

# Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

## Schnittstelle Mensch und Maschine

Der Arbeitskreis Digital Healthcare beim Forum Alpbach untersucht Technologien für die Gesundheit.

Gerhard Scholz

Im Rahmen der Technologiegespräche beim Forum Alpbach von 21. bis 23. August 2008 beschäftigt sich ein Arbeitskreis mit elektronischen Anwendungen im Gesundheitswesen, fachsprachlich Digital Healthcare oder E-Health genannt. Organisiert wird der Arbeitskreis Digital Healthcare von Ecoplus, der Wirtschaftsagentur des Landes Niederösterreich. Eine Reihe von Forschern, die in Niederösterreich Projekte in Kooperation mit internationalen Partnern aus Wissenschaft und Industrie betreibt, zeigt, welchen Beitrag Forscher für ein modernes Gesundheitswesen liefern können. Hier eine kleine Auswahl.

### Technik für Menschen

Noch immer sind medizinische Geräte in der Regel nicht plug-&-play-fähig. Doch der Austausch von Patientendaten zwischen Geräten könnte speziell in der Intensivmedizin die Sicherheit der Patienten enorm erhöhen. In Kooperation mit dem Center for Integration of Medicine and Innovative Technology (Cimit) in Boston entwickelte der Bereich Computer Engineering der FH Wiener



Die Vernetzung medizinischer Hightech-Geräte für ein elektronisches Patienten-Monitoring ist einer der Schwerpunkte des Arbeitskreises Digital Healthcare in Alpbach. Foto: Stockxpert.com

Neustadt ein „Medical Device Plug & Play System“, das genau diesen Datenaustausch in Zukunft ermöglichen soll. Fachbereichsleiter Robert Trausmuth ist überzeugt: „Durch den vernetzten Einsatz solcher Geräte kann die OP-Situation wesentlich verbessert werden.“

Mit dem Einsatz von Sensoren beschäftigt sich das Team von

Thilo Sauter, Direktor der Forschungsstelle für Integrierte Sensorsysteme der Akademie der Wissenschaften: „Das Interface Mensch-Maschine muss genauer angeschaut werden; wir müssen weg von der Technik, hin zur Benutzerfreundlichkeit. Wir arbeiten daran, Senioren-Wohnungen mit Sensoren auszustatten, die kontrollieren,

wie es den Menschen geht, ohne dass diese damit befasst sind. Ziel ist, dass die älteren Menschen so lange wie möglich ein selbstbestimmtes und sozial integriertes Leben in den eigenen vier Wänden führen können.“

Katja Bühler leitet die Abteilung für medizinische Visualisierung im Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung, kurz

VRVis. Ihr Forschungsteam entwickelt Visualisierungen von medizinischen Daten in Echtzeit für eine computergestützte Diagnose und die Simulation chirurgischer Eingriffe. Vor Kurzem erhielt das VRVis einen Auftrag des „Center of Brain Science“ der US-Universität Harvard; durch 3D-Darstellungen soll die Funktionsweise des menschlichen Gehirns genauer entschlüsselt werden.

### E-Health erst am Anfang

Um die Vernetzung von medizinischen Daten mittels Informations- und Kommunikationstechnologie geht es Manfred Bammer, Bereichsleiter Biomedical Engineering ARC, wenn er vergleicht: „Das Bankwesen ist heute durchgängig elektronisch vernetzt, auch unter Einbeziehung der Endkunden. Man stelle sich vor, welches Effizienzsteigerungspotenzial in einem voll integrierten elektronischen Gesundheitssystem läge: Arzttermine online buchen, Rezepte elektronisch einlösen, Befunde übertragen und in der persönlichen Gesundheitsakte ablegen.“ Sein Schluss: „E-Health ist zwar keine Fiktion mehr, aber wir stehen erst ganz am Anfang.“

www.ecoplus.at  
www.alpbach.org

## Starthilfe für Jungunternehmer in NÖ

Mit einem dichten Netz von Standorten ist die Gründeragentur RIZ in Niederösterreich flächendeckend vertreten.

Eine Wortmarke ist stark, wenn sie für sich steht, ohne dass jemand nach Erklärungen dafür verlangt. Nur mehr ältere Semester wissen, dass IBM für „Internationale Büro-Maschinen“ steht. Doch selbstverständlich wissen regelmäßige *economy*-Leser, wofür das „RIZ“ der niederösterreichischen Gründeragentur steht. Oder? Vor genau 20 Jahren wurde das erste „Regional-Innovations-Zentrum“ (eben!) in Wiener Neustadt eröffnet; seither unterstützt das RIZ Unternehmensgründer, die eine Geschäftsidee umsetzen wollen.

Vor Kurzem legte das RIZ Bilanz über das erste Halbjahr 2008, über die sich auch Wirtschaftslandesrat Landeshauptmann-Stellvertreter Ernest Gabmann lobend äußerte: „Das RIZ hat die intensive Betreuung von Gründern weiter dynamisch vorangetrieben.“ Von 1.

Jänner bis 30. Juni gab es fast 5500 Beratungskontakte, die in rund 1700 persönliche Beratungen mündeten. In über 100 Veranstaltungen konnte das RIZ im ersten Halbjahr rund 6000 Menschen erreichen.

### Kostenloses Service

Ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Arbeit des RIZ ist das dichte Netz an Standorten, was auch RIZ-Geschäftsführerin Petra Patzelt hervorhebt: „Mit dieser flächendeckenden Aufstellung schaffen wir es noch besser, allen Jungunternehmern in Niederösterreich unsere Leistungen anzubieten.“ 16 RIZ-Filialen (sieben Gründerzentren und neun Beratungsbüros) sorgen dafür, dass der Sprung in die Selbstständigkeit überall in Niederösterreich möglich ist.

In den RIZ-Gründerzentren können vom kleinen Büro bis

zur großen Produktionshalle Flächen zu günstigen Konditionen gemietet werden. Doch vor allem bietet das RIZ ein vielfältiges und erfreulicherweise kostenloses Service zu allen Schritten, die für eine erfolg-

reiche Geschäftsgründung notwendig sind – und das bis drei Jahre nach Geschäftsbeginn. Patzelt umreißt dieses Angebot so: „Das beinhaltet Hilfe beim Unternehmenskonzept, bei Finanzierungs- und Förderungs-

fragen sowie bei der Standortsuche. Darüber hinaus können die Gründer auf ein vielfältiges Netzwerk von Kooperationspartnern wie Steuerberater und Rechtsanwälte sowie kostenlose Angebote für Versicherungen und Bankgeschäfte, die wir in Kooperation mit Uniqa und Raiffeisen anbieten, zugreifen.“

Als echter Renner hat sich die kostenlose Seminarreihe *Der professionelle Businessplan* erwiesen. Dabei vermitteln an jeweils zwei Abenden die RIZ-Gründungsberater und Experten der Wirtschaftskammer Niederösterreich die wichtigsten Bausteine eines Businessplans: von der Markteinschätzung über das Marketing-Konzept bis zu rechtlichen und finanziellen Fragen. Die nächste Seminarreihe startet Ende September 2008. *gesch*

www.riz.at



Über 2700 persönliche Beratungen von potenziellen Jungunternehmern führte das RIZ letztes Jahr durch. Foto: RIZ

## Special Innovation

# Tickets im Expressstempo

Die Uefa beauftragte die Österreichische Post mit der zeitgerechten Zustellung von rund einem Drittel der insgesamt einen Million Eintrittskarten für die Fußball-Europameisterschaft 2008 in Österreich und der Schweiz. Der Erfolg kann sich sehen lassen: 99,5 Prozent aller Sendungen erreichten rechtzeitig den richtigen Empfänger.

**Sonja Gerstl**

Die „Euro 2008“ ist erfolgreich geschlagen, Spanien heißt der neue Fußball-Europameister. Einen ganz wesentlichen Beitrag zu diesem Sportereignis der Extraklasse hat auch die Österreichische Post geleistet. Schließlich hat sie dafür gesorgt, dass die Kommunikation zwischen dem europäischen Fußballverband Uefa, seinen Partnern und den Zuschauern reibungslos abläuft. Um das zu gewährleisten, waren 11.300 Postzusteller ständig in Bewegung, um Tag für Tag rund 3,9 Mio. Haushalte und Unternehmen mit in Summe beachtlichen 4,6 Mio. Briefen zu versorgen. Und das alles mit einer beeindruckenden Trefferquote: Mehr als 95 Prozent davon konnten bereits am nächsten Werktag zugestellt werden.

## Prompte Lieferung

Eine ganz besondere Bedeutung kam dabei dem Express Mail Service (EMS) der Österreichischen Post zu. Sie wurde von der Uefa beauftragt, den termingerechten Transport von mehr als einem Drittel der insgesamt mehr als einen Mio. Eintrittskarten für die Fußball-Europameisterschaft in Österreich und der Schweiz durchzuführen. Damit die wertvolle Fracht rechtzeitig in die richtigen Hände gelangen konnte, waren rund acht Monate Vorbereitungszeit notwendig.

Thomas Bissels, zuständig für Vertrieb und Marketing der Division Paketlogistik Österreich: „Sicherheit hatte dabei oberste Priorität, da die personalisierten Eintrittskarten bei Verlust oder Falschzustellung nur mit großem Aufwand zu ersetzen gewesen wären. Jede in der portugiesischen Druckerei konfektionierte Sendung wurde entsprechend den Adressdaten der Uefa adressiert und als Wert-SMS-Sendung zugestellt – also dem Empfänger nur gegen Unterschrift persönlich übergeben.“ Die Mühe hat sich ganz offensichtlich gelohnt: Über 80 Prozent der Sendungen konnten bereits beim ersten Versuch zugestellt werden.

Eine große Herausforderung stellte die Koordination zwischen der Druckerei in Portugal, der Uefa und der Österreichischen Post in puncto Logistikforderungen dar. Auch die gute Anbindung und Vernetzung der Informationstechnologie-Systeme der verschiedenen Dienstleister bildete einen wichtigen Punkt in der Projektvorbereitung. Nur so war ein reibungsloser Datenaustausch möglich, welcher der Uefa immer eine aktuelle Sichtung des Vertei-



Es bedurfte schon einer Extraportion Glück, um eines der heiß begehrten Tickets für die Spiele der Euro 2008 zu ergattern. Für deren zeitgerechte Zustellung sorgte die Post. Foto: Fotolia.com

lungsstandes und schnelles Reagieren auf Kundenwünsche erlaubte. Fazit: 99,5 Prozent aller Sendungen konnten rechtzeitig an den richtigen Empfänger ge-

liefert werden – in Österreich durch die Post selbst, in Europa durch den Post-Partner DHL. Lediglich fünf von tausend Tickets gingen an die Uefa zurück

und wurden von dieser an die jeweiligen EM-Austragungsstadien zur persönlichen Übergabe weitergeleitet.

[www.post.at](http://www.post.at)

## Ein Fest für die Wiener Forschung

Umfassende Leistungsschau von Unternehmen und Universitäten am Wiener Rathausplatz.

Am 11. und am 12. Oktober 2008 steht der Wiener Rathausplatz anlässlich des Wiener Forschungsfestes ganz im Zeichen von Innovationen für die Zukunft. In einem riesigen Forschungszelt werden an diesen beiden Tagen die neuesten Entwicklungen aus Unternehmen und Forschungseinrichtungen im Rahmen einer Ausstellung für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Im Mittelpunkt steht dabei der konkrete Nutzen von Forschung, Technologie und Innovation für die Wienerinnen und Wiener – „Gesundheit und Sport“ bildet den Themenschwerpunkt. Die rund 45 Einzelprojekte sind in sechs verschiedene Zonen aufbereitet, nämlich „Diagnose und Therapie“, „Gesund bleiben“, „Experimentieren im Labor“, „Hürden überwinden“, „Leben retten“, und „Leistung steigern“.

Neben Exponaten, Prototypen, innovativen Produkten, Simulationen, Demonstrationen, Präsentationen und Forschungsobjekten steht dabei vor allem die Interaktion mit dem inter-

essierten Publikum im Zentrum der zahlreichen Aktivitäten.

Darüber hinaus wird es einen eigenen Themenbereich geben, der den Forscherinnen und For-

schern von morgen gewidmet ist. In Kooperation mit dem Zoom Kindermuseum wird eine spielerische Experimentierwerkstatt für die Altersgruppe

der Sechs- bis 14-Jährigen angeboten. Als Veranstalter fungiert das Zentrum für Innovation und Technologie (ZIT).

[www.zit.co.at](http://www.zit.co.at)



Kein Elfenbeinturm: Der konkrete Nutzen von Forschung, Technologien und Innovationen muss einer breiten Öffentlichkeit kommuniziert werden. Foto: Fotolia.com

## Top-EMS

Das Express Mail Service, kurz EMS der Post AG, ist in Österreich die Nummer eins unter den Express-Zustelldiensten. Die Marke hat einen Bekanntheitsgrad von 95 Prozent. Die Zustellung erfolgt bis zwölf Uhr des nächsten Werktages, in einzelnen Postleitzahlgebieten kann diese auf zehn Uhr beschleunigt werden. Auf Wunsch erfolgt die Zustellung auch zu bestimmten Uhrzeiten. Am Samstag wird bis zwölf Uhr zugestellt. Ein Aviso mittels SMS oder E-Mail ist möglich, ebenso die Rückmeldung über erfolgreiche Zustellungen und die Beschränkung der Übergabe an bestimmte Personen. Außerhalb Österreichs werden 220 Länder bedient. Hier erfolgt die Zustellung in der Regel innerhalb von zwei Werktagen.

# Elektronische Nervensysteme

Kraftfahrzeuge entwickeln sich immer mehr zu hochkomplexen Organismen, die wissen, was in ihnen und um sie herum passiert, und die intelligent darauf reagieren. Zugleich werden diese rollenden Sensoren aufgrund ihrer High-tech-Ausstattung auch immer anfälliger für Fehler. Entsprechende Testverfahren sollen diese frühzeitig erkennen.

**Sonja Gerstl**

Wer sich heute ein Fahrzeug der gehobenen Mittelklasse zulegt, erwirbt ein Auto, das mit den Karossen früherer Jahrzehnte nur noch Ähnlichkeiten wie Blech und vier Räder gemeinsam hat. Innen drinnen nämlich hat eine Vielzahl von Chips als auch elektronischen Steuer-

ungs- und Informationssystemen das Sagen.

So etwa regeln elektronische Impulse zahlreiche Komfortfunktionen wie Sitze, Spiegel und Klimaanlage, warnen vor Staus und abfallendem Reifendruck und regulieren beim Fahren den Abstand zum Vordermann. Hinter den meisten Kraftfahrzeugen steckt also

eine hochkomplexe Elektronik, die verschiedenste Funktionen und Anwendungen im Soft- und Hardware-Bereich miteinander verbindet und abstimmt. Mit zunehmender Komplexität dieser „Embedded Systems“ steigt aber auch die Anfälligkeit für Fehler und damit verbunden das Risiko zusätzlicher Kosten. Hersteller und Zulieferer

sind daher darauf bedacht, dass ihre Produkte die geforderte Funktionalität erfüllen. Entsprechende Testverfahren dafür gibt es bereits, allerdings erweisen sich diese nicht immer als zuverlässig.

Im Rahmen des EU-Projekts „Mogentes“ (Model-based Generation of Tests for Embedded Systems) wird deshalb bereits

seit geraumer Zeit an der Weiterentwicklung von Methoden und Werkzeugen zur Generierung effizienter Testfälle gearbeitet. Maßgeblich daran beteiligt ist auch die Arbeitsgruppe „Intelligente Steuerungssysteme“ der Seibersdorfer Dependence Smart Systems. Das Team ist auf die Entwicklung von hoch zuverlässigen Echtzeitsystemen für die Automobilindustrie sowie auf die effiziente Software-Entwicklung für sicherheitskritische Anwendungen spezialisiert.

## Neue Anwendungen

Gruppenleiter Manfred Gruber: „Im Wesentlichen geht es hierbei um Themen wie Fehlermodellierung, bessere Überdeckungsmetriken sowie modellbasierte Fehlereinkopplung, die neuen Lösungen zugeführt werden sollen. Zudem sollen aber auch innovative Ansätze wie zum Beispiel mutationsbasierte Testfallgenerierung auf ihre industrielle Anwendbarkeit überprüft werden.“ Die Experten von Mogentes erwarten sich von ihrer Arbeit aber nicht nur die Erreichung der vorgegebenen Ziele, sondern auch eine Vertiefung des Know-hows im Bereich Test und Verifikation sicherheitsrelevanter Systeme.

[www.smart-systems.at](http://www.smart-systems.at)



Kraftfahrzeuge verfügen über ein enormes Entwicklungspotenzial. Konsequenterweise werden neue Technologien entwickelt, die das Autofahren komfortabler, sicherer und stressfreier machen. Spezielle Testverfahren gewährleisten deren Alltagstauglichkeit. Foto: Fotolia.com

## Verstärktes Engagement für Gründer

Erfolgreiche Projekte und zahlreiche neue Aktivitäten sollen den Wirtschaftsstandort Österreich attraktiv machen.

Vor wenigen Tagen legte der Verband der Technologiezentren (VTÖ) in einem umfassenden Tätigkeitsbericht Bilanz über das Jahr 2007.

Das vorrangige Ziel des Verbandes besteht darin, als nationale Interessenvertretung durch seine Aktivitäten die Position der österreichischen Impulszentren – sprich: Innovations-, Gründer- und Technologiezentren – als wichtige regionale Player in der heimischen Innovationslandschaft weiter zu stärken. Dem wurde auch im vergangenen Jahr erfolgreich Rechnung getragen.

„Ich glaube, dass es uns 2007 erneut gelungen ist, unseren Mitgliedern einen echten Mehrwert zu bieten. Die von uns angebotenen Dienstleistungen wurden intensiv und mit sehr positivem Feedback genutzt. Das ist ein echter Ansporn für unsere künftige Arbeit“, zeigt sich VTÖ-Generalsekretär Clemens Strickner zuversichtlich.

Zu den wesentlichsten Aktivitäten der VTÖ zählten in erster Linie die Weiterführung erfolgreicher Projekte, darunter das Projekt „Qualitätsmanagement mit Zertifizierung“ und der Ausbau des innovativen Online-Tools „Innovationslandkarte“.

Aber auch eine erfolgreiche Best-practice-Studienreise einer großen VTÖ-Delegation nach Finnland zu europaweit führenden Technologiezentren und Technologietransferinstitutionen konnte im Vorjahr erfolgreich abgewickelt werden. Darüber hinaus unterstreicht der VTÖ mit seiner Teilnahme an den Technologiegesprächen des europäischen Forums Alpbach seine Präsenz in der Öffentlichkeit.

### Attraktives Netzwerk

„Der VTÖ ist aus der heimischen Innovationslandschaft nicht mehr wegzudenken. Dies belegen nicht zuletzt unsere stetig steigenden Mitglieder-



Dank umfassendem Know-how sind Impulszentren wichtige regionale Player in Österreichs Innovationslandschaft. Foto: Fotolia.com

zahlen“, zieht Strickner Bilanz: „Wir werden den eingeschlagenen Weg konsequent weitergehen. Es besteht einfach der Bedarf, unseren Mitgliedern ein breites Netzwerk sowie attraktive Projekte zur Verfügung zu stellen. Aus diesem Grund wird

die Ausbildung zum Incubation Manager mit der Wiederholung des Basismoduls sowie durch vertiefende Spezialseminare fortgeführt. Sehr viel verspreche ich mir auch vom Projekt Business Pro Austria, das bereits angelaufen ist.“

Der VTÖ als Initiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) will künftig noch enger mit den diversen Gründeraktivitäten kooperieren. Strickner: „Wir werden mithelfen, den sehr gut aufgenommenen Start-up-Day des BMWA in die Regionen zu tragen. Wir glauben, dass wir durch das Know-how unserer Mitglieder einen aktiven Beitrag zur Stärkung des Wirtschaftsstandortes, und hierbei vor allem in den Regionen, leisten können.“

Für das bevorstehende Jubiläum – der VTÖ feiert 2009 sein 20-jähriges Jubiläum – ist kein rauschendes Fest geplant. Strickner: „Wir werden das Jahr sicherlich auch dazu nutzen, um einige erfolgreiche Aktivitäten wieder in Erinnerung zu rufen. Allerdings werden wir ganz sicher nicht den Fehler machen, uns auf den Lorbeeren der Vergangenheit auszuruhen.“ *sog*

[www.vto.at](http://www.vto.at)

## Special Innovation

**Kurt Glatz:** „Auf technischer Seite sind wir in dem Prozess, dass im Healthcare-Bereich die Netze der Informations- und der Kommunikationstechnologie zusammenwachsen. Hier gilt es, die medizinisch sinnvollen Anwendungen praxistauglich zu machen“, erklärt der Senior Account Manager Healthcare bei Alcatel-Lucent Enterprise.

# Ärztliche Hilfe übers Internet

Gerhard Scholz

**economy:** Welche wesentlichen Entwicklungen sehen Sie bei den Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen?

**Kurt Glatz:** Derzeit gibt es in der EU 80 Mio. Menschen, die älter als 60 Jahre sind. Bis 2020 werden es rund 120 Mio. Menschen sein; das sind dann 25 Prozent der Bevölkerung. Statt wie bisher um Akutbehandlung wird es in Zukunft vorrangig um das Management chronischer Beschwerden und die Behandlung im heimischen Umfeld gehen. Auf technischer Seite sind wir mitten in dem Prozess,

dass im Healthcare-Bereich die Netze der Informations- und der Kommunikationstechnologie zusammenwachsen. Hier gilt es, die medizinisch sinnvollen Anwendungen praxistauglich zu machen.

**Bleiben wir vorerst bei der Informations- und Kommunikationstechnologie: Worum geht es da nun im Detail?**

Technisch gesehen geht es um die Standardisierung von Schnittstellen. IT-Systeme kommunizieren untereinander schon sehr gut; die Kommunikationstechnologie hier einzubinden bietet ein enormes Potenzial an

Möglichkeiten, aber da besteht noch großer Aufholbedarf. Hier braucht es die Grundlage einer modularen serviceorientierten Architektur, um Dienste und Prozesse problemlos übergeben zu können. Bei der Nutzung der vorhandenen Informationen will der Benutzer keine Medienbrüche mehr haben; alles soll untereinander vernetzt sein, auf Daten soll gesichert zugegriffen werden können.

**Welche konkreten Anwendungen werden durch diese Technologie möglich?**

Im Gesundheitswesen wird Mobilität immer wichtiger. In-

formationen über einen Patienten kommen aus den unterschiedlichsten Quellen; zu diesen Daten soll ein Arzt unabhängig von Zeit und Ort jederzeit mobil Zugang haben. Spannend wird es bei zeitkritischen Anwendungen, wenn zum Beispiel ein CT-Bild angefordert wird, das als hochauflösende Datei ausgegeben wird; da muss dann auch die Bandbreite des Netzes mitspielen. Und ein absolut hochleistungsfähiges IP-Netz (IP = Internet-Protokoll, Anm. d. Red.) brauchen wir, wenn es in Richtung Echtzeit geht, wenn wir also beispielsweise an die Telemedizin denken: Ein weit entfernter Spezialist verfolgt eine Operation via Videostreaming, um seinem Kollegen beratend zur Seite zu stehen.

**Was davon ist im Gesundheitswesen bereits im Einsatz?**

Es gibt da ein sehr interessantes Projekt, das die Möglichkeiten der vernetzten Kommunikation im Healthcare-Bereich auslotet. Das University of Pittsburgh Medical Center, kurz UPMC, hat gemeinsam mit Alcatel-Lucent ein IP-Netzwerk aufgebaut, mit dem die gesamte Daten- und Kommunikationsinfrastruktur erfasst und verändert wurde. Im Zuge dieses Projekts werden unterschiedlichste Anwendungen entwickelt, getestet und zur Serienreife geführt. Im Rahmen eines Joint Venture von UPMC und Alcatel-Lucent sollen diese gesicherten Anwendungen dann auch anderen Healthcare-Einrichtungen zugänglich gemacht werden.

### Zur Person



**Kurt Glatz, Senior Account Manager Healthcare bei Alcatel-Lucent Enterprise.**

Foto: Alcatel-Lucent

**Kommen wir abschließend noch einmal auf die zunehmende Heimpflege zurück?**

Alcatel-Lucent hat den Begriff „Roamcare“ geprägt; wir wollen damit ausdrücken, dass die Heimpflege, also „Homecare“, nur ein Teil der Lösung ist. Roamcare bezieht auch andere, mobilere Elemente ein: Familie und Nachbarn des Patienten, medizinische Dienste durch mobile Einrichtungen, ambulante Behandlungen. Dazu gehört auch die elektronische Unterstützung der Patienten: ob sie einfach nur ihre Heimhilfe bestellen oder einen Notruf tätigen müssen, ob sie ihren Arzt in einer Video-Sprechstunde besuchen oder in depressiven Zeiten mit professionellen Therapeuten Kontakt aufnehmen. Roamcare soll es erlauben, dass die Menschen ihr soziales Umfeld so lange wie möglich aufrechterhalten können und ein aktiver Teil der Gesellschaft bleiben.

[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)



Über flächendeckende IP-Netze kann sich der Arzt jederzeit raschen Zugang zu den wesentlichen Informationen über Patienten verschaffen, wo immer er sich gerade befindet. Foto: Alcatel-Lucent


Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Ernst Brandstetter

# Erste Hilfe für die Verwaltung

Egal ob im Healthcare-Bereich oder im Industriesektor: Nachhaltige Kostensenkung, verbesserte Transparenz und effizientere Verteilung von Ressourcen stehen im Mittelpunkt von sämtlichen IT-Branchenlösungen.

**Sonja Gerstl**

Die aus wirtschaftlicher Notwendigkeit forcierte Kostensenkung im Gesundheitswesen und die Notwendigkeit, veraltete Kommunikations- und Informationstechnologie (IKT)-Infrastrukturen abzulösen, verlangen heute zwingend nachhaltig wirksame Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist, dass Kommunikation, IT und Multimedia-Anwendungen immer mehr zusammenwachsen und systemübergreifende, integrierte Strukturen und Prozesse Usus im Business werden.

## Innovative Lösungen

Um all diesen Herausforderungen entsprechend zu begegnen, ist eine Vielzahl an Problemen zu lösen. Im Gesundheitswesen stehen die Verantwortlichen auf der Suche nach innovativen Lösungskonzepten zur Bewältigung des medizinischen und pflegerischen Alltags besonders unter Druck.

„Wir bieten speziell auf die Anforderungen medizinischer Einrichtungen zugeschnittene, integrierte Gesamtlösungen

zur Senkung der Kosten und zur Verbesserung der Abläufe. Die Ergebnisse reichen von nachhaltiger Kostensenkung über verbesserte Transparenz für alle Beteiligten bis hin zu effizienterer Verteilung und damit gerechterer Nutzung von Ressourcen. Unsere Healthcare-Komplettlösungen decken die Bereiche Sicherheit, Kommunikation, Infrastruktur und Netzwerke sowie Dienstleistungen zur Gänze ab. Damit entsteht eine Lösung auf Basis von Internet-Protokoll-Technologie, die sich aufgrund der offenen Schnittstellen in alle bestehenden und neuen IKT-Systeme nahtlos einfügt und sämtliche Dienste integriert – also vom Lichtrufsystem über Patienten-Infotainment bis hin zu Management-Systemen für die Verwaltung“, fasst Claudia Maurer, Branchenmanagerin bei Kapsch Business Com, die Vorteile derartiger Packages zusammen.

Kürzlich wurden die Geriatrischen Gesundheitszentren der Stadt Graz von Kapsch Business Com mit einer neuen WLAN-Infrastruktur ausgestattet. Im Zuge dessen wurde auch ein sogenanntes Desorientierungssystem für Patienten in-



Moderne Informationstechnologie unterstützt zahlreiche medizinische Bereiche: vom Lichtrufsystem über Patienten-Infotainment bis hin zu Management-Systemen für die Verwaltung. Foto: Fotolia.com

stalliert, die an Altersdemenz leiden. Dieses gewährleistet, dass „verloren gegangene“ Patienten via RFID-Technologie rasch wiedergefunden werden können.

Derartige Lokalisierungslösungen sind auch für den Industriesektor von großer Relevanz.

Sie kommen überall dort zum Einsatz, wo Geräte oder Gegenstände in vielfacher Stückzahl auf riesigen Standorten stehen und auf Knopfdruck gefunden werden und zum Einsatz kommen müssen. So etwa auch bei zahlreichen Autovermietungsunternehmen – das richtige Auto

auf dem Gelände sofort zu finden, kann den Kundenservice stark beeinflussen, denn oft genug vergeht unnötige Zeit mit dem Aufsuchen des jeweiligen Fahrzeuges verloren. RFID-Lösungen versprechen hier Abhilfe (siehe Artikel unten).

[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)

## Kontaktlose Datenübertragung

RFID-Lösungen schließen die Lücke zwischen IT-Systemen und helfen damit Firmen wertvolle Zeit zu sparen.

Sogenannte RFID-Lösungen – RFID steht für Radio Frequency Identification – sind weltweit im Vormarsch. Der Vorteil dieser Technologie liegt in der kontaktlosen Übertragung von Daten via Radiowellen – das heißt, man erspart sich damit das zumeist ziemlich zeitaufwendige Durchziehen oder Einstecken von Karten.

Via RFID geben Produkte Informationen über ihre Herkunft, ihre Bestimmung und ihren Status preis. Dank dieser Informationen können Menschen, Maschinen und Transportmittel erkennen, was damit in weiterer Folge zu geschehen hat.

### Kompakte Informationen

Kein Wunder also, dass diese Technologie zwischenzeitlich in zahlreichen Branchen erfolgreich zum Einsatz kommt. RFID ist eine Art Leitbegriff für Systemlösungen für globales und lokales Tracking und Tracing

(also die Ortung von Personen und Objekten) mithilfe von Funketiketten, sogenannten RFID-Tags. Ein RFID-System besteht aus einem RFID-Transponder, einem Reader und einem im Hintergrund wirkenden IT-System. Die Übertragung der von Lesegerät erfassten Daten zum Middleware-Server erfolgt über Ethernet oder WLAN beziehungsweise GSM oder GPRS bei mobilen Einsatzbereichen.

Die Middleware übernimmt dann die weitere Verarbeitung der Daten. Dazu zählen unter anderem die Bereinigung von Lesefehlern und Mehrfachlesungen sowie das Filtern der Daten nach geschäftsprozessrelevanten Informationen und die anschließende Übertragung an die ERP-Systeme. Damit erfüllt die Middleware die wichtige Aufgabe der Reduzierung des Datenvolumens, das beim Tracking und Tracing durch Auto-ID-Verfahren in der Regel sehr hoch ist. Aktive Tags verfügen

neben einer eigenen Stromversorgung auch über einen internen Speicher und einen Prozessor. Dadurch sind diese in der Lage, ihre Daten von sich aus zu senden, das heißt, sie bedürfen keines Impulses vom Reader. Die Nutzung von RFID-Daten muss unter strenger Einhaltung der IT-Sicherheit sowie des Verbraucher- und Datenschutzes erfolgen.

### Hohe Verlässlichkeit

RFID-Systeme müssen aber nicht nur ausreichend geschützt, sondern auch ausreichend verfügbar sein und darüber hinaus auch verlässlich arbeiten. Wichtig ist, dass die übertragenen Daten nicht veränderbar sind und keine falschen Informationen in die Systeme eingespeist werden können. RFID schließt im Grunde genommen die Lücken zwischen IT-Systemen, die bislang nur durch manuelle Dateneingaben überbrückt werden konnten. sog



Vor allem in großen Logistikunternehmen weiß man die Vorteile von RFID-Lösungen zu schätzen. Foto: Fotolia.com

## Special Innovation

# Daten in bester Behandlung

Hochmoderne elektronische Gesundheitsdienste liefern einen nachhaltigen Wertbeitrag für Krankenhäuser.

**Sonja Gerstl**

„Das österreichische Gesundheitswesen zählt zu den besten der Welt, und es gilt den Anspruch, diesen hohen Qualitätsstandard im internationalen Vergleich weiterhin zu halten“, ist Georg Obermeier, Vorsitzender der Geschäftsführung von T-Systems in Österreich überzeugt. „Elektronische Gesundheitsdienste spielen eine entscheidende Rolle in der E-Europe-Strategie und liefern einen nachhaltigen Wertbeitrag zur effektiveren und effizienteren Nutzung von Ressourcen“, ergänzt Obermeier.

## Datenzusammenführung

Ziel der heimischen E-Health-Strategie ist es, eine bürgerzentrierte und kontinuierliche Modernisierung des österreichischen Gesundheitswesens zu unterstützen. Die flächendeckende elektronische Datenverwaltung – und insbesondere der Patienten- und Krankengeschichte-Index – sind eine wesentliche Voraussetzung für ein integriertes Versorgungsmanagement, mehr Qualität, Effizienz, Transparenz und Wirtschaftlichkeit. T-Systems ist seit über 20 Jahren führender Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnolo-

gie im Gesundheitsbereich und zeigt in zahlreichen Projekten Wege zur Optimierung von Abläufen in Krankenhäusern.

So setzt das Krankenhaus der Elisabethinen in Oberösterreich seit Jahren auf das T-Systems-Krankenhaus-Informationssystem i.s.h.med. Das System ermöglicht die Zusammenführung aller patientenrelevanten Daten und eine Vervollständigung der elektronischen Patientenakte. Ein spezifisches OP-Modul bietet einfach zu handhabende Planungswerkzeuge und liefert Übersichten zur Organisation und Überwachung des Operationsgeschehens. Im Modul Pathways sind medizinische Behandlungspfade definiert, womit für jeden Patienten ein optimaler Behandlungsplan festgelegt werden kann. Das klinische Personal ist jederzeit über den gesamten Behandlungsprozess informiert. Sämtliche Leistungen und Kosten sind transparent im System dargestellt.

## Transportplanung

Derzeit realisiert T-Systems ein neues Nephrologieportal für nierentransplantierte Patienten. Der behandelnde Arzt oder der Patient selbst können Befunde von zu Hause aus über das Internet-Portal abrufen. Die deutschen Ruppiner Kliniken und



Elektronische Gesundheitssysteme reduzieren den administrativen Aufwand für das Krankenhauspersonal und sind darüber hinaus auch mobil einsetzbar. Foto: T-Systems

das Universitätsklinikum Heidelberg nutzen das spezifische Modul i.s.h.med transport für die Planung ihrer Kranken- und Medikamententransporte. In Kombination mit der Transportoptimierungssoftware von Hermeskim ermöglicht das einen reibungslosen Ablauf und eine effiziente Verwaltung der Trans-

portaufträge. Dem Personal von Stationen, Funktionsstellen, Ambulanzen und OP stehen Transportdaten ohne Zeitverzögerung zur Verfügung. Der Transportprozess ist von der Erstellung der Aufträge und Weiterleitung an den Disponenten bis hin zu umfangreichen Auswertungen der Aufträge durchgängig ab-

gebildet. So kann die Anzahl der Fehlfahrten reduziert und die Pünktlichkeit beim Patienten deutlich erhöht werden.

Vor Kurzem erhielt T-Systems eine Forschungsförderung der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft für ein neues innovatives Gesundheitsprojekt, das sich mit der sogenannten problemorientierten Dokumentation auseinandersetzt. „Wir beschäftigen uns seit einiger Zeit mit der Optimierung des klinischen Dokumentationsprozesses. Mit der problemorientierten Dokumentation wollen wir Ärzten ein Werkzeug zur Verfügung stellen, das die medizinische Dokumentation von Patienten individuell unterstützt und bestehende Implementierungen klinischer Informationssysteme noch leistungsfähiger macht“, erklärt Obermaier.

Das geförderte Gesundheitsprojekt ist speziell auf die Anforderungen der komplexen Arbeitsabläufe von Krankenhäusern zugeschnitten. Im Detail ermöglicht das System in Routinefällen eine zeitsparende und strukturierte Behandlungsdokumentation.

Bei jeder Diagnose wird die angewandte Therapie anonymisiert gespeichert. Bei der nächsten auftretenden identischen Diagnose zeigt das System die bereits angewandte Behandlungsmethode als Therapieempfehlung. Damit kann der administrative Aufwand für den Arzt reduziert werden. Es kommt zu einem Austausch von situationsbezogenem Know-how innerhalb der Ambulanz sowie über Ambulanz- und Krankenhausgrenzen hinweg.

[www.t-systems.at](http://www.t-systems.at)

## Zielorientiertes Management

Exakte Planung ist Grundvoraussetzung bei IT-Implementierungen im Gesundheitsbereich.

Es gibt heute wohl keinen Geschäftsprozess, der nicht mithilfe von Informationstechnologie (IT) unterstützt und zugleich verbessert werden kann. Kein Wunder, dass diese seit geraumer Zeit auch in der Healthcare-Branche entsprechend vertreten ist.

Unterschätzt wird dabei jedoch oft der organisatorische Aufwand, der mit einer effizienten Implementierung verbunden ist, weiß Hannes Schuster, Managing Consultant im Healthcare-Bereich bei IBM Österreich. Immerhin gelte es hierbei eine ganze Reihe von Faktoren zu berücksichtigen.

„Wesentlicher Parameter von IT-Implementierungen ist unter anderem die Definition von realistischen und vor allem messbaren Zielen. Entscheidend ist es aber auch, sämtliche Betroffenen zu Beteiligten zu machen. Die Einbindung aller von dem Projekt betroffenen Stakeholder ist unabdingbar. Ein weiterer Aspekt ist die Berücksichtigung des Ausmaßes der Veränderung für die betroffenen Personen und die Durchführung der not-



IT im Gesundheitsbereich: Eine nachhaltige Verbesserung zahlreicher Abläufe in einem Krankenhaus steht am Ende jeder erfolgreichen Implementierung. Foto: Fotolia.com

wendigen Begleitmaßnahmen für das Veränderungs- oder Akzeptanzmanagement. Schließlich ist keinem dabei geholfen, wenn die EDV ihrer selbst willen eingesetzt wird, und am Ende des Tages sind dann alle erschöpft“, ist Schuster mit den diversen Unwegsamkeiten aus

der Praxis bestens betraut. Um den spezifischen Herausforderungen bei IT-Implementierungen im Gesundheitswesen noch besser Rechnung tragen zu können, hat IBM 2005 das Unternehmen Healthlink integriert. Der Ansatz der von Healthlink entwickelten Me-

thodik „Pro Link“ verbindet ein zielorientiertes Projektmanagement, die Optimierung von Prozessen sowie ein strukturiertes Akzeptanzmanagement und hat in der Vergangenheit in rund 2500 Projekten zu einem erfolgreichen Abschluss geführt. [www.ibm.at](http://www.ibm.at)

# Mautkompetenz für Europa

Die Erfahrungen mit dem österreichischen Mautsystem sollen auch in anderen Ländern nutzbar gemacht werden.

**Gerhard Scholz**

In einem Punkt ist sich die EU-Kommission einig: Jeder Lkw, der auf einer europäischen Autobahn fährt, muss dafür zahlen. Erst kürzlich hat EU-Verkehrskommissar Antonio Tajani im Europa-Parlament einen Entwurf für eine Novelle der Wegekostenrichtlinie vorgelegt, die vorsieht, künftig auch die Kosten von Umweltschäden, gesundheitlichen Belastungen der Anrainer, Lärm und Stau in die Lkw-Maut einzurechnen. Weniger Einigkeit herrscht derzeit noch bei den eingesetzten Mautsystemen.

## IT-Vorzeigeprojekt

Neben den benützungsbhängigen elektronischen Mautsystemen, die jeden gefahrenen Kilometer verrechnen, gibt es in den meisten Ländern Osteuropas und Skandinaviens vorerst nur eine Vignettenpflicht. Aber auch unter den elektronischen Mautsystemen selbst existieren keine einheitlichen, länderübergreifenden Technologien.

Seit Beginn des Jahres 2004 ist das österreichische Lkw-Mautsystem erfolgreich im Einsatz. Im Zusammenspiel verschiedener Kompetenz-Unternehmen entwickelte Raiffeisen Informatik das Zentralsystem und ist seit der Einführung für den gesamten Informations-technologie (IT)-Bereich verantwortlich.

Das IT-System umfasst unter anderem die Module Abrechnung, Karten- und Kunden-Management, Delikt-Management und Ersatzmautforderungen, Customer Selfcare und Callcenter. Alle Prozesse werden im Rechenzentrum von Raiffeisen Informatik abgewickelt.

Dieses von Raiffeisen Informatik bereitgestellte „Herzstück“ mit über 10.000 Einzelkomponenten gilt in Europa als

IT-Vorzeigeprojekt. Über 2,6 Mio. Mauttransaktionen werden pro Tag für über 830.000 Einzelvertragspartner (Frächter) im SAP über 21 externe und 290 interne Schnittstellen abgewickelt. Das Online-Datenvolumen beträgt durchschnittlich 9,5 Terabyte. Das System unterstützt 31 verschiedene Zahlungsmittel und verwaltet die Daten von 11.000 registrierten Selfcare-Nutzern. Zweimal

pro Monat werden über 10.000 Sammelrechnungen erstellt und versendet. Seit dem Start des Mautsystems 2004 wurden 650.000 Vertragskonten im System erfasst – beeindruckende Eckdaten eines der größten IT-Projekte in Österreich.

Wilfried Pruschak, Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik, betont die Einzigartigkeit dieses Mautprojekts: „Bei der Errichtung und Inbetriebnah-

me des Lkw-Mautsystems wussten wir, dass es eine besondere Herausforderung in Hinblick auf Sicherheit und Transaktionsvolumina darstellt.“ Die unter Beweis gestellte IT-Kompetenz will Pruschak nun auch in anderen europäischen Ländern anbieten: „Die Technologien der elektronischen Mautsysteme sind sehr unterschiedlich. Die EU versucht, Europa grenzenlos zu machen, aber diese Unterschiede schaffen neue Barrieren. Dabei wäre das Zusammenspiel aller europäischen Mautsysteme für die allgemeine Akzeptanz besonders wichtig.“

## Maut-Roaming

Als Beispiel nennt Pruschak die Harmonisierung mit der tschechischen Maut; seit 2007 gilt auch dort für Lkws Mautpflicht. Doch obwohl in Tschechien ein anderes IT-System im Einsatz ist, konnte Raiffeisen Informatik das österreichische System so anpassen, dass tschechische Lkws voll erfasst werden könnten, ohne eine neue Go-Box anschaffen zu müssen.

Für die Zukunft wünscht sich Pruschak länderübergreifende Initiativen, damit die unterschiedlichen Mautsysteme so kompatibel werden, dass die Benutzer, sprich: die mautpflichtigen Lkws, im Sinne eines Maut-Roamings sich ohne Komplikationen quer durch Europa bewegen können.

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)



Fast alle EU-Länder verlangen für Lkws eine Gebühr für die Benützung von Autobahnen, doch eine Harmonisierung der unterschiedlichen Mautsysteme ist noch Zukunftsmusik. Foto: Bilderbox.com

# Wenn Sekunden lebensrettend sind

Telekom Austria und A1 errichten neues Steuerungssystem für die Einsatzorganisation des Roten Kreuzes Salzburg.

Bei einem Rettungseinsatz können Minuten oder gar Sekunden über Leben und Tod entscheiden. Deswegen muss der gesamte Ablauf des Einsatzes perfekt koordiniert werden: vom Alarm über die Arbeit am Unfallort bis hin zum Eintreffen im Krankenhaus.

Eines der modernsten Einsatzsteuerungssysteme Europas, genannt Elektra+, sorgt im gesamten Bundesland Salzburg dafür, dass die Mitarbeiter des Österreichischen Roten Kreuzes (ÖRK) schnellstens alle notwendigen Informationen erhalten und keine wertvolle Zeit verloren geht.

Elektra+ wurde von Telekom Austria als Generalunternehmer in enger Zusammenarbeit mit A1 für die mobile Einsatzsteuerung basierend auf GPS-Routing entwickelt. Mit 160 Einsatzfahrzeugen bewältigt das ÖRK Salzburg jährlich rund 200.000 Einsätze; dabei fallen pro Einsatz mindestens acht Statusmeldungen an.

Das neue System Elektra+ läuft in den zehn Leitstellen und 160 Rettungsfahrzeugen und stellt den raschen und sicheren Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitern der Leitstelle und den Einsatzteams vor Ort her. Bereits in der ersten Phase konnten damit die Disposition und die Fahrzeugauslastung deutlich verbessert werden.

## Perfekte Navigation

Telekom Austria entwickelte und plante das Projekt als Generalunternehmer, programmierte die neue Software für die Leitstellen sowie für die mobilen Fahrzeug-Terminals und hostet die gesamte Server-Landschaft. Die mobile Datenübertragung erfolgt über das flächendeckende A1-Netz. Jedes Rettungsfahrzeug wurde mit einem neuen Tablet-PC mit Touchscreen und A1-SIM-Karte ausgestattet.

Damit überträgt das Rettungsteam den aktuellen Einsatzstatus und die für die Disposition



Zeit ist bei Rettungseinsätzen oft ein entscheidender Faktor. GPS-Technik hilft, viel davon einzusparen. Foto: Bilderbox.com

erforderlichen GPS-Daten an die Leitstelle, die damit immer über den genauen Standort des Wagens informiert ist. Im Gegenzug sendet die Leitstelle die GPS-Koordinaten des Zielortes, sodass das Rettungsfahr-

zeug satellitengesteuert zum Einsatzort navigiert wird. Damit entfällt zum einen für die Rettungsleute die zeitraubende und fehleranfällige händische Adresseneingabe, zum anderen wird das Rettungsfahrzeug auch

sicher zu jenen Einsatzorten geleitet, wo es keine Hausnummer gibt. Das gemeinsam von Telekom Austria und A1 entwickelte System ist in Europa beispielgebend.

Das sieht auch Gerhard Huber, Landesrettungskommandant des ÖRK Salzburg, so: „Das neue System ist ein Meilenstein in der Kombination von Hightech und Bedienungsfreundlichkeit. Unsere rund 2400 ehrenamtlichen und hauptberuflichen Salzburger Mitarbeiter sowie alle Patienten und Angehörigen profitieren von diesem innovativen und perfekt abgestimmten System. Einsatzorganisationen entwickeln und testen ja laufend verschiedenste Techniken und Technologien, um Effizienzsteigerungen zu erzielen. Wir sind sicher, dass bald auch andere Blaulicht-Unternehmen im In- und Ausland unser Modell als Vorbild für ihre Einsatzsteuerung verwenden werden.“

<http://business.telekom.at>

## Special Innovation

# Fit für neue Beziehungen

Bei größeren Unternehmen ist CRM fixer Bestandteil der Unternehmenskultur, aber auch Klein- und Mittelbetriebe sehen immer stärker die Wichtigkeit eines professionellen Managements der Kundenpflege.

**Gerhard Scholz**

Nein, es stimmt nicht: Customer Relationship Management (CRM), zu Deutsch Kundenbeziehungsmanagement, ist nicht nur etwas für große Unternehmen. Das bestätigt auch Peter Mattausch, Sales Expert im Geschäftskundenbereich von Kapsch Business Com: „Für Klein- und Mittelbetriebe wird CRM ein immer wichtigeres Thema; wir sehen da ein großes Potenzial.“ Deshalb hat Kapsch ein eigenes Vorgehensmodell für die Abwicklung von CRM-Projekten entwickelt, das für jede Unternehmensgröße adaptiert werden kann.

## CRM-Effizienz steigern

Bei allen CRM-Lösungen geht es darum, die Kundenorientierung zu verbessern. Unternehmensprozesse, die mit Kunden zu tun haben, vor allem Marketing, Verkauf und Service, werden so organisiert, dass sie von der bisherigen internen Sicht-

weise abgehen und den Kunden in den Mittelpunkt stellen. Ob das der Fall ist, prüft das Kapsch-Modell mit zwei Basis-Checks: Mit dem „CRM-Fitness-Check“ wird der Ist-Stand erhoben, im „CRM-Nutzen-Check“ werden die notwendigen Prioritäten definiert; dem folgt die Erstellung eines CRM-Konzepts, das unter Einbindung aller Mitarbeiter umgesetzt wird.

Das technische Grundgerüst liefert das von Kapsch eingesetzte CRM-Programm von Microsoft Dynamics, mit dem die relevanten Firmen- und Personendaten ganz individuell angepasst und aufbereitet werden können. Da auch Funktionen von Microsoft Office problemlos in das CRM-Programm integriert werden können, haben die Anwender eine vertraute, intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche vor sich, und sie können für ihre tägliche Arbeit weiterhin die Software nutzen, die sie bereits kennen und beherrschen. Damit steht den Mitarbeitern



Die beste Grundlage, um Schwachstellen im Kundenbeziehungsmanagement eines Unternehmens zu erkennen und neue Maßnahmen zu definieren, liefert ein Fitness-Check. Foto: Fotolia.com

eine transparente Kundendatenbank zur Verfügung, die während des Gesprächs mit einem Kunden alle wichtigen Informationen bereitstellt, die mit diesem zu tun haben.

Einen neuen Trend sieht Kapsch-Experte Mattausch im Einsatz computerunterstützter

Telefonie: „Die neueste Version 4.0 von Microsoft Dynamics CRM lässt sich perfekt mit einer modernen Unified-Communications-Lösung kombinieren; dadurch wird die CRM-Effizienz eines Unternehmens wesentlich gesteigert. Jeder Benutzer ist jederzeit informiert,

wer gerade online ist, während eines Kundengesprächs können über Instant Messaging andere Ansprechpartner eingebunden werden oder es kann auch sofort ein Webmeeting, also eine Online-Videokonferenz, abgehalten werden.“

[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)

**Peter Neubauer:** „Worum es uns vor allem geht: um möglichst viele zufriedene Kunden und stabile, dauerhafte Kundenbeziehungen. CRM-Maßnahmen müssen sich daher so auswirken, dass sie den Kunden auch wirklichen Nutzen bringen“, erklärt der Vorsitzende der Geschäftsführung von Pay Life.

## „Spürbare Effekte müssen erzielt werden“

**economy:** Welche Bedeutung hat Kundenbeziehungsmanagement für Pay Life?

**Peter Neubauer:** CRM bedeutet in unserem Unternehmen die Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf die Bedürfnisse der Kunden. Für Pay Life als Drehscheibe zwischen Kunden, Händlern und Banken ist dies eine wesentliche Herausforderung; alles dreht sich um Beziehungspflege und Rund-

um-Services. Worum es uns vor allem geht: um möglichst viele zufriedene Kunden und stabile, dauerhafte Kundenbeziehungen. CRM-Maßnahmen müssen sich daher so auswirken, dass sie bei den Kunden auch wirklich spürbare Effekte auslösen.

### Und wie gehen Sie da im Detail vor?

In genauen Analysen eruiieren wir, was für unsere Kunden wichtig ist: Bieten wir die Produkte an, die der Markt und die Kunden verlangen? Stimmt unser Service Level? Werden Infos zu Produkten und Angeboten zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zur Verfügung gestellt? Darauf aufbauend erstellen wir eine allgemeine, für alle Kundengruppen geltende Customer Policy; dieser folgt die Entwicklung einer Strategie für jede einzelne Kundengruppe. Dann konzipieren wir unsere Maßnahmen; dabei setzen wir auf Multichannel-Marketing über E-Mail, Telefon, Websites, Portale und Kundenmagazine.

### Und welche Maßnahmen setzen Sie für Privatkunden?

Viermal jährlich bieten wir allen Kreditkartenbesitzern unsere Pay Life Specials an. Das sind besonders günstige Angebote wie ausgewählte Reise- und Hotel-Packages oder verschiedene Einkaufsvorteile. Gleichzeitig findet damit Beziehungspflege auf Vertragspartnerseite statt, weil die Geschäfte angekurbelt werden: eine echte Win-win-Situation. Selbstverständlich gibt es auch für Privatkunden ein vielseitiges Online-Portal.

### Was würden Sie als Ihr zentrales Kundenservice bezeichnen?

Für alle Kunden von großem Vorteil und damit ein wichtiger Teil unseres CRM: Wir kümmern uns persönlich um die Anliegen der Karteninhaber, Vertragspartner und Banken. Im Falle von Problemen mit Karten oder Sperrungen sind wir an sieben Tagen der Woche 24 Stunden erreichbar. *gesch*

[www.paylife.at](http://www.paylife.at)



Am besten betreut fühlen sich Kunden immer noch dann, wenn sie kompetente Ansprechpartner erreichen können. Foto: Fotolia.com

### Können Sie uns dazu ein praktisches Beispiel nennen?

Schauen Sie sich unser Pay-Life-Firmenkarten-Portal an. Das ist ein hochmodernes Portal speziell für die Bedürfnisse von Unternehmen. Darüber können Firmenkarten-Abrechnungen nicht nur Personen, sondern auch Kostenstellen

und Personalnummern direkt zugeordnet werden. Reisebelege können direkt kommentiert und alle Daten auf Knopfdruck in ein Excel- oder CSV-Format exportiert werden. Sie können dort Umsätze und Abrechnungen elektronisch abfragen und alle persönlichen Kartendaten verwalten.

## Zur Person



**Peter Neubauer, Vorsitzender der Geschäftsführung von Pay Life.** Foto: PayLife

## Special Innovation

# Beschleunigter Kundenkontakt

Wer Customer Relationship Management (CRM) ernst meint, muss dafür auch geeignete technische Grundlagen schaffen: Suzuki Austria verfügt über eine hochmoderne, integrierte CRM-Infrastruktur, die den Service Level wesentlich erhöht und gleichzeitig die Basis für eine punktgenaue Kundenansprache durch Direct Marketing legt.

**Gerhard Scholz**

Suzuki gehört weltweit zu den Top Ten der Automobilbranche, bei Motorrädern sogar zu den vier größten Anbietern. In Österreich ist das Tochterunternehmen Suzuki Austria der Generalimporteur. Noch vor wenigen Jahren lag der Schwerpunkt der Kundenkommunikation auf klassischer Werbung in Radio, TV und Printmedien. Das Unternehmen verfügte zwar über mehr als 100.000 Kundenadressen, bei Mailing-Aktionen kam aber ein hoher Anteil als unzustellbar wieder retour.

Erst die Entscheidung für eine neue technische Lösung machte aus der verstaubten Adressdatei die Basis eines effektiven Customer Relationship Managements (CRM). Heute nutzt Suzuki Austria verstärkt Direct Marketing für den Kontakt zu rund 200 Vertragshändlern und zu 85.000 aktuellen Endkunden.

### Service und Marketing

Umgesetzt wurde die Neugestaltung von Telekom Austria (TA) als Generalunternehmer. Die neue CRM-Plattform wird zum Großteil von TA im Technologiezentrum Arsenal in Wien gehostet und betrie-



**Geschwindigkeit und Fein-Tuning sind auch im Kundenkontakt entscheidend: Wer seine CRM-Maschinerie bestens geölt hat, kann auf Anfragen schneller reagieren und Angebote unterbreiten, die perfekt auf das Kundenprofil abgestimmt sind.** Foto: Suzuki

ben. Als Grundlage dient das Programm Microsoft Dynamics CRM 3.0, das dank seiner offenen Architektur mit geringem Programmieraufwand an unterschiedlichste Schnittstellen angebunden werden kann. Interessant wurde die Sache durch die erstmalige Integration des Cisco Call Managers: Dadurch wurde eine perfekte Kombination geschaffen, die für Suzuki völlig neue Mög-

lichkeiten eröffnete. Gerhard Erber, Manager bei Suzuki, beschreibt: „Beim Anruf eines Händlers oder Kunden erscheinen sämtliche CRM-Daten der Kundenhistorie auf dem Bildschirm; unsere Call Center Agents sehen auf einen Blick alle relevanten Informationen. Wir können schneller Auskunft geben und haben damit unseren Servicegrad entscheidend verbessert.“ Auch das bereits be-

stehende Händler-Portal, in das die Suzuki-Händler sämtliche Daten aus Kundenkontakten eingeben, wurde in das neue CRM-System eingebunden. Erber sieht darin eine weitere Chance: „Dadurch bekommen wir neben den Kontakten zu Neukunden auch Zugang zu bestehenden Suzuki-Kunden, die noch nicht in unserer Datenbank erfasst sind.“ Das ist wichtig, denn Direct Marketing ist

mittlerweile zu einem viel genutzten Instrument geworden, wie Erber berichtet: „Durch die effiziente Adressverwaltung im CRM-System haben wir im Direct Mailing viel an Prospekten, Konfektionierung und Porto gespart. Dafür machen wir jetzt sechs statt wie früher zwei Mailing-Aktionen pro Jahr, und die mit einer wesentlich besseren Response der Kunden.“

<http://business.telekom.at>

## Meinungsbildung strategisch planen

Mit Issues Management kann man Risiken und Chancen frühzeitig erkennen und rechtzeitig gegensteuern.

Längst haben einschlägige Bücher und Konferenzen „Issues Management“ zur Chefsache erkoren. Ursprünglich lediglich als eine Erweiterung der Public Relations gemeint, hat sich Issues Management mittlerweile zu einem wichtigen Bestandteil des strategischen Managements entwickelt.

Worum geht es dabei? Organisationen, meist Unternehmen, sind keine in sich geschlossenen Gebilde, vielmehr sind sie mit ihrem Umfeld in einem fortwährenden Prozess des Austausches und der wechselseitigen Beeinflussung verschränkt. In diesem Prozess ergeben sich Themen und Trends, die für das Unternehmen Risiken bergen oder aber spannende Chancen bieten.

Issues Management beobachtet diese Entwicklungen, analysiert frühzeitig die sich ergebenden Risiko- und Chancenpotenziale und erarbeitet Maßnahmen, um darauf zu reagieren. Zwei Wege stehen da-

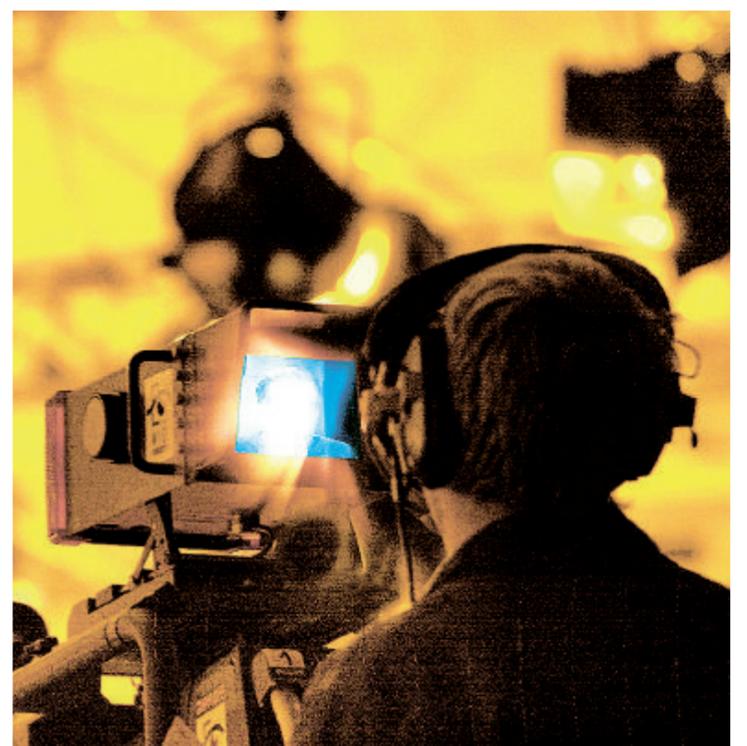
für offen: Entweder versucht ein Unternehmen, auf die öffentliche Meinungsbildung einzuwirken, oder es passt seine eigene Organisation an die sich verändernden Umgebungsbedingungen an. Doch eines ist klar: Je später man auf ein Issue reagiert, desto kleiner ist der Handlungsspielraum und desto höher sind die Kosten, die dafür aufgewendet werden müssen.

### Frühwarnsystem

Mit zu den wichtigsten Informationsquellen des Issues Managements gehört eine laufende, professionelle Beobachtung des Mediengeschehens. Waltraud Wiedermann, Geschäftsführerin von APA-Defacto, sieht die Sache so: „Wir verstehen Issues Management als ein Frühwarnsystem für Unternehmen und Organisationen. Mit der Aufbereitung der relevanten Informationen unterstützen wir unsere Kunden dabei, ihren Handlungsspielraum im Wettbewerb und in der Öffentlichkeit zu erwei-

tern. Wer Themen und Trends, die ihn betreffen, frühzeitig erkennt, kann umso effektiver darauf reagieren.“

APA-Defacto ist eine hundertprozentige Tochterfirma der Austria Presse Agentur. Als solche kann sie auf das gesamte Spektrum der APA zugreifen und ein Service anbieten, das den gesamten Prozess des Issues Managements umfasst, wie Wiedermann erklärt: „Mit APA-Defacto decken wir den Bereich des Realtime-Agentur- und des Medien-Monitorings ab, das zuerst die Basisinformationen und später die Erfolgskontrolle der Aktionen liefert. Dazwischen eingebunden ist das APA-Original-Text-Service (OTS), mit dem gezielt Botschaften verbreitet werden können. Für vertiefende Analysen steht unser Media-Watch-Institut bereit. Wir bieten also alle Elemente für das Issues Management unserer Kunden aus einer Hand an.“ *gesch*  
[www.apa-defacto.at](http://www.apa-defacto.at)



**Eine laufende Beobachtung des Mediengeschehens liefert wichtige Informationen für das Issues Management.** Foto: APA-DeFacto