



## Special Innovation

**Roland Toch:** „Wir schätzen, dass Unternehmen im Internet im Schnitt um zehn bis 20 Prozent jährlich wachsen, dies ist bis zu siebenmal mehr als im Vor-Ort-Geschäft. Wir erwarten in den nächsten drei Jahren zumindest eine Verdoppelung des Volumens“, sagt der Geschäftsführer von Qenta paymentsolutions.

# Bankomat-Kasse im Internet

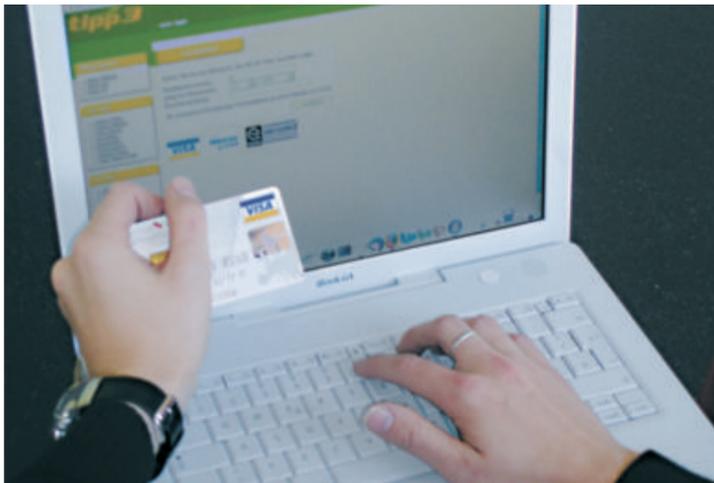
Linda Maschler

**economy:** Für welche Unternehmen sind die Lösungen von Qenta paymentsolutions interessant?

**Roland Toch:** Für Unternehmen, die bereits einen Internet-Auftritt haben oder planen, und zwar unabhängig von der Größe oder der Branche. Überall, wo Einkäufe passieren und Zahlungen über das Internet akzeptiert werden, sind unsere Produkte passend. Wir bieten eine Art Bankomat-Kasse für das Internet, allerdings mit der Maßgabe, dass mit der Qenta-Kasse mehr als 20 Zahlungsmittel mit einer einzigen Installation abgedeckt sind. Jede Zahlung wird von Qenta in Echtzeit geprüft, und zwar innerhalb weniger Sekunden. So erhalten Kunde und Unternehmen eine sofortige Rückmeldung und Bestätigung über die erfolgreiche Zahlung.

**Welche technischen Voraussetzungen braucht ein Unternehmen zur Nutzung von Qenta-E-Payments?**

Keine. Dort, wo sein Webshop läuft, ist es nur nötig, einen Link zur Qenta-Zahlungs-



Im Wachstumsmarkt Internet-Shopping steigt die Nachfrage nach geeigneten Bezahl-Systemen rasant an. Foto: Qenta

plattform zu legen. In diesem werden die nötigen Daten an Qenta übergeben. Die gesamte Kommunikation mit dem Käufer – etwa die Aufforderung zur Eingabe der Kreditkartennummer oder Kommunikation mit der Bank bei EPS – wird von Qenta erledigt. Am Ende einer erfolgreichen Bezahlung wird von der Bezahlseite zurück zum Shop des Händlers verlinkt. Der Händler erkennt die Bezahlung auf diese Weise als vollendet

und kann die Ware ausliefern. Daneben gibt es eine Produktlinie für Hochleistungsanwendungen, bei der das Unternehmen Software zur Installation auf den eigenen Servern erhält. Solche Implementierungen nutzen beispielsweise Win2day.at, Mobilkom Austria, GP-Ticket-Shop oder Lauda Air.

**Auf welche Weise garantieren Sie für die Sicherheit der Qenta-Zahlungsplattform, welche**

**„Barrieren“ gibt es, um Internet-Betrügereien zu verhindern?**

Eine gute Frage, die wir allerdings nicht im Detail beantworten können, um die Barrieren nicht ad absurdum zu führen. Allgemein aber ist zu sagen, dass Qenta die weltweit strengsten Vorschriften der Kreditkartengesellschaften zum sicheren Datenumgang, den PCI-Standard, bereits heute auf alle Zahlungsmittel anwendet. In der Umsetzung dieses Standards kommt kein anderer österreichischer Payment Service Provider an Qenta heran. Andere Maßnahmen wie laufende Kontrolle der Zahlungen hinsichtlich vielfältiger Auffälligkeitsschemata runden die Sicherheitsmaßnahmen ab. Sicherheit ist heute eine Grundvoraussetzung.

**Welches Potenzial sehen Sie für die nächsten Jahre?**

Ich denke, dass die grenzübergreifenden Zahlungsmittel wie Kreditkarte oder Maestro am meisten vom Trend zu mehr E-payment profitieren werden. Absolute Zuwachszahlen zu nennen ist schwierig, da es reihenweise unterschied-

liche Abgrenzungen gibt, was zum „E-Commerce“ gehört. Wir gehen aber davon aus, dass Unternehmen im Internet im Schnitt um zehn bis 20 Prozent jährlich wachsen, dies ist bis zu siebenmal mehr als im durchschnittlichen Vor-Ort-Geschäft. Für Qenta erwarten wir in den nächsten drei Jahren zumindest eine Verdoppelung des abgewickelten Volumens. Dies setzt sich zur Hälfte aus neuen Kunden zusammen, die andere Hälfte kommt aus dem Wachstum der bestehenden Unternehmen.

### Steckbrief



Roland Toch ist Geschäftsführer der Klagenfurter Firma Qenta paymentsolutions. Foto: Qenta

# Schlüsselfertige Zahlungsplattform

Rasche, sichere und bequeme Abwicklung von Internet-Zahlungen.

Die weltweite Zahl der Internet-User ist nicht mehr als eine Momentaufnahme: An die 800 Mio. sind es Schätzungen zufolge derzeit – nahezu stündlich werden es mehr. In Österreich haben rund 75 Prozent der Haushalte bereits einen Internet-Zugang installiert. Längst sind Tausende Firmen auf den fahrenden Zug aufgesprungen und haben die Chance erkannt, die ihnen das Internet bietet.

### Info

● **Qenta paymentsolutions.** Dienstleister für die Abwicklung von Zahlungen über das Internet (Payment Service Provider). Mit Lösungen von Qenta können kleine und große Unternehmen alle gängigen Zahlungsmittel im Webshop (Master-Card, Maestro, Visa, Diners Club, American Express, EPS-Online-Überweisung, Lastschrift, Paybox und Paysafecard) und viele andere Anwendungen, wie Callcenter und Listenverarbeitung, akzeptieren.

Immer mehr von ihnen, große wie kleine, wollen das Web nutzen, um ihren Umsatz zu steigern. Oder um überhaupt ihre Produkte oder Dienstleistungen ausschließlich über das Netz im Online-Shop anzubieten.

### Zentrale Entwicklung

Kompetenz, Flexibilität und Sicherheit sind vor allem bei der Abwicklung der Zahlung gefragt. Die Gunst der Stunde nützte vor einigen Jahren die Klagenfurter Firma Qenta, Anbieter von Online-Zahlungsmitteln: „E-Commerce und E-Payment-Anwendungen waren um die Jahrtausendwende teuer, die Technologie schwer zu beherrschen und voller Kinderkrankheiten. Daraus entstand die Idee, solche Anwendungen mandantenfähig zu machen, zentral zu entwickeln und auf diese Weise die hohen Kosten auf viele Unternehmen aufteilen zu können. Diese Idee war die Geburtsstunde von Qenta, und im Sommer 2000 war der erste Händler online: die Krebshilfe Steiermark“, erzählt



Nahezu kinderleicht ist die Handhabung von Qenta-Zahlsystemen für den Kunden. Foto: Bilderbox.com

Qenta-Geschäftsführer Roland Toch. Im August 2000 brachte Qenta paymentsolutions das Hosting-Service Q-Pay und die Software Q-Till auf den Markt. Q-Pay ist ein Bezahlendienst, der komplett durch Qenta abgewickelt wird. Eine eigene Software-Installation auf Seiten des Unternehmens ist nicht nötig. Der Bezahlwunsch eines Konsumenten wird dabei direkt vom Webshop an die Internet-Kasse – also die Qenta-Zahlungsplatt-

form – übergeben und komplett durch diese abgewickelt. Die erfolgreiche Zahlung wird an das Unternehmen zurückgemeldet und zusätzlich in einer webbasierten Verwaltungsoberfläche abgelegt. Q-Till ist die Enterprise-Version dieser Zahlungsplattform und unterscheidet sich von Q-Pay nur dadurch, dass Q-Till auf Servern des Unternehmens betrieben wird.

Mehr als 15 Zahlungsmittel sind heute mit einer ein-

zigen Installation, der Qenta-Zahlungsplattform, quasi „schlüsselfertig“: von der Kreditkarte bis zum Bezahlen mittels Handy-Rechnung, von der Online-Banking-Zahlung bis hin zu Prepaid-Karten. Neben der einfachen Nutzung ist vor allem immer wieder Sicherheit gefragt: „Sicherheit ist kein Verkaufsargument mehr, sondern Grundvoraussetzung. So wie jedem Busfahrer zugehört wird, dass er einen entsprechenden Führerschein hat, so soll auch ein Unternehmen darauf vertrauen, dass jemand, der im Zahlungsverkehr tätig ist, ohne Wenn und Aber zertifiziert und sicher ist“, betont Roland Toch. *masch*

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei *economy*.

Redaktion:  
Ernst Brandstetter

## Special Innovation

## Suchspiel mit Grips

Im digitalen Zeitalter wächst der verfügbare Content teilweise exponentiell. Damit konnten aber die bisherigen Suchstrategien nicht mehr Schritt halten. Neue Wege geht hier seit einiger Zeit erfolgreich die Austria Presse Agentur.

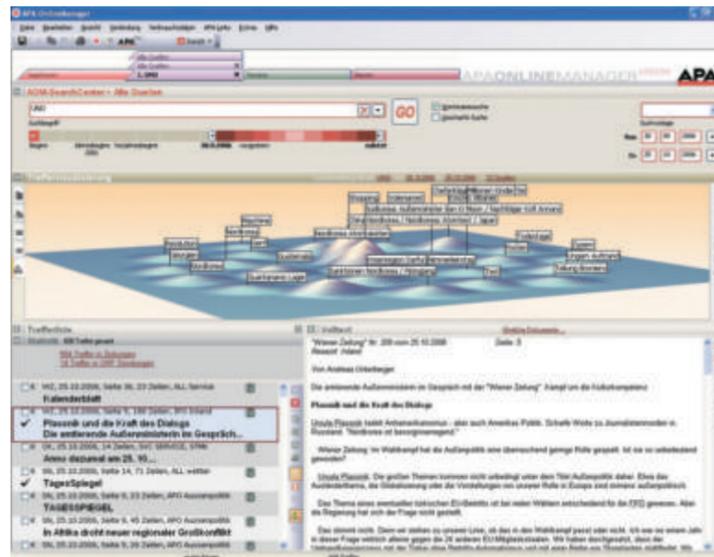
## Ernst Brandstetter

König Content erfährt einen schleichenden Tod, versteckt in den unendlichen Weiten des Informationsuniversums. Doch die Rettung naht: Innovative Archiv- und Datenbanklösungen bieten dem User individuelle Wege zum Suchergebnis und bunte Bilder statt langweiliger Trefferlisten.

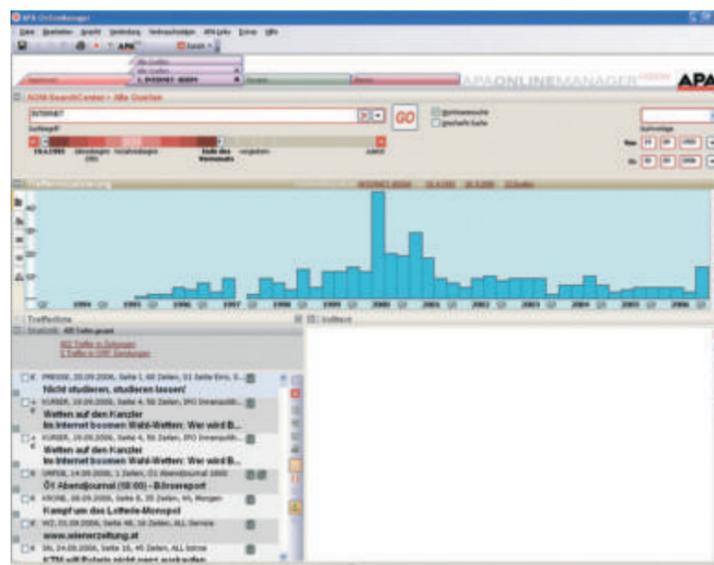
## Hohe Anforderungen

Auf der Suche nach relevanter Information in den undurchdringlichen Strukturen großer Archive bleibt der Suchende oft ziemlich allein. Suchmaschinen liefern Ergebnisliste um Ergebnisliste – allein das Gesuchte bleibt verborgen und offenbart sich nur in Glücksfällen als die berühmte Stecknadel im Heuhaufen. Tragisch für den Gelegenheitssucher – untragbar für professionelle Anwender wie beispielsweise Journalisten, deren Story nicht

übermorgen, sondern zu Redaktionsschluss in zwei Stunden fertig sein muss. Medien-Archive sind Schatzgruben. Sie beinhalten oft Mio. von Text- und Bild-Dokumenten, nicht selten auch Audio-Files, und wachsen jeden Tag um Tausende neue Informationen. Herkömmliche Datenbanksysteme stoßen bei solchen Zahlen schnell an ihre Grenzen und liefern oftmals unbefriedigende Suchergebnisse. Vor diesem Problem stand auch die Apa – Austria Presse Agentur im Jahr 2003. Das bis dato eingesetzte Datenbanksystem hätte den zukünftigen Anforderungen des Agenturbetriebs nicht mehr gerecht werden können. „Das System soll für große Datenmengen ausgelegt sein, kurze Antwortzeiten ermöglichen und – besonders wichtig – dem Suchenden eine Vielzahl an Funktionen und Erleichterungen für eine effiziente Suche bieten“, erklärt Apa-IT Geschäftsführer Rudolf Horvath. „Allerdings stellte sich schnell heraus, dass auch neuere auf dem Markt erhältliche Datenbanken an den hohen Ansprüchen eines Rund-um-die-Uhr-Medienbetriebes scheitern mussten. Deshalb haben wir uns aufgrund unserer langjährigen Erfahrung im Bereich der Volltextdatenbanken entschlossen, ein eigenes System ganz nach unseren Wünschen zu entwickeln.“ Vor diesem Hintergrund konzipierte die Innovationsabteilung von Apa-IT in knapp 18 Monaten Entwicklungszeit das Datenbanksystem Power Search.



Themen-Clustering und Informationsvisualisierung im Apa-Online-Manager (AOM) mit Apa-IT-Power-Search. Foto: APA-IT



Anhand der Zeitreihen-Darstellung kann der Benutzer Thementrends über einen längeren Zeitraum verfolgen. Foto: APA-IT

## Starkes Interesse

Power Search hat sich im Agenturbetrieb als Datenbanksystem des Apa-Online-Managers (AOM) bestens bewährt. „Innovationen, die funktionieren und begeistern, bleiben meist nicht unbemerkt. Deshalb haben auch bald nach der Einführung des Systems deutsche Medienbetriebe ihr Interesse an der Technologie der Apa-IT Media Archives angemeldet“, freut sich Geschäftsführer Rudolf Horvath. Die Deutsche Presse-Agentur (DPA) mit Sitz in Hamburg beschloss etwa, ihr Medienarchiv zur Apa auszulagern und für die Recherchen ihrer Journalisten zu optimieren. 14 Mio. Dokumente wurden in die Apa-IT-Power-Search-Datenbank übernommen und stehen nun 1.000 DPA-Usern zur Verfügung. Apa-IT erstellte für diese Lösung auch die Recherche-Oberfläche der DPA. Auf Basis des AOM wurde ein Web-Interface im Corporate Design der DPA entwickelt, über das neben den Recherchen auch das Accounting für externe zahlende Kunden der DPA abgewickelt werden kann.

## Optimale Recherche

Anfang 2006 entschieden sich auch der Süddeutsche Verlag sowie Gruner + Jahr, ihre Medienarchive auf Power-Search-Technologie umzustellen und in die Obhut von Apa-IT zu geben. 18 Mio. Dokumente der beiden Unternehmen werden künftig bei Apa-IT gespeichert; auch hier bieten individuell angepasste Web-Oberflächen mit kundenspezifischen Spezialfunktionen optimale Recherchebedingungen. Der Boom innovativer Archiv- und Datenbanklösungen hat gerade erst begonnen – österreichische Unternehmen wie Apa-IT sind ganz vorne mit dabei. *bra*

## Steckbrief



Rudolf Horvath ist Geschäftsführer von Apa-IT.  
Foto: APA

## Power Search im Info-Cluster

Verfügbares Wissen wird in Hügeln, Balken und Landkarten für Nutzer sichtbar gemacht.

Power Search kann in Sekundenschnelle mehr als 100 Mio. Dokumente (Text, Bilder, Grafiken und Audio-Files) durchsuchen. Konzipiert für den Medienbetrieb ist es nun unter anderem als Datenbanksystem der Apa – Austria Presse Agentur im Einsatz und arbeitet hinter der Recherche-Oberfläche des Apa-Online-Managers (AOM), in dem 8000 User, davon bis zu 1500 gleichzeitig, in den mehr als 80 Mio. Dokumenten aus rund 200 Quellen recherchieren.

Bei der Recherche wird der Benutzer durch mächtige Suchfunktionen unterstützt. Wichtigstes Feature in diesem

Zusammenhang ist das Themen-Clustering. Der Benutzer gibt einen Suchbegriff ein und erhält ein Suchergebnis, das allerdings weit über herkömmliche Suchmaschinen-Listen hinausgeht. Power Search teilt die Trefferliste automatisch in Themen-Cluster auf und gruppiert sie in sogenannte Themencluster. Jeder dieser Cluster wird automatisch mit den wichtigsten Themenschlagwörtern versehen. So findet das System beispielsweise zum Suchbegriff „UNO“ die Themengruppen (Cluster) „Nordkorea/Sanktionen“, „Iran/Ahmadinejad“ oder auch „Israel/Bericht“. Bei Interesse an

einem Themenbereich kann der User auf einen Cluster klicken und sich so durch die Themengruppen navigieren.

## Informationsvisualisierung

Wirklich spannend wird das Themen-Clustering in Kombination mit der Power-Search-Informationsvisualisierung. Die Entwickler von Apa-IT haben in diesem Bereich Pionierarbeit geleistet und stellen dem Benutzer zusätzlich zu Trefferlisten verschiedene Möglichkeiten zur bildlichen Darstellung von Suchergebnissen zur Verfügung. Der User kann aus mehreren Visualisierungsvarianten

wählen. Eine Möglichkeit dafür ist die Hügelkarte, in der Cluster, die thematisch sehr eng mit dem Suchbegriff verknüpft sind, als größere Hügel, Cluster, die weniger Relevanz für den Suchbegriff besitzen, als kleinere Hügel dargestellt werden.

Neben den Relevanzdarstellungen kann der Benutzer auch den zeitlichen Bezug eines Themas sichtbar machen. Wählt er beispielsweise den Suchbegriff „Internet“ und sucht über mehrere Jahre zurück in den Dokumenten der Apa, erkennt er in der Zeitreihenvisualisierung, dass vor der Mitte der

90er Jahre das Internet als Begriff nicht vorkommt, Anfang der 2000er Jahre einen Boom erlebt und seither nach einem kurzen Abfall relativ stabil in der Berichterstattung und damit in den Dokumenten der Datenbank vorkommt.

Neben Themen-Clustering und Informationsvisualisierung bietet Power Search noch eine Reihe von Funktionen zur Erleichterung der Suche, wie die unscharfe Suche, Wortstamm-suche oder die Profifunktion „Near“, die sich den Abstand zwischen zwei gesuchten Begriffen in Textdokumenten als Kriterium heranzieht. *bra*

# IP erleichtert Klinikalltag

Durch die Straffung der internen Kommunikation und Rationalisierung der Datenerfassung lassen sich Arbeitszeit einsparen Fehler vermeiden. Für österreichische Krankenhäuser ein Gebot der Stunde.

**Sonja Gerstl**

Nicht nur für Patienten gestaltet sich der Spitalsalltag mitunter schwierig. Auch Ärzte und Pflegepersonal kämpfen bisweilen mit den Tücken der Materie. Der Verwaltungsaufwand ist enorm, der interne Austausch von Informationen und Daten gestaltet sich angesichts der zu bewältigenden Mengen oftmals schleppend. Spezielle Kommunikationslösungen können hier Abhilfe schaffen.

„In Spitälern führt der zunehmende Spardruck, gepaart mit dem Bedürfnis, veraltete IT- und Telekom-Infrastrukturen abzulösen, derzeit zu einer Konsolidierung der Sprach- und Datennetze“, weiß Claudia Maurer, Produkt-Managerin für Gesundheits- und Sozialwesen bei der Kapsch Business Com AG, um die Modernisierungsbestrebungen der heimischen Krankenhäuser Bescheid. Das Internet-Protokoll (IP), kombiniert mit drahtlosen Netzwerken (Wire-

less LAN), rückt dabei zusehends in den Mittelpunkt. Damit lassen sich mit einem einzigen Netz sämtliche kommunikative Aufgaben des Spitals effizienter und kostengünstiger erledigen.

So können mit einem Spital-WLAN bisher getrennte Systeme wie Alarmierung, Lokalisierung sowie Sprach- und Datenkommunikation nunmehr in ein einziges IP-Netz integriert werden. WLAN-Telefone können beispielsweise problemlos auch als Paging-System eingesetzt werden. Das verbessert die Erreichbarkeit des Krankenhauspersonals und sorgt so für reibungslose Abläufe im Stationsalltag. Mit Endgeräten, die sich im Krankenhaus wie ein Wireless IP Phone verhalten und beim Verlassen des Geländes automatisch in den GSM-Betrieb wechseln, sind Mitarbeiter auch außerhalb des Krankenhauses erreichbar. WLAN bietet aber nicht nur die nötigen Bandbreiten zum Telefonieren, sondern verkraftet auch die stetig



IP, kombiniert mit WLAN, sorgt für effizientes und kostengünstiges Arbeiten und damit für einen reibungslosen Ablauf im Spitalsalltag. Foto: Bilderbox.com

steigenden Datenmengen, wie sie gerade an stark frequentierten Orten wie Spitälern Tag für Tag anfallen.

#### Drahtlose Hilfe

Mobilität ist das Schlüsselwort. Der drahtlose Zugriff auf sämtliche digitale Patientenakten – und das rund um die Uhr –

erleichtert Ärzten und Pflegepersonal den Arbeitsalltag. „Der Chefarzt muss nicht mehr auf Unterlagen warten, um einen Fall zu beurteilen, sondern kann auf dem PC oder Tablet-PC die aktuellsten Untersuchungsergebnisse und Informationen analysieren und direkt am Krankenbett Diagnose und Therapie

online anpassen. Hat man früher viel Zeit damit verbracht, Akten für die Visite anzufordern und abzuholen, genügt heute ein Knopfdruck. Aber zum Beispiel auch die Abrechnung von Patientengesprächen wird durch Voice over IP wesentlich vereinfacht“, resümiert Produkt-Managerin Maurer.

## Kommunikative Netze

Meshing: Access Points tauschen direkt miteinander Daten aus.

Mit den neuen Mobil-Endgeräten, die PDA-Funktionen mit Mobiltelefonie kombinieren, wird WLAN künftig verstärkt für den Business-Bereich an Bedeutung gewinnen. Diese Endgeräte unterstützen Internet-Telefonie (Voice over IP), Push-to-talk und andere SIP-basierte Telefondienste und geben Unternehmen damit vielfältige Möglichkeiten, ihren Mitarbeitern die Arbeit inner- und außerhalb des Büros zu erleichtern. Thomas Putz, Produkt-Manager für Mobile und Multimedia-Lösungen bei der Kapsch Business Com AG: „Unternehmen, die VOIP-Telekommunikationsanlagen implementiert haben, können die neuen Geräte über ein WLAN-Netzwerk direkt mit dem Firmennetz verbinden. Betritt der Mitarbeiter das Büro, „klinkt“ sich das Mobiltelefon automatisch ein und wird über WLAN zur VOIP-Nebenstelle mit allen Funktionalitäten, die diese Technologie bietet.“

#### Vernetzter Austausch

Um diese Dienstleistungen flächendeckend nutzen zu können, sind im WLAN allerdings



Drahtlose Datenvernetzung eröffnet Unternehmen und deren Mitarbeitern neue Kommunikationskanäle. Foto: Bilderbox.com

viele mit dem LAN des Unternehmens verbundene Access Points nötig. Künftiges WLAN wird jedoch im Sinne eines sogenannten „Meshed Networks“ ein drahtloses Netz sein, das sich selbstständig organisiert. Im Gegensatz zum WLAN-ty-

pischen Client-Server-Betrieb, bei dem Datenpakete sternförmig vom Server über die Access Points zum mobilen Endgerät verteilt werden, tauschen bei Meshing die einzelnen Access Points direkt miteinander Daten aus. sog

## Sichere Daten

WPA-Security für kabellose Netzwerke.

Moderne Informationstechniken wie Wireless Local Area Network (WLAN) ermöglichen ihren Usern eine extrem hohe Mobilität und komplexe Kommunikationsstrukturen. Um vertrauliche Kommunikation, die Datensicherheit und die Integrität sicherzustellen, muss bei allen WLAN-Lösungen besonderes Augenmerk auf das Thema Security gelegt werden. Gerade in der Medizin ist Datensicherheit ein großes Thema. Schließlich handelt es sich hierbei um vertrauliche und höchst sensible Informationen, die es konsequent vor unbefugtem Zugriff zu schützen gilt. Anbieter solcher Lösungen müssen daher auch nachweisen, dass ihre WLANs den Datenschutzbestimmungen entsprechen – damit gewährleistet ist, dass private Daten auch tatsächlich solche bleiben.

#### WPA schützt

Der neue Standard für diese Anwendungen nennt sich „Wi-Fi Protected Access“, kurz WPA. WPA ist eine Art virtueller Schutzmantel – eine Spezifikation, die nicht nur die

Datensicherheit (Verschlüsselung) erhöht, sondern auch eine verbesserte Zugangskontrolle (Authentifizierung) für kabellose Netzwerke ermöglicht. Für die Verschlüsselung verwendet WPA das „Temporal Key Integrity Protocol“ (TKIP).

Nach dem Motto „Authentifizierung – Autorisierung – Accounting – Administration“ gibt es für die Zugangskontrolle zu den heiklen Daten unterschiedliche Sicherungstechniken wie zum Beispiel Passwörter, die von einer sogenannten Token Card generiert werden. Eine weitere Möglichkeit sind Access Control Server mit genau definierten Benutzerrechten. sog



Datensicherheit für kabellose Netzwerke. Foto: Bilderbox.com

# Centered on your vision

## by changing the way business works



**crossvision - ein neuartiger Ansatz für serviceorientierte Architekturen, der die nächste Generation der Geschäftslösungen einläutet.**

Entwickelt von dem Unternehmen, das im Bereich der geschäftskritischen Systeme zu Hause ist.

#### Software AG Österreich

Guglgasse 7-9, 1030 Wien

Tel.: +43 1 32 950-0

Fax: +43 1 32 950-171

vienna@softwareag.com, [www.softwareag.com/austria](http://www.softwareag.com/austria)

**SOFTWARE AG**  
THE XML COMPANY

## Special Innovation

# Safer Communication für das Business

Keine Chance den Trojanern, Viren, Spams und Hackern: Sicherheit für konvergente Netze ist angesagt.

**Sonja Gerstl**

Trojaner, Viren, Spam und Hacker-Angriffe – viele Unternehmen glauben, dass ihre IT-Infrastruktur ausreichend vor Gefahren geschützt ist. Doch die Untersuchung „IT-Security 2006“ durch die Marktforscher von Research + Consulting gibt Anlass zu berechtigten Zweifeln. Obwohl 23,6 Prozent der befragten Unternehmen beklagen, dass die Sicher-

heitsverstöße im vergangenen Jahr im Vergleich zum Vorjahr zugenommen haben, wussten 9,3 Prozent nicht einmal, ob es überhaupt solche Probleme gab. Weitere 19,2 Prozent hatten keine Ahnung, um welche Art des Datenmissbrauchs es sich gehandelt hat. Die Schäden früherer Angriffe und Sicherheitsverstöße konnten 16,6 Prozent nicht beziffern. Obwohl das Thema Sicherheit mittlerweile einen hohen Stellenwert im Bewusstsein von

IT-Abteilungen und Management erlangt hat, ist das Wissen über die tatsächliche Gefahrenlage immer noch oberflächlich. Das zeigt das Thema IP-Telefonie: So können in konvergenten Netzen zusätzliche Sicherheitsprobleme entstehen, wie beispielsweise das Abhören von Telefonaten oder das unberechtigte Abwickeln von externen Telefongesprächen auf Unternehmenskosten. Alleine für das Jahr 2004 bezifferte die Communications

Fraud Control Association den daraus resultierenden Schaden auf 35 bis 40 Mrd. US-Dollar (27,5 bis 31,5 Mrd. Euro). Grob fahrlässig handelt, wer die vorhandene IT-Sicherheitslösung auf das konvergente Netz auszudehnen versucht. Um integrierte Sprach-Daten-Anwendungen wie Multimedia-Contact-Center-, Unified-Communication-, Messaging- oder Interactive-Voice-Response-Lösungen zu schützen, müssen dedizierte Maßnahmen ergriffen werden. Damit dies nicht zur Kostenexplosion führt, sind neben einer tragfähigen Sicherheitsstrategie leistungsfähige, integrierte Sicherheitslösungen gefragt, die mit den Geräten mitgeliefert werden.

### Sicherheitsstrategien

So ermöglicht etwa die von Avaya entwickelte Technologie Media Encryption sichere und zuverlässige Kommunikation: Die Verschlüsselungstechnik schützt Gespräche ebenso wie die Steuersignalisierung von IP-Telefonen und Media Gateways und verhindert so die Manipulation und das Aufzeichnen vertraulicher Gespräche. Außerdem werden alle über das Telefon übermittelten Zugangscodes, etwa für die Benutzeranmeldung, oder Kreditinformationen geschützt. Die Media-Encryption-Technologie ist in die Avaya-Lösungspalette bereits integriert. Darüber hinaus führt auch die Trennung von Media-server und Unternehmensnetzwerk zu mehr Sicherheit. Avaya verfolgt hier ein mehrstufiges Architekturkonzept, um diese Trennung wirksam zu realisieren. Eine große Schwachstelle kann auch das im Server verwendete Betriebssystem darstellen. Hier bieten hochsichere Betriebssysteme, wie etwa das speziell auf den Avaya Communication Manager zugeschnittene Linux-Betriebssystem, erheblich weniger Angriffsmöglichkeiten für unberechtigte Dritthörer oder Denial-of-Service-Attacken. Potenziell gefährliche Ports und Schnittstellen wurden bei diesem „gehärteten“ System entfernt, um Angriffen vorzubeugen.

[www.avaya.com](http://www.avaya.com)

# ITnT

Fachmesse für Informationstechnologie und Telekommunikation

30. 01. - 01. 02. 2007

MESSEZENTRUM WIEN NEU

DIE AUSSTELLER SCHRIEBEN  
2006 DIE ITnT-ERFOLGSGESCHICHTE WEITER

ABSOLUTE-IT ... ACTUUS CONSULTING ... ACE ... ACOM HOLDING ... ACP GRUPPE ÖSTERREICH ... ACTEBIS COMPUTER ... ADC KRONE ... ADD ON COMPUTERHANDEL ... ADDITIVE HARD- UND SOFTWARE ... ADIC ... ADN ADVANCED DATABASE ... ADVANCED BUSINESS CONSULTING ... AKA GES.M.B.H. ... ALADDIN KNOWLEDGE SYSTEMS ... ALCATEL AUSTRIA AG ... AMEA ... ANTARES-NETLOGIX ... APPENSE ... ARC SEIBERSDORF RESEARCH ... ARCHIVAUSTRIA ... ARIES ... ARP DATA CON GESMBH ... ARRAY DATA GESMBH ... ARTAKER COMPUTERSYSTEME ... ASTCO HANDELS-GES.M.B.H. ... ASUS ... ATOS ORIGIN ... AUSSENWIRTSCHAFT ÖSTERREICH ... AVALARIS ... AVAYA AUSTRIA ... AVM ... AVNET TECHNOLOGY SOLUTIONS ... AXHESPOINT BUSINESS SOLUTIONS ... B & M AUTOMATISCHE ... B1 CONSULTING ... BACHER SYSTEMS EDV GESMBH ... BARCOTEC VERTRIEBSGESMBH ... BASE-CAMP KADL & PARTNER ... BÄUER INTERNATIONAL ... BISS BUSINESS-IMAGING ... BLACKBERRY ... BLUESOCKET LIMITED ... BM TECHNOLOGIES ... BMD SYSTEMHAUS GESMBH ... BOHMANN DRUCK & VERLAG ... BORDERWARE ... BRAND REX ... BROCADE COMMUNICATIONS ... BRODINGER IT SICHERHEITSTECHNIK ... BRUCK TECHNOLOGIES ... BRUGG KABEL AG ... BSN AG ... BSR IDWARE ... BUSINESS OBJECTS ... BUSINESS SOFTWARE ... CAPGEMINI ... CASE SOFTWARETECHNIK ... CHECK POINT SOFTWARE ... CIGMA SOFTWARE ... CIRCON CIRCLE CONSULTING AG ... CITRIX SYSTEMS ... CLIENT-SERVER EDV-HANDELS ... CNT HR CONSULTING ... COLUMBUS IT PARTNER GESMBH ... COMARCH ... COMNET COMPUTER-NETZWERKE ... COMPUTER ASSOCIATES ... COMPUTERLINKS ... CONEVA CONSULTING ... CONOVA COMMUNICATIONS ... CONTROL BREAK INTERNATIONAL ... CORNING CABLE SYSTEMS ... CROSSBEAM SYSTEMS, INC. ... CSB SYSTEM AUSTRIA ... CSC AUSTRIA CSC COMPUTER ... CUBESERV AG ... CUBIDO BUSINESS SOLUTIONS ... CUBIT IT SOLUTIONS ... CVS INGENIEURGESELLSCHAFT MBH ... CWI INFORMATIONSTECHNOLOGIE ... CYBERHOUSE ... CYBERSCHOOL ... CYCLADES ... DATA SYSTEMS AUSTRIA AG ... DATAPHONE ... DATAPLEX ... DATAWARE NETZWERKTECHNIK ... DATENNETZ HANDELSGESELLSCHAFT ... DÄTWYLER KABEL + SYSTEME ... DELL ... DICOM COMPUTER-VERTRIEBSGESMBH ... DISKO.DMCO1 CONSULTING & DEVELOPMENT ... DOCU GUARD GES.M.B.H. ... DPW H.R. SOFTWARE ... DRAHTEX AG ... ECM HOLDING GESMBH ... ECONOMY AUSTRIA PLATTFORM ... ELO DIGITAL OFFICE ... ELSAT INTERNATIONAL ... EMC? COMPUTER SYSTEMS ... EPLAN SOFTWARE & SERVICE ... ERP GROUP IT CONSULTING ... ETC ENTERPRISE TRAINING CENTER ... EUROFINDER ECONET ... EUROPAY AUSTRIA ... EUROPEAN RESELLER ... EXACON-IT ... FACHHOCHSCHULE HAGENBERG ... FASTVIEWER ... FAW-INSTITUT ... FECHER ... FIELDWORX MOBILE SOLUTIONS ... FLUKE VERTRIEBSGESMBH ... FORESCOUT TECHNOLOGIES ... FRANK ROBIN LINUX SYSTEMS ... FSL VERLAGSGESMBH ... FTW - FORSCHUNGSZENTRUM ... FUJITSU SIEMENS COMPUTERS GESMBH ... G DATA SOFTWARE AG ... GARTENMANN SOFTWARE AG ... GEOMARKETING ... GLOBAL KNOWLEDGE NETWORK ... GMC SOFTWARE TECHNOLOGY AG ... GROTHUSEN ELECTRONIC SYSTEMS ... H+BEDV DATENTECHNIK ... HANDELSKAMMER SCHWEIZ-ÖSTERREICH ... HC SOLUTIONS ... HELPLINE IT SOLUTIONS ... HEWLETT-PACKARD/HP ... HITACHI DATA SYSTEMS ... HTL SPENGERGASSE ... HUMMINGBIRD ... HUTCHISON 3G AUSTRIA ... I2S-CONSULTING ... IDEAL INDUSTRIES ... IDS SCHEER AUSTRIA ... IKARUS SOFTWARE ... IMC NETWORKS ... INDUSTRIEMAGAZIN ... INFO TECHNOLOGIE VERLAG ... INODE ... INQUIERO ÖSTERREICH ... INSCAB ... INTERNET SECURITY AG ... IODAT INFORMATIONSTECHNOLOGIE ... IRONPORT SYSTEMS ... ISSX INTERNET SECURITY ... IT MEDIA ... IT2000 E-INVOICE SYSTEM ... ITDESIGN SOFTWARE PROJECTS & ... ITTELLIGENCE ... IXOS SOFTWARE ... JOINVISION E-SERVICES ... K SECTION BUSINESS SOLUTIONS ... KAPSCH BUSINESSCOM AG ... KASPERSKY LABS ... KEEP IN MIND ... KESS POWER SOLUTIONS ... KODAK GESMBH ... KONICA MINOLTA ... KOREA TRADE CENTER ... KROLL ONTRACK AUSTRIA ... KTW SOFTWARE & CONSULTING ... KUERT INFORMATION MANAGEMENT ... LAMPERTZ ... LEMON42 ... LEXISNEXIS ... LG BUSINESS SOLUTIONS AG ... LG ELECTRONICS ... LIBELLE SALES + SERVICES ... LOGITECH ... MA 55 - BÜRGERDIENST ... MACHER SOFTWARE ... MADRAS COMPUTER ... MAGIC SOFTWARE ENTERPRISES ... MANAGEMENT & IT-CONSULTING ... MAY COMPUTER GESMBH & CO KG ... MBS-MODERN BUSINESS SYSTEMS ... MCDATA TECHNOLOGY SYSTEMS ... MESONIC DATENVERARBEITUNG ... MGE UPS SYSTEMS ... MICROSOFT ... MIH - MARCUS IZMIR ... MINDJET ... MIS AUSTRIA ... MITSUBISHI ... MOBILKOM AUSTRIA AG ... MONITOR TV.AT ... MONITORS AND MORE ... M-OTION ... MULTITASK NABER ... NAVICONSULT ... NEC ... NESTEC SCHARF OEG ... NETVIEWER SCHWEIZ AG ... NETWORK APPLIANCE ... NEW VOICE INTERNATIONAL AG ... NEXTIRAONE AUSTRIA ... NISSEN & VELTEN SOFTWARE ... NOKIA AUSTRIA ... NOVELL ... NTX BACKOFFICE CONSULTING ... OMEGA HANDELSGESMBH ... ONE ... OPALION ... OPEN SOURCE ... ORGAMEDIA ... ÖSTERR. WIRTSCHAFTSVERLAG ... PANTA RHEI ... PATCHSEE ... PETER RAUTER ... PH PALDEN ... PHION INFORMATION TECHNOLOGIES ... PMCS PROJEKTMANAGEMENT ... PNY TECHNOLOGIES ... PREMIUM DATA GROUP ... PREMIUM IT SOLUTIONS ... PROALPHA SOFTWARE AUSTRIA ... PROFACOR ... PROGRAMMIERFABRIK GESMBH ... PROJECTA ... PSI AG ... Q4BIS EUROPE LTD. ... QENTA PAYMENTSOLUTIONS ... QUADRIGA INFORMATIK ... RADWARE LTD. ... RAMSAUER & STÜRMER ... REDDOT SOLUTIONS AG ... REICHLÉ & DE-MASSARI ... RGE ROBERT GMEINER ... RISC SOFTWARE ... RITTAL SCHALTSCHRÄNKE ... RSA SECURITY ... S&T ... SAP ÖSTERREICH ... SCC - EDV BERATUNG AG ... SCHINDLER IT-SOLUTIONS ... SCHOELLER NETWORK CONTROL ... SECLUTIONS AUSTRIA ... SECUREGUARD ... SER SOLUTIONS ÖSTERREICH ... SIEMENS AG ... SITEXS NETZWERKLÖSUNGEN ... SKG-SPEZIALKABEL ... SMEJKAL GESMBH ... SMS ... SOFTWARE COMPETENCE CENTER ... SOFTWAREPARK HAGENBERG ... SSP-SICHERHEITSSYSTEME ... STADLER EDV ... STANDARD IT SOLUTIONS ... STUDIO ADVISION ... STUDIO DIGITAL MEMORY ENGINEERING ... STUDIO E-LEARNING ENVIRONMENTS ... STUDIO SMART AGENTS TECHNOLOGY ... SWISS BUSINESS HUB AUSTRIA ... SYBASE EDV-SYSTEME GESMBH ... SYMANTEC ... SYSCOM NETZWERKINSTALLATIONEN ... TEAM WYRU ... TELEGÄRTNER K. GÄRTNER ... TELEKOM AUSTRIA AG ... TIS TOP IMAGE SYSTEMS ... TISOWARE ... T-MOBILE AUSTRIA ... TOMEK ELECTRONICS ... TOOLS AT WORK ... TRANSCOM WORLDWIDE ... TREND MICRO ... TROSOFT ... TROVARIT AG ... T-SYSTEMS AUSTRIA GESMBH ... TYCO ELECTRONICS AUSTRIA ... UNISERV ... UNISYS ... UNIT-IT ... UPDATE SALES ... VRVIS ZENTRUM FÜR VIRTUAL REALITY ... WEBDYNAMITE IT SOLUTIONS ... WEBWASHER A CYBERGUARD COMPANY ... WIENER WIRTSCHAFTSFÖRDERUNGSFONDS ... WIGOGIS ... WIRTSCHAFTSBLATT ... X-MEDIA VERLAG ... X-TECH

SICHERN SIE SICH JETZT IHREN STANDPLATZ!

Infos und Anmeldeunterlagen zur ITnT:

■ T: +43 (0)1 727 20-376 ■ F: +43 (0)1 725 20-376 ■ E: [itnt@messe.at](mailto:itnt@messe.at)

[WWW.ITNT.AT](http://WWW.ITNT.AT)

Reed Exhibitions  
Messe Wien



Security für IP-Telefonie zahlt sich aus. Foto: Bilderbox.com

## Special Innovation

# Zertifizierte Zentren

VTÖ bietet Qualitätsmanagement (QM) für Österreichs Technologiezentren.

Sonja Gerstl

Technologiezentren haben in den vergangenen Jahren österreichweit einen regelrechten Boom erlebt. Entstanden im Umfeld von regionalen Wirtschaftsinitiativen und Public-Private-Partnership-Modellen, leisten sie als regionale Impulsgeber in Sachen Innovation einen ganz wesentlichen Beitrag zum nationalen und internationalen Upgrading vorhandener Potenziale. Ihre Aktivitäten sind primär durch regionale Einflüsse und Marktgegebenheiten geprägt, tragen oftmals

## Info

● **Der Weg zum VTÖ-Zertifikat.** Bei Workshops lernen die Teilnehmer, worauf es bei modernem Qualitätsmanagement ankommt. Auf dieser Grundlage erarbeiten und implementieren sie ein maßgeschneidertes QM-Handbuch für „ihr“ Impuls- oder Technologiezentrum. Dies wird zunächst im Rahmen eines internen Audits im Zentrum selbst genau analysiert. Dann folgt das externe Audit durch den VTÖ und – bei erfolgreich abgewickelter Prüfung – die Ausstellung des VTÖ-Zertifikats. Dieses muss jährlich aufgefrischt werden.

die persönliche unternehmerische Handschrift des jeweiligen Zentrumsmanagers.

### Qualität durch Benchmarking

Gemeinsame und vor allem messbare Qualitätskriterien existierten für die mittlerweile 103 österreichischen Technologie- und Impulszentren bislang keine. Der Verband der Technologiezentren Österreichs (VTÖ) hat deshalb im Vorjahr ein Projekt zur Einführung eines verbindlichen Qualitätsmanagement (QM)-Systems gestartet – nun wurden die ersten der bislang 18 teilnehmenden Zentren zertifiziert. Ziel war es, aufgrund von Erfahrungswerten wichtige Prozesse und Mindeststandards in den Zentren nach Qualitätskriterien zu beschreiben. Zeitgleich wurde ein Benchmarking-System eingeführt, um den wechselseitigen Erfahrungsaustausch zwischen den Zentren und die kontinuierliche Optimierungsarbeit voranzutreiben.

Dieser Tage wurden mit dem Techno-Z Braunau, Techno-Z Ried, TGZ Schärding und TDZ Donau-Böhmerwald die ersten vier Technologiezentren durch den VTÖ zertifiziert. Sie orientierten sich am oberösterreichischen QM-Pilotprojekt Q-net, bei dem der intensive Austausch über Konzeption und



Eine Zertifizierung für österreichische Technologiezentren schreibt gemeinsame und messbare Qualitätskriterien vor und optimiert so auch interne Abläufe. Foto: VTÖ

Umsetzung einzelner Projekte den Teilnehmern einen qualifizierten Überblick über regionale und technologische Potenziale brachte. Darüber hinaus konnten im Rahmen von Q-net zahlreiche interne Lernprozesse, wie etwa im Bereich der Mitarbeitereinschulung, signifikant verkürzt werden. Von

den im Teamwork erarbeiteten Leitlinien in puncto Vermietung, Projekt- und Veranstaltungsmanagement profitieren vor allem neu errichtete Technologiezentren, ermöglichen diese ihnen doch eine wesentlich schnellere Inbetriebnahme. „Die Ausstellung einer Zertifizierung bedeutet für Technologiezentren

auch eine Abgrenzung zu normalen Immobilienprojekten, denn ihre eigentlichen Aufgaben in der Regionalentwicklung und der technologischen Impulsträgerschaft werden durch den Nachweis der Zertifizierung bestätigt“, erklärt VTÖ-Vorsitzender Wolfgang Rupp.

www.vto.at

**Wolfgang Rupp:** „Über den Tellerrand Österreichs hinauszublicken und sich von internationalen Erfolgsbeispielen wie China inspirieren zu lassen, ist ein absolutes Muss, wenn man im Technologiebereich punkten möchte“, erklärt der Vorsitzende des Verbands der Technologiezentren Österreichs.

## Lernen von den Besten

**economy:** Welche Ziele verfolgt der Verband der Technologiezentren Österreichs (VTÖ) mit seinem Qualitätsmanagement-Projekt?

**Wolfgang Rupp:** Beim Qualitätsmanagement-Projekt sehen wir unsere Rolle primär in der Markenbildung und Qualitätssicherung für Technologiezentren, in der Erarbeitung von Trainingsmodulen sowie in der österreichweiten Koordination und Audit-Abwicklung. Wir bieten aber auch nach der Zertifizierung eine dauerhafte Qualitätsmanagement-Dienstleistung an, denn die Daten der teilnehmenden Zentren werden zusammengeführt und ausgewertet. Daraus entstehen weiterführende Optimierungspotenziale.

Und was erhoffen Sie sich von dieser ersten Zertifizierungsrunde?

Bei unserem Qualitätsmanagement-Projekt verhält es sich wie bei allen neuen Angeboten. Es gab sozusagen die „Early Adopters“, jene 18 Zentren, die die Vorteile der Neuheit – in diesem Fall eines professionellen Qualitätsmanagements für Technologiezentren – möglichst rasch für sich nutzen wollten, und jene, die sich zunächst noch abwartend verhielten. Wir streben natürlich an, dass sich nun möglichst viele weitere Technologiezentren aktiv um Zertifizierungen bemühen. Dies aber nicht nur im Sinne eines hohen Qualitätsstandards der heimischen Zentren, sondern auch weil wir größtes Interesse daran haben, möglichst viel Datenmaterial auswerten zu können. Hier gelten dieselben Kriterien wie bei der Marktforschung: je größer das Sample der Befragten, desto

aussagekräftiger und sicherer die Ergebnisse. Ich bin aber überzeugt, dass Best-Practice-Beispiele im Bereich Qualitätsmanagement schon bald Nachahmer bei unseren übrigen Mitgliedern finden werden.

Welche weiteren Projekte laufen derzeit beim VTÖ?

Neben den Basisdienstleistungen und PR-beziehungsweise Lobbying-Aktivitäten, die der VTÖ seinen Mitgliedern anbietet, laufen zurzeit das Ausbildungsprogramm zum „Incubation Manager“ sowie das Projekt „Technologiezentren im ländlichen Raum“, in dem es um den Ausbau der Zusammenarbeit mit Regional- und Leader-plus-Managements geht. Weiters gibt es noch das VTÖ-Projekt „Vernetzungsmanagement im Technologie- und Innovationsraum Österreich“. Dabei werden die individuellen Netzwerke der teilnehmenden Zentren auf deren ganz spezielle Bedürfnisse hin ausgebaut und weiterentwickelt. Da der VTÖ seine Projektaktivitäten weiter verstärken wird, sind weitere Vorhaben in der Entwicklungsphase und sol-

len im Laufe des Jahres 2007 gestartet werden.

Sie organisieren für Ihre Mitglieder eine Studienreise nach China. Warum hat man sich für dieses Land entschieden?

Dass wir als Interessenvertretung der heimischen Technologiezentren über den Tellerrand Österreichs hinausblicken und uns an internationalen Erfolgsbeispielen orientieren, entspricht nicht nur unserem Selbstverständnis. Es ist ein absolutes Muss, wenn man im Technologiebereich punkten möchte. Es geht dabei nicht darum, Ideen zu kopieren, sondern sich inspirieren zu lassen, seine Handlungsoptionen zu erweitern. Warum China? Einfach, weil nicht nur internationale Konzerne, sondern auch immer mehr Klein- und Mittelbetriebe ihr Glück dort suchen. sog

### Steckbrief



Wolfgang Rupp ist Vorsitzender des Verbands der Technologiezentren Österreichs (VTÖ). Foto: VTÖ

# Wirtschaftsfaktor Gesundheit

Spezialisierung und Zielgruppenerforschung bieten neue Chancen für den Wellness-Tourismus. Der Umbau der Sozialsysteme in Europa mit der teilweisen Verlagerung der Gesundheitsvorsorge bietet Potenzial für Anbieter mit Gesundheitskompetenz.

**Sonja Gerstl**

Der renommierte deutsche Zukunftsforscher Matthias Horx hat es bereits vor geraumer Zeit prognostiziert: „Gesundheit, wohin man schaut. Kein Markt hat in den vergangenen Jahren einen solchen Boom erlebt wie der Gesundheitsmarkt. Gesundheit ist ein massiver volkswirtschaftlicher Faktor.“

Getreu dem Motto „Weg vom Rezept, hin zum Wohlfühlkonzept“ hat die beachtliche Karriere von „Wellness und Co“ der vergangenen Jahre eines ganz klar gezeigt: Aus „Patienten“ werden selbstbewusste Kunden, die Gesundheit lustvoll konsumieren wollen.

## Neue Chancen

Ja, und wo könnte die von Horx als „Health Society“ titulierte neue Gesellschaft diesem hedonistischen Ansinnen adäquater nachkommen als während ihres wohlverdienten Urlaubs? Die Tourismusbranche hat auf den Trend mit einer Fülle von Wellness-, Kur- und Gesundheitsangeboten reagiert. Hoch spezialisierte Betriebe tragen den selektiven Wünschen ihrer Gäste Rechnung, zertifizierte Betriebe setzen wesentliche Akzente. Gleichzeitig stehen Österreichs Wellness-Anbieter aber auch vor großen Herausforderungen. Einerseits wird der Wettbewerb in den



**Der Wellness-Gast ist genuss- und entspannungsorientierter als der durchschnittliche Österreich-Urlauber.** Foto: Österreich Werbung

Nachbarländern immer stärker, andererseits brachte die starke Investitionstätigkeit der vergangenen Jahre eine sehr hohe Dichte der heimischen Wellness-Infrastruktur. Neue Chancen für dieses touristische Segment eröffnen sich jedoch aus dem Rückbau der Sozialsysteme in Europa. Die teilweise Verlagerung der Gesundheitsvor-

sorge auf Privatinitiative bietet ein steigendes Marktpotenzial für Anbieter mit Gesundheitskompetenz.

## Genuss-Klientel

Qualitätsbewusstsein in alle Ebenen der Tourismusbranche zu tragen, zählt zu den wichtigsten Aufgaben der Österreich Werbung. Im Bereich des

Gesundheits- beziehungsweise Wellness-Tourismus erfolge die Positionierung im internationalen Wettbewerb daher künftig primär über das staatlich anerkannte und EU-weit approbierte Qualitätsgütezeichen von Best Health Austria (siehe Artikel unten), heißt es seitens der Geschäftsführung. Das Profil des klassischen Wellness-Urlaubers

hat die Österreich Werbung via Marktforschungstool T-Mona (Tourismus-Monitor Austria) anhand von persönlichen Interviews mit Gästen erhoben. Demnach ist dieser mittleren Alters, weiblich, gebildet und verfügt über ein höheres Netto-Einkommen. Er logiert bevorzugt in einem 4- bis 5-Sterne-Hotel, das er entweder über Mundpropaganda empfohlen bekommen oder in Eigenregie via Internet gebucht hat. Grundsätzlich ist der Wellness-Gast genuss- und entspannungsorientierter als der durchschnittliche Österreich-Urlauber.

Das Angebot von landestypischen Speisen und Getränken hat einen hohen Stellenwert – ebenso wie eine komfortable Unterkunft und freundliches Personal. Darüber hinaus betreiben Wellness-Urlauber moderate Sportarten wie etwa Radfahren, Nordic Walking, Langlaufen oder Schneeschuhwandern – neben Ski und Eislaufen.

Derzeit kommt das Gros der österreichischen Gesundheits- und Wellness-Fans aus Deutschland und Österreich. Der prozentuelle Anteil dieser Herkunftsmärkte verringerte sich jedoch in den letzten Jahren zugunsten von Gästen aus den Niederlanden, Italien, Großbritannien, Frankreich, Belgien und den USA.

[www.austriatourism.com](http://www.austriatourism.com)

## Wellness-Destination Austria

Deutsche Urlaubsgäste sind die Zielgruppe für Gesundheitsurlaub.

Über 15 Prozent aller Österreich-Gäste verbringen hierzulande einen Wellness-Urlaub. 44 Prozent aller Wellness-Gäste stammen laut Tourismus-Monitor Austria (T-Mona) aus Deutschland. Die Deutsche Reiseanalyse 2006 hat Urlaubsbedürfnisse, Reiseplanung und Reiseverhalten in Sachen Gesundheit, Kur und Wellness analysiert. So ist für zwei Drittel der Deutschen „etwas für die Gesundheit tun“ ein entscheidendes Urlaubsmotiv. 6,5 Mio. Deutsche absolvieren Jahr für Jahr einen Wellness-, Gesundheits- oder Kur-Urlaub. Jeder zehnte Deutsche hat in den letzten drei Jahren „sehr häufig“ oder „häufig“ eine Wellness- oder Kureinrichtung an seinem Urlaubsort genutzt.

Trotz harten Wettbewerbs stehen Österreichs Marktchancen auf Erfolg: Sechs Prozent aller Gesundheits-, Kur- und

Wellness-Reisen gehen nach Österreich. Der alpine Raum kommt sogar für jeden vierten befragten Gesundheits- und Kur-Urlauber sowie für jeden fünften Wellness-Urlauber als künftiger Urlaubsort in Frage.

„Bei deutschen Kur-, Gesundheits- und Wellness-Urlabern besteht nach wie vor ein enormes Wachstumspotenzial für Österreichs Anbieter“, ist Julian

Hadschieff, Aufsichtsratsvorsitzender von Best Health Austria, überzeugt: „Mit der Qualitätsphilosophie von Best Health Austria und Alpine Wellness mit ihren Partnerbetrieben haben wir bereits am Start einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil: das geprüfte und überprüfbare Qualitätsversprechen, der unverzichtbare Kern der Marke Urlaub in Österreich.“ sog



**Deutsche Urlauber schätzen das österreichische Wellness-Angebot und landestypische Speisen.** Foto: ÖW

## Qualitätvorsprung

BHA zertifiziert Wellness-Urlaubsbetriebe.

Das nationale Qualitätssicherungsprogramm von Best Health Austria (BHA) setzt Maßstäbe für heimische Wellness- und Gesundheitsangebote. Das von unabhängigen Prüfern der Quality Austria durchgeführte Zertifizierungsverfahren mit dreistufigem Gütezeichen in Bronze, Silber und Gold ist einzigartig in Europa.

BHA orientiert sich dabei primär an der „Software“ eines Tourismusbetriebes: Dienstleistungsqualität, Mitarbeiterschulung, Beratung und Gästebetreuung, die Einbindung regionaler, landschaftlicher Besonderheiten und die Verwendung regional authentischer Ressourcen stehen im Zentrum des Zertifizierungsprozesses.

Geprüfte Qualität im Gesundheits-, Kur- und Wellness-Bereich ist jedoch keine Frage der Betriebsgröße. Julian Hadschieff, Aufsichtsratsvorsitzen-

der von BHA: „Qualität ist keine Frage der Größe: Der kleinste Best-Health-Austria-Partnerbetrieb hat 15 Mitarbeiter, der größte weit über 200. Entscheidend ist das Bekenntnis zu den Werten, für die die Marke Best Health Austria steht.“ Gerade für kleinere Betriebe bedeutet ein Zertifizierungsprozess zugleich auch einen Innovations-schub, alle Bereiche der Unternehmensführung qualitativ zu optimieren.

## Starke Partner

Darüber hinaus gibt eine Zertifizierung als Best-Health-Austria-Partnerbetrieb Sicherheit bei unternehmerischen Entscheidungen. So erzielen internationalen Studien zufolge Betriebe mit Qualitätsauszeichnungen Wertsteigerungen durch Umsatzzuwächse und einen höheren Cash Flow. sog

[www.besthealthaustria.com](http://www.besthealthaustria.com)