szenarien die Signatur unerlässlich ist und auch wirklich Vorteile bringt. In bestimmten Bereichen, gerade im Bereich Government to Business, wo die qualifizierte Signatur einen deutlichen Nutzen bringt, zum Beispiel elektronischer Rechtsverkehr mit Notaren, ist sie relativ verbreitet.

Microsoft und seine Partner bieten Lösungen an, um die qualifizierte Signatur zu nutzen, besonderer Fokus bei diesen Lösungen liegt auf dem Verbergen der dahinterliegenden Komplexität. Zur weiteren Entwicklung müssen wir sehen, wie sich die Technologien in Bezug auf Angebot und Marktakzeptanz, zum Beispiel durch den neuen elektronischen Personalausweis, entwickeln.