

Special Innovation

Das Europa der Reisen wächst zusammen

Das gemeinsame europäische Tourismusportal wurde in Österreich errichtet.

Ernst Brandstetter

Rund 800 Mio. Übernachtungen an in- und ausländischen Gästen zählt die Europäische Union derzeit – und ist damit mit großem Abstand die stärkste Tourismusregion der Welt. Aber was nützt es, wenn in einem europäischen Binnenmarkt von 25 Staaten mit mehr als 383 Mio. Einwohnern 25 Staaten alle ihr eigenes Fremdenverkehrssüppchen kochen? Seit drei Tagen ist die Tourismus-EU jetzt mit Tourismusbüros aus weiteren acht Staaten erstmals gemeinsam unter www.visitEurope.com im Internet präsent.

Das Spektrum ist von unübertroffener Vielfalt, ist doch Europa die global attraktivste Tourismusdestination: Von der Nacht im Iglu bis zu einer Kreuzfahrt an Dalmatiens Küsten reichen die Angebote, die aktuell präsentiert werden, und Burg Forchtenstein befindet sich unter den „Top 5 Castles of Europe“ einträchtig neben Leeds Castle in der englischen Grafschaft Kent, Schloss Chillon am Genfersee, Neuschwanstein und Dublin Castle.

Die Präsentation aller Länder ist nach einem einheitlichen Schema gestaltet, wo-



Die Präsentation der Länder ist nach einem einheitlichen Schema gestaltet, wobei Querverweise und Links auf die nationalen Tourismussites die Information vertiefen. Foto: EC3

bei auch nicht vergessen wird, daneben gleich auch direkte Links zu den Nachbarländern zu präsentieren – man ist schließlich in einem geeinten Europa.

Errichtet wurde das europäische Tourismusportal, das von der Europäischen Kommission als gemeinsame Plattform der nationalen Tourismusorgani-

sationen Europas konzipiert wurde, vom Wiener E-Commerce Competence Center EC3 gemeinsam mit den Tourismus-Profis von Tiscover, Siemens,

der Software GmbH, einem Spin-off der TU Wien und der italienischen ITC-irst, einem Public Research Center der Provinz Trento, und Lixto, einer österreichischen Firma, die auf Wrapper-Technologie spezialisiert ist. Wrapper-Technologien benötigt man, um Inhalte von anderen Websites absaugen zu können.

Das Portal sieht sich nicht im Wettbewerb mit anderen Tourismusportalen, sondern als Marketing Tool, das zusätzliche Interessenten auf die nationalen Websites lotsen soll. Betont wird die Internationalität noch dadurch, dass die Inhalte in sechs Sprachen (englisch, französisch, deutsch, chinesisch, japanisch und russisch) präsentiert werden.

Zudem können über diese Website erstmals auch „pan-europäische Urlaube“ geplant werden. Unterstützt werden die Nutzer von einer mächtigen Suchmaschine, die automatisch Daten aus den nationalen Sites abrufen und darstellt, beispielsweise Events oder Sonderangebote. Bei der Suche nach Flügen, werden nicht nur die großen nationalen Airlines angeführt, sondern auch die immer beliebter werdenden Low Cost Carrier.

Hannes Werthner: „Als nächsten Schritt müssen wir uns weiterentwickeln, hin zur Vermarktung unseres Erfolgs“, erklärt der TU-Professor für E-Commerce und Obmann des Vereins EC3.

Spagat zwischen Vielfalt und Einheit

economy: Was ist das Besondere an www.VisitEurope.com?

Hannes Werthner: Die Website www.VisitEurope.com ist der erste Ansatz, wo sich Europa als touristische Destination trotz seiner großen Vielfalt einheitlich präsentieren kann. Der schwierige Spagat zwischen Vielfalt und einheitlicher Präsentation ist gelungen.

Wie sind Sie dabei vorgegangen?

Die Ausschreibung war in zwei Teilen abzuwickeln: Zuerst Analyse und Design, danach Entwicklung, Implementierung und Test. Wir haben also zuerst 33 nationale Tourismus-Organisationen und ihre Websites analysiert. In der Folge wurden dann die gewünschten Endkunden-Services definiert. Danach hat ein Team von zehn bis 20 Mitarbeitern in der zweiten Phase das Software-Design übernommen.

Welchen Umfang hatte das Projekt?

Es ging bei diesem Projekt um ein Ausschreibungsvolumen von insgesamt 1,9 Mio. Euro, das wir im Wettbewerb gegen 44 andere Anbieter schließlich erfolgreich gewinnen konnten.

Welchen Weg sind Sie bei der Verwirklichung gegangen?

Die Philosophie hinter dem Projekt war, den Content der nationalen Sites dort automatisch abzuholen, neu zu strukturieren und auf europäischer Ebene in sechs Sprachen in einem visuell einheitlichen Bild anzuzeigen. Vertieft wird die Information dann durch Verweise auf andere Sites. So entstand ein sehr mächtiges Tourismusportal, das aber nur die Informationsfunktionen und keine Buchungen unterstützt. Wir wollen auch keine Konkurrenz zu anderen Portalen sein.

Welche Services werden geboten?

An zusätzlichen Services haben wir die Möglichkeit, nach passenden Flügen zu suchen, sowie einen eigenen „Travel Planner“. Hier gibt es auch ein Empfehlungssystem, das ohne die Kenntnis von bestimmten

Destinationen funktioniert. Sie können – nur beispielsweise – in einer Region nach den Themen Kultur und Wein suchen und erhalten dann automatisch die passenden Angebote und Veranstaltungen. Diese semantische Suche nach Konzepten, die sich von der üblichen Suche nach Zeichenketten unterscheidet, ist eine echte Innovation. Die automatische Verwaltung der Inhalte läuft im Hintergrund ab.

Was bedeutet dieser Auftrag für EC3?

Für uns war es eine Auszeichnung, den Zuschlag für dieses im europäischen Kontext sehr wichtige Projekt zu erhalten. Das positioniert uns international weit vorne. Als nächsten Schritt müssen wir uns aber selbst weiterentwickeln, hin in Richtung der Vermarktung des Erfolgs. *bra*

Steckbrief



Hannes Werthner ist Professor für E-Commerce an der TU Wien und Obmann des Vereins EC3.

Foto: EC3

Info

EC3 ist ein Forschungsverein, der mit Wirtschafts- und Universitätspartnern angewandte Forschung und konkrete Projektvorhaben im Bereich elektronischer Geschäftsformen betreibt. Gegründet wurde EC3 im Jahr 2000 als industrielles Kompetenzzentrum (K-ind-Programm des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit) in der Rechtsform eines gemeinnützigen Vereins, um im Themenfeld des E-Commerce mit Wissenschaft und Wirtschaft innovationstechnische Strategien zu erarbeiten und umzusetzen. Arbeitsschwerpunkte sind das Projekt Tourism Harmonisation Trans-European Network (Harmo-TEN), Ubiq Vistas „mobiler Video-Content für touristische Telekommunikationsanwendungen“ sowie „Advanced Accommodation Web Service Metasearch Engine“, ein Ansatz, Daten im WWW maschinell verarbeitbar anzubieten und/oder unstrukturierte Inhalte in eine maschinell verarbeitbare Form zu transformieren.

www.ec3.at

Special Innovation

Hilfe bei Schneebergen und Vogelgrippe

Risiko- und Sicherheitsforschung im Bereich der Geoinformatik schützt vor Katastrophen.

Ernst Brandstetter

Katastrophen gibt es immer wieder, aber man kann vorbeugen, damit es keine schweren Schäden gibt, rechtzeitig warnen und die Schäden durch richtige Maßnahmen in Grenzen halten. Mittel dazu ist die Wissenschaft der Geoinformatik.

„Geoinformatik kann ein ganz wichtiger Enabler für komplexes Systemwissen sein, gerade was die Sicherheitsforschung betrifft“, erklärt der Salzburger Professor Peter F. Bruck, Gesamtleiter der Research Studios ARC Seibersdorf Research, und meint damit etwas ganz Einfaches: Wenn, wie diesen Winter, innerhalb weniger Stunden in Salzburg und Oberösterreich meterhoch Neuschnee fällt und sich die Meldungen über birstende Dächer häufen, dann ist der Geoinformatiker gefragt.

Er hat bereits die bekannten Daten über die Bausubstanz in den betroffenen Gebieten ermittelt und kombiniert sie jetzt mit den Wetterdaten. Als Ergebnis kann man dann die echten Gefahrenzonen in einer Karte sichtbar machen und so verhindern, dass flächendeckend Panik ausbricht. Zudem ist es damit möglich, die Hilfsmaßnahmen auf die wirklich gefährdeten Bereiche zu konzentrieren. Das gilt natürlich nicht

nur für Wetterkapriolen, sondern beispielsweise auch für Seuchenzüge, wie derzeit jener des Vogelgrippe-Virus.

Stiftungsprofessur

Dieser Thematik soll künftig verstärktes wissenschaftliches Interesse entgegengebracht werden. Die Austrian Research Centers GmbH – ARC hat für die Universität Salzburg eine Professur für Geoinformatik mit Schwerpunkt Risiko- und Sicherheitsforschung gestiftet, in deren Rahmen Sicherheitsforschung im Zusammenhang mit Geoinformatik betrieben werden soll.

Diese Zusammenarbeit der Austrian Research Centers mit der Universität Salzburg ist auf Initiative von Prof. Bruck und der in Salzburg angesiedelten Research Studios entstanden, einem Seibersdorf-Bereich, der bereits eine GIS-Schwerpunktsetzung hat und sie in seinem Studio I-Space weiter ausbauen wird. Die Stiftungsprofessur wird auf zwei Jahre befristet ausgeschrieben, vier Fünftel der gesamten Kosten übernehmen die Austrian Research Centers, ein Fünftel die Universität Salzburg.

Die Ausrichtung auf GIS und Sicherheitsforschung geht davon aus, dass Sicherheit umfassend verstanden wird und kei-



Geoinformatik kann bei einem Schneechaos helfen, die Gefahrenzonen sichtbar zu machen und die Hilfsmaßnahmen zu koordinieren. Foto: APA/Rubra

ne nationale, sondern primär europäische Angelegenheit ist. Sicherheitsforschung, so Bruck, gehört zu den zivilen Aufgaben des Staats und ist eine technische und gleichzeitig sozialorganisatorische Fragestellung. Dabei geht es um intelligentes Management von komplexen sozialen und wirtschaftlichen Systemen zur Erhöhung ihrer Belastbarkeit, Stabilität und Nachhaltigkeit, im Einklang

mit Demokratie und Menschenrechten.

Die Stiftungsprofessur steht auch im Zusammenhang mit einem Programm für Sicherheitsforschung, das die Bundesregierung während des EU-Vorsitzes ins Leben gerufen hat. Damit soll eine systematische Vorbereitung auf und Vermeidung von Gefahren, wie im Fall terroristischer Bedrohung, in Angriff genommen werden.

Auch Unternehmen, die ortsbezogene Informationen über Kunden, Betriebsmittel, Infrastruktur und Umwelt für ihre Entscheidungen und Optimierungsprozesse heranziehen, verwenden zunehmend geografische Informationssysteme. Damit kann die Sicherheit sowohl betrieblicher Abläufe wie auch kritischer Infrastrukturen unserer Gesellschaft verbessert werden.

Peter H. Bruck: „Wir brauchen ein breiteres und umfassenderes Konzept zur Bewältigung der verschiedensten Gefahren, das hilft, Katastrophen in Zukunft vorzubeugen und auftretende Schäden zu minimieren“, erklärt der Gesamtleiter der Research Studios.

Vorbeugen statt nachjammern

economy: Was hat Geoinformatik mit Sicherheitsforschung zu tun?

Peter H. Bruck: Jede Form von Sicherheit und Risiko hängt mit regionalen Rahmenbedingungen und geografischen Standorten zusammen. So ist es beispielsweise sehr wichtig, Katastrophenszenarien schon im Vorhinein zu entwerfen,

um etwa bei Naturkatastrophen rasch und effizient handeln zu können.

Was ist der Hintergrund der Stiftungsprofessur, eines durchaus ungewöhnlichen Wegs, die Forschung zu stärken?

In Salzburg gibt es von Seiten der Research Studios bereits einen Fokus auf angewandte Forschung im Zusammenhang mit Geoinformation. Die Stiftungsprofessur wird eng mit dem an der Universität Salzburg bereits existierenden interdisziplinären Zentrum für Geoinformatik zusammenarbeiten. Dessen methodische Forschungsschwerpunkte sind die Fernerkundung, die Geostatistik, Geo-Datenbanken und Modellierung sowie Simulation. Wir versuchen, ganz klare Entwicklungen zu verwirklichen, die verteilte Geo-Informationen zusammenbringen, und daraus Informationen für die

Entscheidungsfindung und das Monitoring von Geschehnissen zu gewinnen.

Welche Ergebnisse erwarten Sie sich von der Stiftungsprofessur?

Wir erhoffen uns davon, dass es an der Universität eine deutliche Verstärkung der anwendungsorientierten Forschung geben wird. Zudem wollen wir in Salzburg damit einen europäischen Schwerpunkt der Sicherheitsforschung etablieren. Was wir wollen, ist ein breites und umfassendes Konzept dafür, wie man mit den verschiedensten Gefahren umgehen kann.

Welche Aufgaben müssen dabei bewältigt werden?

Erste Aufgabe ist die Vorbeugung. Danach folgt die Vorbereitung auf einen möglichen Schadenseintritt. Dritter Schritt ist die rechtzeitige Warnung im richtigen Ausmaß und schließlich Rettung, Schadensbegren-

zung und Schadensbehebung. Gerade bei großen Katastrophen ist die Koordinierung aller dieser Maßnahmen enorm wichtig. Mit unseren Forschungen können wir hier helfen, einen besseren analytischen Durchblick zu schaffen.

Was ist das Ziel Ihrer Initiative?

Was wir wollen, ist ein breiteres und umfassenderes Konzept zur Bewältigung der verschiedensten Gefahren. Notwendig ist ein System, das dabei hilft, Katastrophen vorzubeugen und Schäden zu minimieren. Der Idealfall wäre, wenn es dafür eine breite Initiative für Österreich gäbe – in Abstimmung mit der Europäischen Union.

Wie weit sind die Vorbereitungen für die Stiftungsprofessur gediehen?

Die Professur ist gestiftet und mit 120.000 Euro pro Jahr

dotiert. Derzeit läuft die Ausschreibung über die Universität Salzburg. Unterlagen sind über die Homepage der Research Studios verfügbar.

www.researchstudio.at

Info

Die Research Studios sind ein Bereich der ARC Seibersdorf Research GmbH, der führenden außeruniversitären Forschungsinstitution in Österreich, mit einzelnen Studios als flexible, marktnahe Forschungs- und Entwicklungseinheiten. Durch die leitende Mitarbeit von Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern aus Universitäten bilden die Studios eine Drehscheibe zwischen universitärem Know-how, anwendungsorientierter Forschung und Unternehmen. Die Research Studios bieten österreichischen Unternehmen und Institutionen Forschungs-Know-how und Innovation.

Steckbrief



Peter F. Bruck ist Gesamtleiter der Research Studios ARC Seibersdorf Research.

Foto: Research Studios

Special Innovation

Das Ende der großen Papierflut

Automatisierte Rechnungsbearbeitung bringt Zeit- und Geldersparnis.

Ernst Brandstetter

Großunternehmen mit vielen Kunden und Lieferanten müssen jeden Tag im Rechnungswesen eine wahre Papierflut bewältigen. Dagegen helfen moderne Dokumentenmanagementsysteme, die zeitaufwändige Prozesse rationalisieren.

Seit rund einem halben Jahr geht es im Rechnungswesen der Energie AG Oberösterreich wesentlich entspannter zu. Zwar treffen jährlich nach wie vor mehr als 60.000 Eingangsrechnungen von 2.000 unterschiedlichen Lieferanten ein, aber diese Rechnungen müssen nicht mehr mühsam händisch ins SAP-System des Unternehmens eingegeben werden. Übernommen wird diese Aufgabe von einer automatisierten Invoice Management-Lösung des ECM-Anbieters SER Solutions, mit der die Transparenz und Wirtschaftlichkeit des Rechnungsprüfungsprozesses deutlich gesteigert wurde.

Anstatt die Eingangsrechnungen wie bisher erst nach ihrer Prüfung in SAP zu erfassen, werden sie größtenteils heute direkt nach dem Eingang eingescannt und zur weiteren Bearbeitung elektronisch zur Verfügung gestellt. Die Belege werden zusätzlich vom System nach Lieferanten klassifiziert. Mittels eines vortrainierten Systems und dem Zugriff auf den Lieferantstamm werden Rechnungssteller bereits zu Beginn automatisch erkannt und eine Reihe von Kopfdaten ausgelesen. Durch den Selbstlernmechanismus kön-



Mit automatisiertem Invoice Management lässt sich die Erfassung von Eingangsrechnungen in Unternehmen wesentlich beschleunigen. Foto: Bilderbox.com

nen neue Lieferanten während der Verarbeitung schnell von autorisierten Sachbearbeitern hinzugefügt werden. Anschließend werden die buchungsrelevanten Kopfdaten automatisch aus den Belegen ausgelesen und an SAP R/3 übergeben.

Ziel des Vorhabens war es, einen durchgängig digitalen Prozess vom Rechnungseingang bis zur Verbuchung in SAP zu realisieren. „Mit SER Invoice Master wird eine Beschleunigung der Erfassung von Eingangsrechnun-

gen in SAP erzielt“, freut sich Othmar Strasser, Projektmitarbeiter aus dem Rechnungswesen der Energie AG Oberösterreich und fügt hinzu: „Mitarbeiter, die bis dato die Belege manuell erfassen mussten, erfahren dadurch eine enorme Entlastung.“ Bereits in einem Jahr wird sich die Investition amortisiert haben.

Wissensmanagement ist zudem mehr als ein Trendthema für die IT-Branche, weil es immer mehr Branchen gibt, die von effektiver Informations-

und Wissensversorgung leben. Wichtig ist aber, dass es stets einer organisatorischen Begleitung der Projekte, zum Beispiel durch Coaches, bedarf, um den Erfolg sicherzustellen. So ist es häufig zielführender, den direkten Wissensaustausch zwischen Mitarbeitern durch die Sozialisation fördernde Maßnahmen zu steigern, als komplizierte Wissenslandkarten und Expertenprofile zu erstellen und Software für Kollaborationsdienste zu installieren.

Vernetztes Wissen im Betrieb

Seit Ende der 90er Jahre des 20. Jahrhunderts ist Wissensmanagement eines der wichtigsten Themen, wenn es darum geht, das in einem Unternehmen gesammelte Wissen auf breiter Basis zu sichern und nutzbar zu machen.

Wissensmanagement beschäftigt sich mit den Möglichkeiten, auf die Wissensbasis eines Unternehmens Einfluss zu nehmen. Das Wissen innerhalb eines Unternehmens wird dabei als Produktionsfaktor verstanden, der neben Kapital, Arbeit und Boden tritt. Einen Beitrag dazu leisten Informationssysteme, indem sie die Mitarbeiter vernetzen und Informationen bereitstellen und bewahren. Die Informationsverarbeitung eines Unternehmens muss dabei auf seine Gesamtstrategie abgestimmt werden und umgekehrt.

Jedoch geht die Zielsetzung von Wissensmanagement deutlich über die reine Versorgung der Mitarbeiter mit Informationen hinaus. Technische Systeme und Programme reichen für ein funktionierendes Wissensmanagement allerdings nicht aus.

Mindestens ebenso wichtig ist ihre optimale Integration in den beruflichen Alltag und die Akzeptanz durch die Mitarbeiter. Erst durch die umfassende Nutzung entfalten die Systeme ihre Potenziale und entlasten zusätzlich durch die Automatisierung von Routinetätigkeiten Mitarbeiter von nicht wertschöpfenden Tätigkeiten.

Harald Haghofer: „Durch ein modernes Inbound Management können 80 Prozent der Bürotätigkeit durch Automatisierung immer wiederkehrender Vorgänge abgedeckt werden. Das gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich auf wertschöpfende Arbeiten zu konzentrieren.“

Das Problem liegt in den Köpfen

economy: Welche Vorteile bringt Wissensmanagement für Unternehmen?

Harald Haghofer: Das Beispiel Energie AG ist typisch für modernes Inbound Management, wo es um Posteingang, Klassifikation, Extraktion und Weiterleitung von Dokumenten geht. Hier können 80 Prozent der Bürotätigkeit, zum Beispiel durch automatische Klassifikation und Extraktion immer wiederkehrender Eingangsrechnungen, automatisiert werden. Das gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich auf die Kernprozesse zu konzentrieren.

Was heißt das?

Bei der automatisierten Eingangsrechnungsverarbeitung

durch SER Invoice Master werden gescannte Rechnungen im ersten Schritt automatisch klassifiziert. Danach werden die Inhalte der Rechnung automatisch ausgelesen und zum Beispiel gegen ein ERP-System geprüft. Ein Sachbearbeiter muss sich daher nur mehr mit nicht erkannten oder neuen Rechnungen beschäftigen. Neue Rechnungen werden der „Lernmenge“ hinzugefügt und ab diesem Zeitpunkt wiederum automatisch erkannt. Nicht erkannte oder falsche Rechnungen können inhaltlich korrigiert oder ausgesondert werden.

Wie sehen Sie die Ängste, die seitens der Mitarbeiter derartigen Systemen gegenüberstehen?

In den Fachabteilungen gibt es häufig Befürchtungen, dass durch die Einführung von wissensbasierten Systemen und die damit verbundenen Rationalisierungseffekte Jobs verloren gehen. Tatsächlich aber wird das frei werdende Potenzial praktisch immer zur Bewältigung künftiger Aufgaben und der Qualitätsverbesserung genutzt.

Gibt es eine direkte Verbindung von Knowledge Management und Human Resources?

Die Optimierung der Personalmannschaft kann in dienstleistungs-, informations- und wissensorientierten Unternehmen mit Knowledge Management-Methoden unterstützt

werden, indem sie passende Bewerber den offenen Stellen zuordnen.

Wo liegen noch Grenzen und Probleme?

In den Köpfen der Menschen. Heute ist vielfach zu beobachten, dass Mitarbeiter sich weigern, ihr Wissen zu externalisieren, also zu Papier zu bringen und zu teilen, da sie fürchten, sich damit entbehrlich zu machen. Eine mögliche Ursache dafür ist die Unternehmenskultur. Wo hohe Mitarbeiterfluktuation vorherrscht, kann beim Einzelnen schnell der Eindruck entstehen, dass man ihn nur aussaugen und dann ausspucken will. Man muss den Mitarbeitern daher aufzeigen, dass das

auch ihnen etwas bringt, und zudem das Einbringen von Wissen fördern. *bra*

Steckbrief



Harald Haghofer ist Leiter des Bereichs Professional Services bei SER Solutions Österreich.

Foto: SER

