

**Petra Patzelt:** „Ein Businessplan ist ein Türöffner für Gespräche mit Banken oder Förderstellen; er schafft leichteren Zugang zu Finanzierungsmöglichkeiten und Förderungen und ist ein strategisches Planungsinstrument für die künftige Unternehmensentwicklung“, erklärt die Geschäftsführerin der niederösterreichischen Gründeragentur RIZ.

# Geschäftskonzept als Visitenkarte

Gerhard Scholz

**economy:** Welche Funktion erfüllt das RIZ, und welche Leistungen bietet es an?

**Petra Patzelt:** Die Gründeragentur RIZ ist die ideale Anlaufstelle für die ersten konkreten Fragen im Rahmen einer Unternehmensgründung in Niederösterreich. Als Tochterunternehmen des Landes Niederösterreich haben wir natürlich den optimalen, direkten Kontakt zu allen relevanten Stellen. Wir helfen den Gründern und Gründerinnen, die eine Geschäftsidee umsetzen wollen, bei Geschäftskonzept und Businessplan, Behördenwegen, Standortsuche, Finanzierung oder Förderung. Überdies können in den RIZ-Gründerzentren vom kleinen Büro bis zur großen Produktionshalle Flächen zu günstigen Konditionen gemietet werden.

*Wenn jemand die Beratung durch das RIZ sucht, wo kann er oder sie diese finden?*

Abgesehen von unserer Website, die viele interaktive Funktionen bietet, und unseren 16 Standorten ist die Mobilität unserer Gründungsberater ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Arbeit des RIZ. Unsere Mitarbeiter sind in ganz Niederösterreich unterwegs, die Beratungen finden oft direkt vor Ort bei unseren Kunden statt. Mit dieser flächendeckenden Aufstellung schaffen wir es, allen angehenden Jungunternehmern und -unternehmerinnen in Niederösterreich unsere Leistungen nahezubringen.

*Eine gute Geschäftsidee ist Voraussetzung für eine Unternehmensgründung, aber es schadet nicht, auch ein konkretes Geschäftskonzept zu haben.*

Ganz richtig. Ein Geschäftskonzept, auch Businessplan genannt, sollte nicht nur die Beschreibung der Unternehmensidee, seien es Produkte oder Dienstleistungen, enthalten, sondern auch eine Analyse der Markt- und Konkurrenzsituation, Überlegungen zum Vertrieb und zur Werbung sowie eine entsprechende Planrechnung. Dabei kommt der Person des Gründers hohe Bedeutung zu: Ein guter Businessplan lässt erkennen, ob der angehende Unternehmer über ausreichendes fachliches Know-how verfügt und ob er sich auch zu hundert Prozent mit seiner Idee identifiziert.



Ein schlechtes Geschäftskonzept landet besser im Reißwolf, ein gut durchdachtes und detailliert ausgearbeitetes hingegen ist die Basis für eine erfolgreiche Unternehmensgründung. Foto: Photos.com

*Welchen Wert hat ein fundierter Businessplan für Jungunternehmer?*

Ein Businessplan ist die Visitenkarte eines Unternehmens, ein Türöffner für Gespräche mit Banken oder Förderstellen; er schafft leichteren Zugang zu Finanzierungsmöglichkeiten und Förderungen. Ein Businessplan ist aber vor allem auch ein wertvoller Handlungsleitfaden und ein strategisches Planungsinstrument für die künftige Unternehmensentwicklung. Die Praxis zeigt, dass jene Vorhaben, die sorgfältig durchdacht und in einem Geschäftskonzept detailliert beschrieben werden, auch erfolgreicher umgesetzt werden.

*Wie hilft das RIZ bei der Erstellung eines Businessplans?*

Wir bieten einerseits kostenlose Seminare an, in welchen den Gründern die wesentlichen Bausteine eines Businessplans vermittelt werden, und unterstützen die Jungunternehmer andererseits in Einzelberatungen. In den persönlichen Beratungsgesprächen werden mit dem Instrument „Geschäftskonzept“ die Marktsituation und der kaufmännische Part analysiert, damit der Gründer rasch erkennt, ob sich sein Vorhaben auch rechnen kann. Das Beratungsgespräch ist quasi „Hilfe zur Selbsthilfe“.

*Und was wird in den Seminaren vermittelt?*

In dem Seminar „Der professionelle Businessplan“ erläutern die RIZ-Gründerberater an jeweils zwei Abenden

die wesentlichen Bausteine eines Businessplans. Schritt für Schritt lernen die Unternehmer, welche Inhalte ein Geschäftskonzept haben soll und wie es richtig aufgebaut wird. Es wird aber auch geklärt, ob vielleicht noch Defizite bestehen, die es zu beseitigen gilt – etwa durch persönliche Weiterbildung, die Aufnahme eines Mitarbeiters oder den Zukauf einer Dienstleistung wie IT-Services oder Buchhaltung.

## Info

- Nähere Informationen zu den Seminaren „Der professionelle Businessplan“ gibt es unter [www.riz.at](http://www.riz.at) oder bei Christina Behne, Tel. 02622/26326-105 oder via E-Mail an [seminar@riz.co.at](mailto:seminar@riz.co.at)

## Zur Person



Petra Patzelt ist Geschäftsführerin der niederösterreichischen Gründeragentur RIZ. Foto: RIZ

1999 | 2009

10 Jahre **economyaustria.at**

bmwfi **BMW\_F<sup>a</sup>**  
Bundesministerium für  
Wirtschaft, Familie und Jugend

Alcatel-Lucent

APA

CISCO

IBM

IDS SCHEER  
Business Process Excellence

kapsch >>>  
always one step ahead

KONICA MINOLTA

paybox

PayLife

QENTA  
wirecard

XR

SER

TELEKOM AUSTRIA

Systems

xerox

ac-cent  
Gründerservice GmbH

aws  
erp-fonds

Christian Doppler  
Forschungsgesellschaft

center for usability research & engineering

cure

DONAU UNIVERSITÄT  
KREMS

evolaris  
eBusiness Competence Center

EB

plus  
eco

N

RIZ  
Die Gründer-Agentur  
für Niederösterreich

softwarepark  
hagenberg  
business research education

tecnet

virvis

VTO

cmk

ecaustria.at

economy  
Unabhängiges Themenmagazin für Wirtschaft und Bildung

FORMAT

INDUSTRIE  
MAGAZIN

pressetext  
austria

WirtschaftsBlatt

## Special Innovation

# Wissens- und Brokernetzwerk

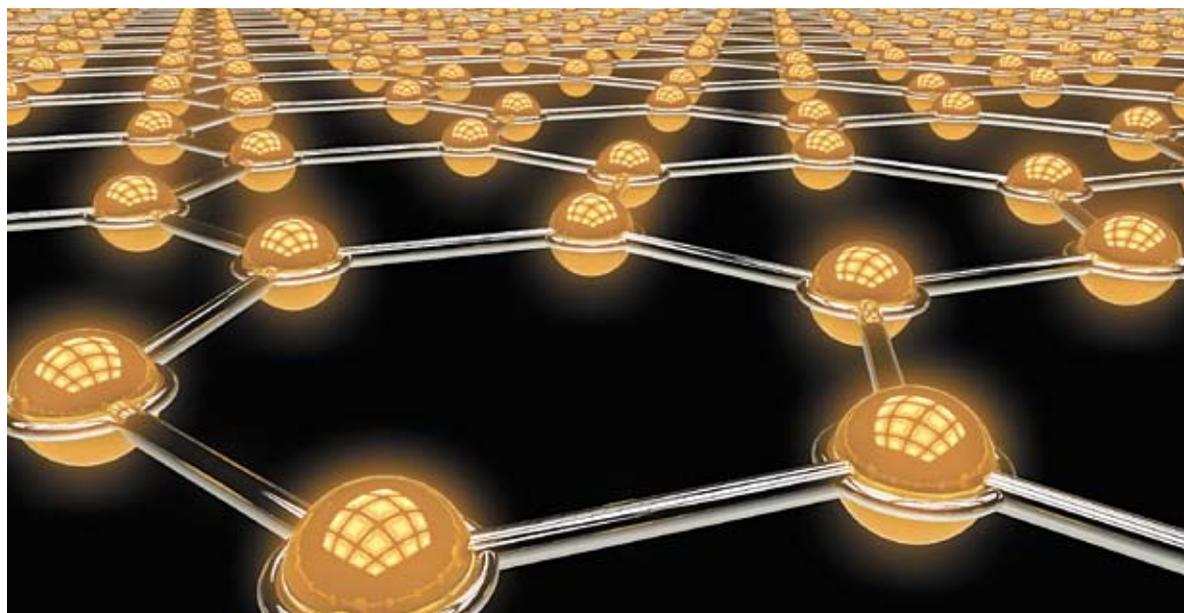
Ein richtungsweisendes Pilotprojekt des VTÖ erleichtert KMU den Zugang zu F&E&I-Förderprogrammen.

**Gerhard Scholz**

Investitionen in Forschung, Entwicklung und Innovation (F&E&I) sind der Motor für wirtschaftliches Wachstum. Sie sollen in innovative Produkte und Dienstleistungen münden, die die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen nachhaltig stärken. Mit dem Ziel, die EU bis 2010 zu einem wettbewerbsfähigen und dynamischen Wirtschaftsraum zu machen, wurde im Jahr 2000 die Lissabon-Strategie verabschiedet. Diese sieht vor, dass die Mitgliedstaaten der EU den F&E-Anteil ihres BIP (Bruttoinlandsprodukt) bis 2010 auf drei Prozent steigern sollen.

## Wichtiger KMU-Beitrag

Für die Erreichung des Lissabon-Ziels sollten vor allem auch die kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) zur F&E&I-Arbeit animiert und dabei unterstützt werden. Zwar existiert auf nationaler wie internationaler Ebene eine Reihe von



Mit regionalem Wissensmanagement und der Vernetzung aller Technologiezentren unterstützt der VTÖ österreichische KMU bei der Beteiligung an F&E&I-Kooperationsprojekten. Foto: Photos.com

F&E&I-Förderprogrammen, doch die allgegenwärtige Ressourcenknappheit der KMU verhindert nur allzu oft die Befassung mit den Ausschreibungen, geschweige denn das Verfassen von Projektanträgen.

Genau dort setzt ein Projekt des VTÖ (Verband der Technologiezentren Österreichs) an. Der Projektname ist dabei Programm: „Wissens- und Brokernetzwerk für Technologiezentren zur Steigerung der

F&E&I-Quote in KMU“. Das Pilotprojekt „Brokernet“, so der interne Arbeitstitel, untersucht, wie die Technologiezentren mithilfe eines gezielten regionalen Wissensmanagements eine wesentliche Verbesserung bei der

Unterstützung, Heranführung und Umsetzung von Projektbeteiligungen von KMU in nationale und europäische Kooperationsprojekte erreichen können. Der F&E-Anteil der KMU soll dadurch messbar gesteigert werden. Gerade die Technologiezentren haben eine sehr gute Kenntnis von den lokalen F&E-Akteuren und sind kompetente Partner für die Unternehmen. Mit dem Projekt „Brokernet“ sollen die Technologiezentren ihre Brokerage-Kompetenz auf- und ausbauen.

Der Endbericht des Projekts weist aus, dass die teilnehmenden Technologiezentren 172 Projektbeteiligungen erreichen konnten, mehr als die Hälfte davon von KMU. Vor allem die Akquisition von KMU, die bisher noch keine Erfahrungen mit F&E&I-Förderprogrammen hatten, sticht hervor: 61 der 172 Projektbeteiligungen stammen von „Newcomern“. Die Projekte umfassen ein Gesamtvolumen von neun Mio. Euro.

## Erweitertes Portfolio

Für die Technologiezentren selbst stellt der systematische Aufbau von professionellen Beratungsdienstleistungen eine wichtige Maßnahme zur Weiterentwicklung der Zentren in Richtung regionaler Impulsgeber dar. Die einzelnen Technologiezentren behandeln ihren regionalen Aufgaben entsprechend spezifisch fachliche Schwerpunktthemen. Durch die Vernetzung zu einer Wissensmanagement-Plattform entstehen nun auch überregionale Kooperationen in bestimmten Kompetenzbereichen. Dadurch können die Technologiezentren ihr lokales Einzugsgebiet auf ähnliche Schwerpunktregionen in anderen Bundesländern ausweiten und dort Zugang zu kompetenten KMU finden.

Die neu entwickelten Beratungsdienstleistungen können nun zusätzlich zu den bisher bekannten Dienstleistungen in den Bereichen „Vermietung“ und „Entrepreneurship“ angeboten werden. Damit trägt das Pilotprojekt „Brokernet“ dazu bei, das Leistungsportfolio der Technologiezentren substanziell zu erweitern.

## Die Erfolgsgeschichte des VTÖ

Seit 20 Jahren fördert der VTÖ die Entwicklung und Vernetzung von Technologiezentren.

Der Verband der Technologiezentren Österreichs, kurz VTÖ, ist die nationale Interessenvertretung des Netzwerks der rund 90 österreichischen Technologie-, Impuls- und Gründerzentren. Vorrangiges Ziel des VTÖ ist die Unterstützung dieser Zentren bei ihrer Weiterentwicklung von Infrastruktur-Immobilien zu regionalen Impulsgebern und Innovatoren. In dieser Aufgabe wird der VTÖ durch das Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) tatkräftig unterstützt und gefördert.

1989 gegründet, feiert der VTÖ heuer sein 20-jähriges Bestehen. Seine Erfolgsgeschichte ist eng verbunden mit der Entwicklung seiner Zielgruppe, den österreichischen Technologiezentren (in letzter Zeit verstärkt „Impulszentren“ genannt). Als Anfang der 90er Jahre der Aufbau von Impulszentren vom Staat gefördert wurde, kam es

zu einem regelrechten Boom. In allen Bundesländern wurden Zentren gegründet, um die regionale Wirtschaft zu unterstützen und vor allem innovative und technologieorientierte Gründer zu fördern. Die Mitgliederzahl des VTÖ wuchs enorm, ebenso die Aufgaben des Verbandes. 2004 wurde deswegen ein eigenständiges Generalsekretariat unter der Leitung von Clemens Strickner etabliert.

## Im Netzwerk denken

Heute präsentiert sich der VTÖ als ein weites Netzwerk wesentlicher Einrichtungen und Zentren der österreichischen „Innovationsszene“ (siehe Link). Für seine Mitglieder organisiert der VTÖ Qualitätsmanagement, Weiterbildung, Gründungsunterstützung, Studienreisen und vieles mehr. Neben den Netzwerkaktivitäten bilden die Projektvorhaben eine wichtige Säule im Leistungsprofil des VTÖ.



Österreichs Technologiezentren entwickeln sich immer mehr zu regionalen Impulsgebern und starken Innovatoren. Foto: VTÖ

VTÖ-Vorsitzender Wolfgang Rupp meint dazu: „Die Vernetzung der österreichischen Technologie- und Innovationszentren sowie die Vertretung von deren Interessen sind wichtige Ziele des VTÖ. Aus diesem Grunde initiiert der Verband kooperative Projekte mit den Zentren, die dazu beitragen, das VTÖ-Netz-

werk zu stärken und die Zentren in den Regionen bei ihren Aufgaben maßgeblich zu unterstützen.“ Dieser Kooperationsgedanke findet sich auch in dem selbst gewählten Motto des VTÖ wieder, das da heißt: „Be part of it – think networks!“ *gesch*

[www.innovationszentren-austria.at](http://www.innovationszentren-austria.at)

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

# Sicher unterwegs im Arbeitsalltag

Unternehmensdaten gehören entsprechend geschützt – egal ob vor Ort im Büro oder im Außendienst.

Sonja Gerstl

Mit der zunehmenden Nutzung von Telefonie-, Video- und Geschäftsanwendungen, die alle über ein einziges Unternehmensnetzwerk betrieben werden, ist es heutzutage wichtiger denn je, dass diese Netzwerke auch jederzeit verfügbar sind. Ein Ausfall hätte fatale Folgen fürs Business. Darüber hinaus muss dieses Netzwerk auch entsprechend vor inneren und äußeren Bedrohungen beziehungsweise Datenverlust geschützt werden.

Astrid Krupicka, Marketing-Direktor für Österreich und Osteuropa für Enterprise Solutions bei Alcatel-Lucent: „Durch eine höhere Produktivität und optimierte Investitionen in Technologie mindert der benutzerorientierte Sicherheitsansatz von Alcatel-Lucent das Risiko für das Unternehmensvermögen, gewährleistet aber gleichzeitig auch die Einbindung des Endbenutzers im Sicherheitsprozess. Unser Ansatz bietet eine umfassende Sicherheitsstrategie rund



Das mobile Office ist zahlreichen virtuellen und realen Gefahren ausgesetzt. Entsprechend umfangreich sollten die Sicherheitsvorkehrungen für Laptop und Co gestaltet sein.

um die verschiedenen Herausforderungen hinsichtlich Netzwerken, mobilen Technologien und Geschäftsanwendungen.“ Der Sicherheitsansatz wird dabei auf verschiedenen Ebenen implementiert und liefert Kunden umfassenden Schutz. Für Unternehmensnetzwerke angeboten werden dabei unter anderem ein 24-Stunden-Remote-Management von mobilen Laptops, sichere und automatisierte Geschäftsprozesse, die den jeweiligen Anforderungen von Un-

ternehmen entsprechen, ein benutzerbasiertes Netzzugangskontrollsystem und integrierte Hochgeschwindigkeitsfirewalls für Core- und Netzwerkkomponentenumgebungen. Komplettiert wird die Liste der Leistungen durch eine automatisierte Eingrenzung von Angriffen durch Quarantänemaßnahmen und Löschung, ein Host-Integritätsprüfungssystem und ein Echtzeit-Antivirusschutz gegen Bedrohungen aus dem Internet, von E-Mails, Dateübertra-

gungen und VPN-Verkehr.

## Mobile Sicherheit

Besonders das Sicherheits-service für Mobilitätslösungen erfreut sich zunehmender Beliebtheit. Laptops stehen für hohe Flexibilität und erhöhte Produktivität – das gilt vor allem dann, wenn ein Großteil der Mitarbeiter im Außendienst unterwegs ist. Übergreifende und ständig aktivierte Sicherheitssysteme, mit denen das Risiko von Datendiebstahl verhindert

wird, sind in diesem Zusammenhang ein Gebot der Stunde.

Krupicka: „Während der normalen Verwendung greifen Laptop-Benutzer auf unterschiedliche Netzwerke zu – etwa das Internet sowie Unternehmens- und Heimnetzwerke – und nutzen Informationen gemeinsam mit anderen Usern. Dadurch setzen sie den Laptop auch Angreifern und Malware wie Viren, Trojanern, Rootkits et cetera aus. Der Omni Access 3500 Nonstop Laptop Guardian von Alcatel-Lucent stellt die nächste Generation mobiler Computersicherheit dar.“

Die Security-Lösung von Alcatel-Lucent besteht aus einer Speicherkarte (PCMCIA-Karte), einem Benutzer-Client und einem Gateway-Server. Geschützt wird das Gerät aber nicht nur vor virtuellen Angriffen. Geht der Laptop verloren oder wird er gestohlen, kann die IT-Abteilung via „Remote-Kill“-Signal den Laptop sperren und so den unautorisierten Zugriff auf sensible Daten verhindern.

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

# Ausprobieren in Fremdlaboren

Tests von Hard- und Software vor einer Installation werden als neues Service angeboten.

„Time to Market“ ist das zentrale Schlagwort zur heutigen Wirtschaftslage. Viele Unternehmen kämpfen mit der Herausforderung, rasch auf die sich beständig verändernden Rahmenbedingungen des Marktes reagieren zu müssen. Kostenspar- und Zeitdruck wachsen gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten wie diesen massiv. Innovation und ständige Optimierung der internen Prozesse gewährleisten den Unternehmen aber, in der jetzigen Situation Kosten zu sparen und sich trotzdem von den Mitbewerbern positiv und entscheidend abzuheben.

## Optimierung outsourcen

Beat Schaufelberger, Direktor für den Bereich Services Österreich und Schweiz bei Cisco: „Einen immer größeren Faktor, um echte Innovation in den Unternehmen voranzutreiben, stellt die IT dar. Die Erfah-

rung zeigt dabei, dass Unternehmen, welche den Weg der ständigen Optimierung und Innovation – mittels oder mit der IT – gehen, in Zeiten des Aufschwungs sehr rasch Erfolge aufweisen können.“

Neben eingeführten Business-Prozessen und optimierten Qualitätsstandards gibt es auch eine Reihe zusätzlicher Möglichkeiten, schneller und erfolgreicher benötigte Netzwerkanpassungen in den Unternehmen umzusetzen. Hierzu unterhalten größere IT-Abteilungen sogar eigene Testlabore, um neue Hard- und Software vor der Implementierung zu testen. Schaufelberger: „Solche unternehmenseigenen Testlabore beinhalten jedoch ein paar Herausforderungen aufgrund der aufwendigen Ressourcen, die für den Unterhalt solcher Labors benötigt werden.“

So etwa sind neben Investitionen in die eigene Hard- und

Software zahlreiche bauliche Maßnahmen wie Klimaanlage und konstante Netzspannung notwendig. Und man benötigt viel Personal, um drei- bis viermal im Jahr größere Tests durchführen zu können. In dieser Zeit stehen die Fachkräfte für andere Aufgaben nicht zur Verfügung und müssen auch laufend speziell geschult werden. „Hier liegt viel Potenzial für Einsparungen“, so Schaufelberger. „Mit einem neuen Service-Angebot will Cisco seinen Kunden einen Mehrwert in diesem Bereich liefern. In Absprache mit seinen Kunden übernimmt Cisco solche Testabläufe und erledigt diese in eigenen Laboren. Hard- und Software-Freigaben werden von Cisco dann mit entsprechenden Service Level Agreements an den Kunden weitergeleitet.“ Mit diesem Vorgehen beschränken sich die Kundeninvestitionen auf den Aufwand, Cisco die Tests durchführen zu



Man muss nicht immer alles selber machen. Outsourcing erleichtert den Arbeitsalltag in vielen Fällen. Fotos: Photos.com

lassen. Eigene Investitionen in IT-Labore entfallen.

Nach der Implementierung dieser freigegebenen Produkte im Kundennetz steht Cisco mit zahlreichen Unterstützungsleistungen Kunden auch weiterhin zur Seite. Anpassungen der Netzwerkinfrastruktur können damit sehr viel rascher umge-

setzt werden und erlauben somit den Unternehmen, früher von den verbesserten, neuen Möglichkeiten und Anwendungen im Firmen-Netzwerk (Collaboration, Telepresence, Unified Communications, Video-Kommunikation, virtuelle Zusammenarbeit) zu profitieren. [www.cisco.at](http://www.cisco.at)

## Special Innovation

# Datenklau lässt sich verhindern

Das Internet ist eine simple Angelegenheit – für Nutzer. Es verleitet aber auch zum leichtfertigen Umgang mit sensiblen Daten in der virtuellen Welt. Das wiederum wissen auch die Hacker und nutzen es schamlos aus.

**Sonja Gerstl**

Cyberkriminelle nutzen zunehmend Sicherheitsschwachstellen in Unternehmen, um auch an die Daten der Kunden dieser Unternehmen zu gelangen. Das ist eines der zentralen Ergebnisse des *IBM X-Force Trend und Risiko Report 2008*, der heuer veröffentlicht wurde. So etwa ist die Zahl der Hacker-Angriffe, die im vergangenen Jahr von seriösen Unternehmenswebsites ausgingen, laut Report alarmierend angestiegen. Fazit: Unternehmen werden zusehends zum Sicherheitsrisiko für ihre eigenen Kunden.

## Grobe Security-Lücken

Webseiten, das zeigt der Report sehr deutlich, sind zur Achillesferse der IT-Sicherheit von Unternehmen geworden. Cyberkriminelle konzentrieren ihre Angriffe auf Internet-Anwendungen der Unternehmen, um die PC der Nutzer zu infizieren. Viele Firmen sind nicht richtig davor geschützt: Sie nutzen oft Standard-Lösungen, die mit vielen Schwachstellen behaftet sind. Oder noch schlimmer: Sie arbeiten mit individuellen Lösungen, die Schwachstellen aufweisen, die nicht gepatcht, das heißt korrigiert werden können.

Im vergangenen Jahr hatte mehr als die Hälfte aller offenen Schwachstellen in irgendeiner Form mit Web-Anwendungen zu tun – und mehr als 74 Prozent davon hatten keinen Patch. Thomas Hoffmann, Security-Spezialist von IBM ISS Österreich: „Das schwächste Glied in der Kette aus Hard- und Software ist derzeit der Webbrowser. Dazu kommt, dass der Zugang zum Internet so gewöhnlich geworden ist, dass man diesen quasi arglos benutzt. Das wissen auch die Hacker.“ Vor unliebsamen Konfrontationen mit den Schattenseiten der virtuellen Welt schützt man sich, so Hoffmann, „ vor allem

dadurch, dass man nicht der falschen Meinung aufsitzt, dass die Firewall dafür ausreichend ist.“ Vielmehr seien hier sogenannte Intrusion-Protection-Systeme (IPS) notwendig. Hoffmann: „Während die Firewall so funktioniert wie eine Regelung für Autos, die nach der Farbe Verkehr zulässt oder nicht, schaut ein IPS quasi in den Kofferraum, schützt also auch contentbezogen. Vereinfacht gesagt: Die Firewall kümmert sich bei einem Unfall, dass alles wieder richtiggestellt wird; ein IPS verhindert den Unfall.“

Ein Anbieter wie IBM sei, so Hoffmann, bestens ausgerüstet, mit der Vielzahl von Bedrohungen und den sich schnell



Die Zahl der Personen, die auch übers Internet kommuniziert, wächst beständig. Die Einfachheit des Systems animiert aber auch zum sorglosen Umgang mit privaten Informationen.

verändernden Angriffen umzugehen: „ISS untersucht ja seit Jahrzehnten dieses Feld und hat riesiges Know-how gesammelt.“ Mittelfristig wären optimaler

Schutz und Sicherheit im Internet nur gewährleistet, wenn man eine Neudefinition von „Security“ in Betracht zieht. Hoffmann: „Gefordert ist eine kooperative

Security, die ein Zusammenspiel von Technik und Organisation, also Firmen und Services, gewährleistet.“

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

## Schutz für Dokumente

Zugriffskontrolle im Office: innovative Sicherheitslösungen für Drucker und Kopierer.

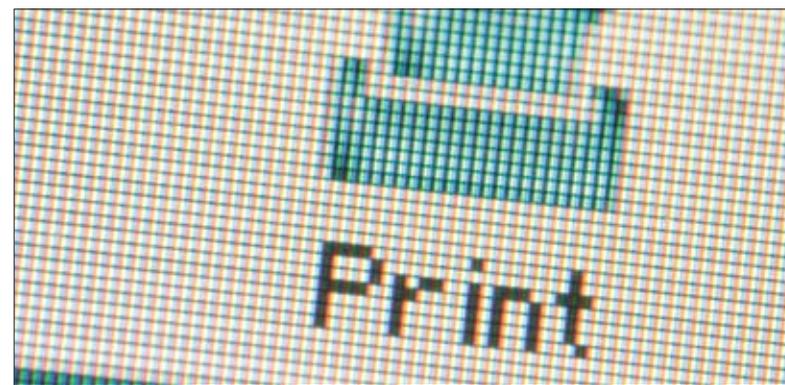
Sicherheit ist nicht nur für die Informationstechnologie ein Thema. Auch in den Bereichen des Druckens und Kopierens sind entsprechende Maßnahmen notwendig. Die Angebotspalette ist groß und reicht von Druckerzugriffskontrolle über Verschlüsselungslösungen bis hin zur Authentifizierung mittels Fingervenenscan – Letztere ist eine Marktinnovation von Konica Minolta.

### Sichere Drucker

„Datensicherheit steht heute insbesondere bei Großkunden massiv im Vordergrund: Sie legen großen Wert auf Sicherheitsfeatures. Hochverfügbarkeit ist hier ein passendes Schlagwort. Die Druckerlandschaft muss die Prozesse des Kunden unterstützen, fördern, verbessern und darf diese in keiner Weise behindern. Denn es gibt nichts Unangenehmeres, als aufgrund von Wartungsfehlern keine Ausdrücke zu er-

halten oder nicht scannen zu können“, beschreibt Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Österreich den aktuellen Status quo.

Die Drucker von Konica Minolta verfügen über eine Vielzahl von Sicherheitssystemen, die die Geräte vor unerlaubten Zugriffen schützen. So kann etwa der Raum der IP-Adressen so eingeschränkt werden, dass nur unternehmensinterne Rechner auf den Drucker Zugriff haben. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die Daten sowohl vor dem Transfer zum Drucker als auch auf der Druckerfestplatte zu verschlüsseln und so vor einem Zugriff durch Unbefugte zu schützen. Weiters können gescannte Dokumente automatisch in ein verschlüsseltes PDF-Format umgewandelt werden, sodass sie in weiterer Folge nur von bestimmten Benutzern mittels Passwort geöffnet werden können.



Dokumente ausdrucken sollte nur derjenige dürfen, der dazu auch tatsächlich autorisiert ist. Fotos: Photos.com

Zahlreiche Features wie etwa die Netzwerkauthentifizierung (für den Zugriff auf das System müssen Anwender ein Passwort eingeben), geschütztes Drucken (vor dem Ausdruck geschützter Jobs muss direkt am Bedien-Panel des Systems ein Passwort eingegeben werden) und Datenüberschreibung (Daten werden aus dem Speicher oder von der Festplatte des Systems gelöscht, indem sie mit beliebigen

Zeichen überschrieben werden) erhöhen ebenfalls die Sicherheit im Arbeitsalltag. Ganz neu ist die Möglichkeit, heikle Unternehmensdaten via Fingervenenscan vor unbefugten Zugriffen zu schützen. Dabei handelt es sich um ein biometrisches Verfahren, das nahezu fälschungssicher ist. Selbst mobiler Content lässt sich auf diese Art noch besser schützen. sog

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

## Special Innovation

# Prozessorchip statt Magnetstreifen

Bis Ende 2010 soll für bargeldloses Zahlen in ganz Europa der EMV-Standard umgesetzt werden, der für Karten und Terminals die Vorteile der Chip-Technologie nutzt, um höchstmögliche Sicherheit zu gewährleisten.

**Gerhard Scholz**

Wer regelmäßig mit der Maestro-Bankomatkarte im Supermarkt, an der Tankstelle oder in anderen Geschäften bezahlt, wird registriert haben, dass im Lauf der letzten Monate die Umstellung auf neue, schlanke Bankomatkassen erfolgt ist. Diese Weiterentwicklung war notwendig, weil die Umsetzung des einheitlichen Zahlungsraums Sepa (Single Euro Payment Area) bis Ende 2010 ein Terminal für den Point of Sale verlangt, das europaweit eingesetzt werden kann.

### Europaweiter Standard

Damit soll bis Ende 2010 die flächendeckende Anwendung des EMV-Standards gewährleistet werden. Das Kürzel EMV steht für Europay International, Mastercard und Visa, die diesen Standard entwickelt haben. EMV bezeichnet eine Spezifikation für Zahlungskarten, die mit einem Prozessorchip anstelle eines Magnetstreifens ausgerüstet sind, und für die damit kompatiblen Geldautomaten und POS-Terminals. Die Vorteile der Chip-Technik liegen in deren Sicherheitsmerkmalen: sichere Verschlüsselung, Echtheitsprüfung der Karte und Nutzung der Karte nur in Kombination mit einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN).

### Vorreiterrolle Österreichs

Warum Zahlungskarten mit Chip in Österreich nicht unbedingt ein Novum darstellen, erklärt Prokurist Walter Bödenauer, Leiter des Bereichs Sicherheit der Paylife Bank (früher Europay Austria): „Österreich hat hier von Anfang an eine technologische Vorreiterrolle eingenommen. Unsere Maestro-Bankomatkarte ist bereits seit 1995 mit einem Chip ausgestattet und seit 2004 voll EMV-tauglich. Seit März 2005 ist auch die Migration aller Kreditkarten abgeschlossen, sie sind nun zu 100 Prozent

auf Chip umgestellt.“ Nicht zuletzt durch diesen hohen technischen Sicherheitsstandard haben die Anwender der österreichischen Maestro-Bankomatkarte heute großes Vertrauen in das bargeldlose Bezahlen. Die jährlich zweistellig wachsenden Transaktionszahlen an den rund 90.000 Bankomatkassen belegen das deutlich.

### Persönliche Sorgfalt

Dennoch weisen Sicherheitsexperten wie Walter Bödenauer immer wieder darauf hin, dass die Anwender einige grundlegende Verhaltensregeln beachten sollten: „Grundsätzlich sollte man eine Zahlungskarte wie einen Wertgegenstand behan-



Die Vorteile des Prozessorchips, der den alten Magnetstreifen auf Zahlungskarten abgelöst hat, liegen vor allem in seiner EMV-Kompatibilität und der höheren Sicherheit.

deln und sie immer sicher verwahren. Vor allem aber sollte der PIN-Code weder darauf noch irgendwo in der Nähe notiert werden, denn er ist der Schlüs-

sel zum Geld auf dem Konto.“ Grundsätzlich empfiehlt es sich, die Notfallnummern der Bankomatkarte und sämtlicher Kreditkarten sowie die jeweiligen

Kartennummern im Handy zu speichern, damit man bei Verlust oder Diebstahl die Karten sofort sperren lassen kann.

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

## Sicherheit für den Händler

Mit dem Standard 3-D Secure wird auch im Internet eine fixe Zahlungsgarantie geboten.

Das Wichtigste für jeden Händler, der seine Produkte über das Internet anbietet, ist, dass er für seine Verkäufe eine Zahlungsgarantie bekommt. Das bedeutet, dass der Händler sich sicher sein kann, dass er sein Geld erhält. Dafür bieten Visa International und Mastercard International einen internationalen Standard für die Akzeptanz von Visa, Mastercard und Maestro Securecode (Bezahlen mit der Bankomatkarte im Internet) an. Dieser Standard nennt sich 3-D Secure. Um ihn nutzen zu können, muss der Karteninhaber seine Kreditkarte für „Verified by Visa“ oder „Mastercard Securecode“, seine Bankomatkarte für „Maestro Securecode“ anmelden.

Auch der Händler und der Payment Service Provider (PSP), der die Zahlungen für den Händler abwickelt, müssen bei der Kreditkartengesellschaft für 3-D Secure zertifiziert sein. Bereits während der Ein-

gabe der Kartennummer prüft der PSP, ob eine 3-D-Secure-Zahlung vorliegt; wenn ja, öffnet sich ein separates Fenster, in dem der Karteninhaber sein Passwort bekannt geben muss. Tut er das, wird eine vollständige 3-D-Secure-Zahlung durchgeführt, für die der Händler eine Zahlungsgarantie erhält.

Um ihr Kundenpotenzial zu vergrößern, akzeptieren die meisten Händler aber auch Karten, die über keine 3-D-Secure-Funktion verfügen. In diesem Fall findet die normale Kartenprüfung statt, und der Händler sieht in seiner Software, dass diese Zahlung ohne 3-D Secure durchgeführt wurde.

### Unterschiede bei Abbuchung

Für den Händler ist es wichtig, zu beachten, dass ein großer Unterschied besteht, ob mit Kredit- oder Bankomatkarte bezahlt wird. Bei einer Zahlung mit Kreditkarte hat der Händler sieben bis 14 Tage Zeit, die Kre-



Wenn eine Kredit- oder Bankomatkarte 3-D-Secure-fähig ist, bekommt der Händler ganz sicher sein Geld. Fotos: Photos.com

ditkartentransaktion zu buchen. Für den Fall, dass er die Ware nicht prompt liefern kann, hat er also die Möglichkeit, den Betrag erst zu buchen, wenn die Auslieferung tatsächlich erfolgt. Bei einer Zahlung mit Bankomatkarte und Maestro Securecode gibt es ebenfalls die Zahlungsgarantie, aber der Betrag wird bereits drei bis vier Tage später vom Konto des Karteninhabers abgebucht. Roland Toch,

Geschäftsführer des Payment Service Providers Qenta Paymentsolutions, dazu: „Deshalb empfehlen wir Händlern, die in Webshops Waren verkaufen, nur klassische Kreditkarten, allerdings mit 3-D Secure, zu akzeptieren, dagegen Händlern, die Dienstleistungen vertreiben, Kreditkarten und zusätzlich Bankomatkarte mit Maestro Securecode.“ *gesch*

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

## Special Innovation

# Gas geben im Rechnungswesen

Die Österreich-Dependance eines italienischen Erdölkonzerns setzt auf elektronisches Rechnungsmanagement.

Sonja Gerstl

Die Österreich-Tochter eines großen italienischen Erdölkonzerns betreibt in Österreich etwa 180 Tankstellen und beschäftigt rund 200 Mitarbeiter in der Verwaltung in der Wiener Zentrale.

Jährlich bis zu 25.000 Lieferanten-Eingangsberechnungen bereiten dem Unternehmen bisher Kopfzerbrechen: Die Rechnungen langten zwar meist zentral per Post im Unternehmen ein, mussten dann aber zur Freigabe an Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten und im Außendienst weitergeleitet werden. Dies führte zu Zeitverzögerungen bei der Rechnungsfreigabe und in weiterer Folge zu Skontoverlust. Ebenso fehlte ein jederzeit aktueller



**Schluss mit der Zettelwirtschaft: Die elektronische Verwaltung von Eingangsberechnungen, dank der auf Knopfdruck alle Infos bereitstehen, spart Zeit, Geld und Nerven.**

Überblick über die zu prüfenden Rechnungen mit deren Bearbeitungsstatus und Kennzahlen wie der Gesamtsumme der im Haus umlaufenden Rechnungsbeträge.

Im Projekt „eER“ (elektronische Eingangsberechnung) wurde daher gemeinsam mit SER eine Lösung auf Basis des SER DOXiS4 iECM-Produktportfolios geschaffen, die eine elek-

tronische Bearbeitung der Eingangsberechnungen ermöglicht. Die Papierrechnungen werden sofort nach Posteingang in Wien eingescannt und stehen so auf Knopfdruck weltweit zur Verfü-

gung. Mittels computergestützter Vorgangsbearbeitung werden die Rechnungen einem stets gleichartigen, qualitätsgesicherten Freigabeablauf unterzogen. Das DOXiS4-System überwacht den Bearbeitungsfortschritt der Rechnungen und die Einhaltung von Wertegrenzen: So hat jeder Mitarbeiter ein gewisses Pouvoir zur Freigabe, dieses darf nicht überschritten werden. Das vom Kunden gewünschte Vier-Augen-Prinzip, nach dem zwei Mitarbeiter unabhängig voneinander eine Eingangsberechnung freigeben müssen, bevor diese als genehmigt gilt, wird ebenso vom System umgesetzt wie die Erstellung eines Freigabeprotokolls, welches nach Abschluss des Workflow sicher archiviert und der gescannten Rechnung zugeordnet wird.

## Kein Leerlauf

Nach der Beauftragung im Dezember 2008 wurden in zwei Analyseworkshops Parameter für die Einrichtung der DOXiS4-Lösung und Gestaltung der Workflow-Prozessmodelle festgelegt. Hieran waren die Finanz- sowie IT- und Betriebsorganisationsabteilungen des Kunden maßgeblich beteiligt. Im März 2009 waren die Einrichtungsarbeiten inklusive Anbindung an das SAP-System abgeschlossen. Die Lösung konnte nach nur 25 Tagen im April 2009 produktiv geschaltet werden.

Sofort nach Start des neuen Systems war klar: Die Rechnungen lassen sich nun jederzeit sekundenschnell aufrufen – etwa, wenn ein Lieferant gerade am Telefon ist. Ebenso können Rechnungsfreigaben nicht mehr vergessen werden: Der Workflow-Benachrichtigungsdienst sendet E-Mails bei neu freizugebenden Rechnungen und warnt rechtzeitig vor dem möglichen Versäumen von Skontofristen. Für das Unternehmen stiftet die Lösung qualitativen und quantitativen Nutzen: Keine Eingangsberechnung geht verloren, Genehmigungen folgen einem klaren, stets gleichen Ablauf, die Mitarbeiter sparen die Arbeitszeit der mühevollen Suche nach Papierrechnungen und können sich wertschöpfenden Aufgaben widmen.

www.paybox.at

www.ser.at

# Sicher zahlen im Onlineshop

Aktuelle ÖIAT-Studie weist Handy mit paybox als sicherstes Zahlungsmittel aus.

Entspannt einkaufen, ohne das Haus zu verlassen, und bezahlen, ohne die Geldbörse zu zücken – das ist es, was Onlineshopping so populär macht. Der Haken an der Sache: Nicht immer läuft der zunächst virtuelle Handel mit Waren aller Art völlig gefahrlos ab.

Vor allem wenn es um die Bezahlung geht, sehen sich Kunden mitunter mit einigen potenziellen Stolpersteinen konfrontiert. Aber auch Unterschiede bei Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit, Service, Akzeptanzstellen und Kosten tragen zu einer Verunsicherung der Konsumenten bei.

Das Österreichische Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) hat nun erstmals die wichtigsten Online-Zahlungsmittel Österreichs verglichen und im Praxistest unter die Lupe genommen. Sein Fazit: Es gibt zwar einige Fallen und Anbieter mit deutlichem Verbesserungsbedarf, grundsätzlich sind elektronische Zahlungsmittel aber durch die Bank besser, als es ihr Ruf vermuten lassen würde.

Vom ÖIAT überprüft wurden folgende Anbieter: „Click and



**Ob im Internet oder im Lokal: Das Bezahlen mit dem Handy setzt sich in Österreich immer mehr durch.** Fotos: Photos.com

Buy“, die Online-Überweisung „eps“, Kreditkartenzahlungen mit und ohne Online-Sicherheitssystem (am Beispiel von Visa beziehungsweise „Verified by Visa“), die Prepaid-Karte „Paysafecard“, die Handy-Zahlung mittels „Paybox“ sowie der Anbieter „Paypal“. Verglichen

wurde dabei in den bereits eingangs genannten Kategorien.

## Sichere Handy-Zahlung

Als klarer Testsieger ging in der Kategorie Sicherheit Paybox Austria hervor. Die Gründe dafür, warum eine Zahlung mit dem Handy so sicher ist,

sind offensichtlich: Bezahlt man beim Onlineshopping mit dem Handy, werden keine Zahlungsdaten über das Internet übermittelt. Die Zahlungsfreigabe und Identifizierung des Nutzers erfolgt über das Handy-Netz.

Jochen Punzet, CEO von Paybox Austria: „Bei Paybox sind unzulässige Mehrfachbelastungen und Missbrauch durch Phishing, wie sie bei anderen Zahlungsmethoden im Internet immer wieder vorkommen, technisch ausgeschlossen. Das hat uns im Vergleichstest wichtige Punkte gebracht.“ Auch in den Kategorien Kundenservice und Kosten erreichte Paybox ausgezeichnete Bewertungen.

„Das Ergebnis der Studie bestätigt unsere jahrelangen Bemühungen, Onlineshopping durch Bezahlen mit dem Handy sicherer zu machen“, freut sich Punzet über den Erfolg. Gleichzeitig werde man bei Paybox die Anregung der Studienautoren aufnehmen und versuchen, die Zahl der Akzeptanzstellen für das Bezahlen mit dem Handy zu steigern. Mittelfristig seien auch grenzüberschreitende Kooperationen angedacht.

## Special Innovation

# Zuverlässige Kommunikation

Der Arbeitskreis für Vorsorge- und Sozialmedizin setzt auf Telefonielösung von Nextira One und Alcatel-Lucent.

**Sonja Gerstl**

Seit mehr als 40 Jahren steht der in Vorarlberg ansässige Arbeitskreis für Vorsorge- und Sozialmedizin – kurz AKS – im Zeichen der Gesundheitsvorsorge. Einen weiteren Schwerpunkt bildet der Therapiebereich für Kinder und Erwachsene.

Bislang prägten den AKS eine Vielzahl an Telekommunikationslösungen, veraltete Telefonanlagen und unterschiedliche Rufnummern. Als Ziel wurde daher der Aufbau einer umfassenden neuen Telekommunikationslösung definiert, mit einheitlicher Administration des gesamten Telefonesystems für die rund 230 Mitarbeiter an 22 Standorten. Für die Realisierung beauftragte der AKS Nextira One. Das neue System sollte die Telekommunikationsinfrastruktur an allen Standorten homogenisieren sowie die bestehende Datenvernetzung auf Sprachübertragung erweitern. Durch offene, flexible Strukturen sollte das Netzwerk auf künftige Anforderungen



Gerade im Gesundheitsbereich ist es wichtig, wenn rasche Hilfe erfolgt. Eine zuverlässige Kommunikationsinfrastruktur gewährleistet das.

adaptierbar und zentral und eigenständig verwaltet sein.

Die größte Herausforderung stellte der Übergang vom alten auf das neue Telefonesystem für alle Standorte dar. Die Erreichbarkeit musste auch während der Einführung der neuen Infrastruktur zu hundert Prozent gewährleistet sein. Nextira One erneuerte und konsolidierte zunächst die vorhandenen Netzwerksysteme, um die Telekommunikationsinfrastruktur an allen Standorten zu vereinheit-

lichen. Zu Beginn wurde das Datennetzwerk auf Sprachapplikationen erweitert und die Server konsolidiert. Der nunmehr zentrale Server ermöglicht einheitliches Management und fasst die Administration der gesamten Telekommunikation in der Zentrale in Bregenz zusammen. Die Verfügbarkeit der Mitarbeiter wird auf Basis von Outlook-Termineinträgen dargestellt. Der Anrufer wird damit rasch und effektiv über Abwesenheiten und Wiederkehr des ge-

wünschten Gesprächspartners informiert.

### Nützliche Applikationen

Die erneuerte einheitliche Endgeräteleine von Alcatel-Lucent für alle Mitarbeiter liefert Voice-over-IP-Telefonie über das Intranet des AKS und reduziert merklich Kosten. Eine besondere Arbeitserleichterung stellt die umfassende Unified Communications (UC)-Lösung dar, die den AKS auf den neuesten Stand der Technik bringt.

Die umfangreichen Unified-Messaging-Applikationen, basierend auf Outlook, sind in alle Windows-Applikationen nahtlos integriert. Die von Nextira One implementierte UC-Lösung ermöglicht Computer Telephony Integration (CTI), wodurch die Mitarbeiter direkt per Mausklick Anrufe tätigen können. Weiters werden Voice Mails als Standard-E-Mails in Outlook empfangen. Mithilfe von Advanced-Routing-Funktionen können die Rufe kalenderbasiert (Outlook) an das entsprechende Endgerät oder an die Vertretung weitergeleitet werden.

Oliver Kleboth, Leiter der Nextira-One-Vertriebsdirektion Vorarlberg: „Zuverlässige Kommunikation ist von größter Wichtigkeit, besonders wenn es um Gesundheitsfürsorge geht. Das Vertrauen, das uns der AKS für die Umsetzung dieses Projekts entgegengebracht hat, unterstreicht unsere Rolle als führender Integrator für VoIP-Telefonie und Unified Communications.“

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

# Informationsgewinn für Städter

Die Grazer Stadtverwaltung managt mehr als 50 Terabyte Daten via Business Intelligence.

Gerade in einer Stadtverwaltung ist es wichtig, Informationen einfach, schnell und aktuell auf Knopfdruck parat zu haben.

Die Stadt Graz hat sich deshalb im Rahmen einer umfangreichen Evaluierung für eine Business-Intelligence-Lösung von IBM Cognos entschieden, die kontinuierlich erweitert wird. Ausschlaggebend dafür waren Benutzerfreundlichkeit – auch für Nicht-Datenbank-Administratoren –, die raschen Einsatzmöglichkeiten auf bestehenden Datenquellen und die Flexibilität der Werkzeuge.

### Prompte Analyse

Mehr als 50 Terabyte Daten speichert die kommunale Verwaltung in ihren zentralen Systemen. Die Herausforderung besteht darin, diese entsprechend aufbereitet zugänglich zu machen.

Heute wird Cognos in den unterschiedlichsten Bereichen eingesetzt und unterstützt unter anderem im Sozialbereich die Planung und das Controlling. Budgetzahlen und Fallzahlen aus den operativen Systemen sind sekunden- oder tagesaktuell verfügbar. Auch das Projekt „Sozialraumorientierung“ des Magistratsbereichs „Jugend und Familie“ wird von Cognos unterstützt. Die 17 Grazer Bezirke wurden hierbei in vier Sozialräume unterteilt und bieten die Leistungen der Jugendwohlfahrt jetzt dezentral an. Die Planung der Budgetierung, die Analysen der Fallzahlen einschließlich der räumlichen Zuordnung sind nunmehr möglich. Vergleichbare Projekte in Deutschland müssen sich mit Schätzungen begnügen. So etwa beanspruchte die Erstellung der Budgetvorschau im Jugendwohlfahrtsbereich früher eini-

ge Wochen Zeit. Jetzt steht die Info innerhalb von Sekunden zur Verfügung. Und das nicht nur für das Vorjahr, sondern für jeden beliebigen Zeitraum einschließlich einer Vorschau auf die nächsten zwölf Monate.

Auch die Bevölkerungsentwicklungen (Auswertungen von Altersjubilaren, Analysen der zu erwartenden Schuleinschreiber, Entwicklung der anwesenden Bevölkerung zu monatlichen Stichtagen nach diversen Sprengelzuteilungen) sowie generelle Wohnsitzentwicklungen (Anrainer/Wohnsitzinformationen, Entwicklungen der EU-Bürger in diversen Stadtbezirken, Gemeinderatswahlberechtigte ab 16 Jahren, Wahllokalkonzeption) werden über Cognos administriert.

Der Einsatz von Cognos in der Stadtverwaltung hat sich für Graz bewährt. Der Aufwand im Bereich Informationsgewinn-



Die Stadt Graz setzt bei ihrer Informationsverwaltung auf ein umfassendes Business-Intelligence-System. Fotos: Photos.com

nung hat sich massiv reduziert, viele Bereiche wurden neu erschlossen. Was früher mühsam von der IT ausgewertet werden musste, steht heute in kürzester Zeit aktuell, im gewünschten Format und bedarfsgerecht auch für Standardnutzer zur Verfügung. Für Planung und

Controlling sind aktuelle Zahlen jederzeit abrufbar, was eine effiziente, effektive Verwaltung unterstützt. Die Integration in die Microsoft-Office-Welt mit GO-Office sowie die Einbindung von Geoinformationen kompletieren das Gesamtangebot. [www.ibm.at](http://www.ibm.at)

## Special Innovation

# Finanzierungshilfe für Krisenzeiten

Aufgrund der wirtschaftlich angespannten Lage verlangt der IKT-Markt nach proaktivem Vorgehen. Ein IT-Leistungsanbieter hilft Firmen mit maßgeschneiderten Mietservices für moderne Technologielösungen.

**Sonja Gerstl**

Wirtschaftlich turbulente Zeiten wie diese lassen wohl kaum jemanden unbeeindruckt. Wenn das Geld knapp wird, besteht aber auch die Gefahr, dringend notwendige Investments in moderne Kommunikationsnetze bis auf Weiteres zu verschieben.

Der Haken daran: Derlei „Sparmaßnahmen“ bringen mitunter erhebliche Wettbewerbsnachteile mit sich. Jutta Hanle, Unternehmenssprecherin von Kapsch Business Com: „Wir kennen aufgrund unserer Marktnähe die Probleme, die derzeit bei vielen Unternehmen mit Investitionsentscheidungen einhergehen. Durch das Beteiligungsunternehmen Kapsch Financial Services sind wir in der Lage, mit einer großen Bandbreite von Finanzierungsmöglichkeiten auf jeden Kunden und dessen spezifische Bedürfnisse einzugehen.“

### In Raten planen

Schon heute betreut Kapsch Financial Services rund 5500 Mietkunden von Kapsch Business Com. „Bei Telefonanlagen sind Mietmodelle schon lange üblich, jetzt werden diese auch für Netzwerke und Notebooks interessant“, beschreibt Christian Perger, Geschäftsführer von Kapsch Financial Services, den neuen Trend. Abgesehen von bilanzpolitischen Aspekten spricht oft auch die ehrliche Gesamtkostenbetrachtung dafür. „Wenn Kunden Geräte zu lange verwenden, steigen die Wartungskosten stark an“, so Perger. „Regelmäßige Raten sind auch leichter planbar als einmalige Investitionen.“

Während Leasing-Varianten bei Firmenfuhrparks längst üblich sind, denken noch immer wenige Klein- und Mittelständler an die Möglichkeiten des Technologie-Leasings, etwa für Notebooks. Der Vorteil: Nach drei Jahren werden die Geräte getauscht, das Unternehmen

ist so immer auf dem neuesten Stand der Technologie.

Steht bei einem Kunden von Kapsch eine wesentliche Erweiterung oder Erneuerung seines Systems an, können auch Sale-and-Lease-Back oder Lease-Extension-Varianten zum Einsatz kommen. Damit kann einer kurzfristigen zusätzlichen Investitionsbelastung entgegengewirkt werden. Bei Sale-and-Lease-Back wird eine bereits integrierte Lösung von Kapsch in Verbindung mit einer Systemerweiterung zurückgekauft und an den Kunden rückvermietet. Dadurch können weitere Finanzmittel frei gemacht werden. Bei der Lease Extension verlängert sich die Leasing-Laufzeit für die



**Gerade in wirtschaftlich angespannten Zeiten ist es für viele kleine und mittelständische Unternehmen nicht immer einfach, Geld für Investitionen frei zu machen.**

gesamte erweiterte Lösung, das heißt bei gleichbleibender oder nur geringfügig höherer monatlicher Belastung kann der Kunde trotzdem seine Erweiterung

durchführen. So ist es Firmen möglich, auf dem neuesten Technologiestand zu bleiben. Auf diese Finanzierungshilfe zurückgreifen können auch Un-

ternehmen mit kleinem Budget. 3000-Euro-Projekte werden ebenfalls ohne Bearbeitungsgebühr abgewickelt.

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

## Online-Portal mit Mehrwert

Das Krankenhaus der Elisabethinen in Linz setzt auf umfassende Patienteninformation.

Das Krankenhaus der Elisabethinen in Linz behandelt im Jahr rund 1500 Patienten mit Nierenleiden. Um die Betroffenen rasch über ihre Untersuchungsergebnisse zu informieren, entwickelte T-Systems gemeinsam mit dem Krankenhaus ein Portal für Patientinnen und Patienten mit chronischem Nierenleiden. Das Portal bietet eine einfache Übersicht über Laborbefunde, die nächsten Untersuchungstermine und die Medikation.

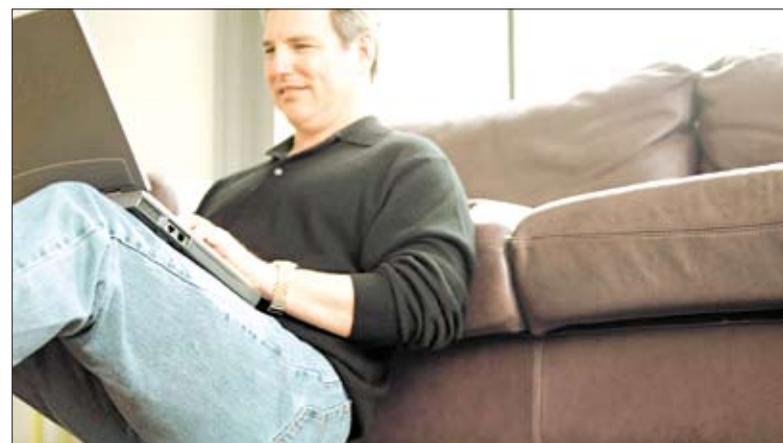
### Rascher Zugriff

„Das im Linzer Krankenhaus der Elisabethinen implementierte Nierenportal zeigt, wie technische Innovation und Patientenbetreuung sinnvoll zusammengeführt werden können. Besonders erfreulich und patientenorientiert ist dieses Portal auch, weil es sich hier um Patientinnen und Patienten mit einer großen Eigenständigkeit und einem großen Gesundheitsbeziehungsweise Krankenver-

ständnis handelt“, ist Franz Harnoncourt, ärztlicher Direktor im Krankenhaus der Elisabethinen in Linz, überzeugt. „Die Einführung eines Nierenportals ist eine konkrete, positive Umsetzung von E-Health in den klinischen Alltag und den Alltag der Patientenbetreuung.“

Die Patienten können ihre Befunde nunmehr von zu Hause aus abrufen. Dafür legt das Krankenhaus einen individuellen Patientenzugang an und vergibt ein Passwort, das per E-Mail zugeschickt wird. Zusammen mit der Sozialversicherungsnummer bekommt der Patient über eine verschlüsselte Seite Einsicht in bereits erhaltene Befunde, über kommende Termine und gegebenenfalls über notwendige Aktivitäten.

T-Systems entwickelte die Lösung weiter: Patienten werden per einer kurzen SMS benachrichtigt, sobald neue Befunde abrufbar sind. „Bisher waren vor allem Patienten nach



**Laborbefunde, Arzttermine und Medikation lassen sich einfach von zu Hause aus via Computer abrufen.** Fotos: Photos.com

Nierentransplantationen darauf angewiesen, wesentliche Informationen wie Blutwerte von immunsuppressiven Medikamenten, Laborwerte und Therapievorschreibungen am Tag nach dem Ambulanzbesuch telefonisch zu erfragen. Über das Nierenportal kann nun jeder Patient bequem von zu Hause aus am Tag nach dem Ambulanz-

besuch seinen Arztbrief lesen, ausdrucken und mit dem Hausarzt besprechen. Dies stellt einen großen Schritt in Richtung Patientensicherheit und Service dar“, beschreibt Rainer Oberbauer, Nephrologie-Primar im Krankenhaus der Elisabethinen in Linz, den Nutzen des Portals. *sog*

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

# Partner für Ärzte und Patienten

Moderne Technologien bieten im Gesundheitsbereich noch ein enormes Potenzial für Verbesserung von medizinischer Versorgung, effizientere Gestaltung von Abläufen und Beschleunigung des Informationsflusses.

**Gerhard Scholz**

Eine aktuelle EU-Studie signalisiert Handlungsbedarf: In Sachen Vertrauen, das Ärztinnen und Ärzte den Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und deren Nutzen im Gesundheitsbereich entgegenbringen, rangiert Österreich unter den 29 untersuchten EU-Staaten an vorletzter Stelle. Sie haben Bedenken, dass E-Health-Anwendungen wie ELGA, die elektronische Gesundheitsakte, einen erhöhten Verwaltungsaufwand mit sich brächten und mit Sicherheitsrisiken verbunden seien.

## Hochleistungsdatennetz

Dabei nutzen rund 4500 niedergelassene Ärzte seit Jahren das Datennetz der Medizin, kurz DaMe, mit dessen Aufbau Telekom Austria bereits 1996 begonnen hat. Über das DaMe werden jährlich rund vier Mio. Befunde von Arzt zu Arzt und von den Labors zu den Ärzten elektronisch übertragen.

Für die flächendeckende Einführung der E-Card hat Telekom Austria ein Hochleistungsnetz installiert, das die Basisversorgung aller Ärzte und Spitäler in Österreich sicherstellt. Dieses Netz steht künftig auch für andere Anwendungen von ELGA zur Verfügung.

## Pilotversuch Arztbrief

In einem nächsten Schritt soll es darum gehen, die Kommunikation zwischen Spital und niedergelassenem Arzt durch elektronischen Dokumentenaustausch zu vereinfachen. So könnte der Pflegeentlassungsbrief des Spitals dem Arzt elektronisch übermittelt werden. Ein Probelauf findet derzeit zwischen dem Klinikum Wels-Grieskirchen und rund 30 zuweisenden Ärzten statt. Der Arzt seinerseits könnte Überweisungen automatisch transferieren. In beiden Fällen können auch Befundbilder und

weitere medizinische Informationen mitgeschickt werden.

Durch die Einbindung der Apotheken könnte auch eine standardisierte E-Medikation der rund 110 Mio. Medikamentenpackungen geschaffen werden, die jährlich in Österreich ausgegeben werden. Der Arzt erhält dann sofort eine Statusmeldung, welche Medikamente der Patient bereits erhält, der Apotheker kann neue Medikamente auf Kontraindikationen zu bestehenden überprüfen.

Und was das Thema „Sicherheit“ anlangt: Zugang zu ELGA haben – neben dem Patienten – ausschließlich eindeutig identifizierte Gesundheitsdienstleister im unmittelbaren Behandlungs-



Durch die elektronische Vernetzung von Spitalern, Ärzten und Apotheken könnte der Datenaustausch zwischen diesen Gesundheitsdienstleistern wesentlich vereinfacht werden. Foto: Photos.com

zusammenhang, wenn der Patient das wünscht. Der Zugang zu ELGA ist nur über gesicherte Netzwerke möglich; alle Zugriffe werden protokolliert.

Eine große Sorge der Ärzte ist die Frage der Haftung. Befunde und Bilder müssen bis zu 30 Jah-

re lang aufbewahrt werden, ein Zeitraum, der für viele Ärzte ein Problem darstellt. Liegen die Daten allerdings in elektronischer Form vor, können sie in redundanten Rechenzentren von Telekom Austria gespeichert werden, und die Ärzte ersparen

sich Investitionen in zusätzliche Speicherkapazitäten.

Schon an diesen wenigen Beispielen wird deutlich, welch enormes Potenzial für das Gesundheitswesen in modernen Technologien schlummert.

[www.business.telekom.at](http://www.business.telekom.at)

**Erich Marecek:** „Es geht darum, alle Anbieter von Gesundheitsdiensten wie Spitäler, Ärzte und Apotheken miteinander zu vernetzen, um die Qualität der medizinischen Versorgung zu steigern“, erklärt der Gesundheitsmarkt-Manager von Telekom Austria.

## Die hinter den Kulissen werken

**economy: E-Health und Telekom Austria – da sehen die meisten Menschen nicht sofort eine Verbindung.**

**Erich Marecek:** Weil wir in diesem Bereich von der Öffentlichkeit weitgehend unbemerkt hinter den Kulissen agieren. Ein Beispiel: Bei jedem Arztbesuch weist der Patient heute seine E-Card vor. Die Infrastruktur, also das Hochleistungsdatennetz dafür, stammt von uns. Wer also die E-Card nutzt, nutzt damit auch ein Service von Telekom Austria.

**Welche zukünftigen Möglichkeiten sehen Sie für die elektronische Gesundheitsakte?**

ELGA ist kein Produkt, sondern eine Philosophie. Es geht darum, letztlich alle Anbieter von Gesundheitsdiensten wie Spitäler, Ärzte und Apotheken miteinander zu vernetzen, um die Qualität der medizinischen

Versorgung zu steigern und die Prozesse effizienter und kostengünstiger zu gestalten.

**Wie sieht es mit der Akzeptanz moderner Technologien auf Patientenseite aus?**

Wir waren auch überrascht, aber aktuelle Studien belegen, dass fast 80 Prozent aller Österreicherinnen und Österreicher zwischen 50 und 70 Jahren überzeugt sind, dass Informationstechnologien die Lebensqualität im Alter erhöhen können. Um möglichst lange ein eigenständiges und selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden führen zu können, würden 70 Prozent gerne auf technische Hilfsmittel zurückgreifen.

**Welche Services können Sie für diesen Heimbereich anbieten?**

Ich gebe Ihnen ein Beispiel. Gemeinsam mit der Volkshilfe Steiermark und der Firma Zy-

dacron haben wir das Pilotprojekt „Videofon“ gestartet. Auf Knopfdruck können die pflegebedürftigen Patienten den Kontakt zu ihren Betreuern in der Volkshilfe Pflegezentrale herstellen und mit ihnen sprechen. Mittels einer Kamera können auch Videobilder übertragen werden. Das Videofon verbindet mittels einer Set-Top-Box den Fernsehapparat der Patienten mit der Pflegezentrale. Es ist genauso einfach zu bedienen wie ein TV-Gerät. In weiterer Folge können auch Diagnosegeräte für Blutdruck, Blutzucker et cetera angeschlossen und die Messwerte elektronisch übermittelt werden.

**Auch da geht es also um den Austausch von Informationen?**

Ja, ebenso wie beim multimedialen Krankenbett im Spital. Mit TV, Internet und Telefon bietet es Unterhaltung, gibt

dem Patienten über Video aber auch Informationen über bevorstehende Behandlungen und Therapien. Ärzte und Pflegepersonal können direkt am Krankenbett Patientendaten eingeben und abrufen. *gesch*

## Zur Person



**Erich Marecek ist Manager im Bereich Business Development bei Telekom Austria.** Foto: Telekom Austria