

Report

PLUS

Vieles ist bei der
DSGVO-Umsetzung
noch offen. Klarheit
wird erst die Praxis
schaffen.



DATEN SCHUTZ

18

HANDEL

Einkaufen heute und morgen – neue Konzepte sind gefragt.

22

GEO THERMIE

Riesenpotenzial für die Wärme aus der Erde.

36

COOL STUFF

Alles, was schön ist und Spaß macht.



PODIUMS- GESPRÄCHE

Der nächste Termin

Fabasoft TechSalon: »Wie kann Österreich mehr Informatikabsolventen ausbilden?«

Wann: 20. Juni, Beginn 17.30 Uhr

Wo: Fabasoft, Laxenburger Straße 2, 1100 Wien

Der österreichischen IT-Wirtschaft fehlen tausende Fachkräfte. Die Universitäten »produzieren« zu wenige Absolventinnen und Absolventen, Zugangsbeschränkungen verschärfen die Lage zusätzlich. Wie kann die Informatik-Ausbildung an der AHS verbessert werden und mehr Begabte für das Studium begeistern? Was ist das Go4IT-Projekt und warum ist es so erfolgreich? Und wie kann die Informatik ihr »nerdiges« Image ablegen?

Updates unter www.report.at/termine



EIN WORT VOM

EDITOR



ALFONS FLATSCHER
Herausgeber

PREISGEKRÖNT

> Manchen Lesern wird vielleicht aufgefallen sein, dass an dieser Stelle nie über die Befindlichkeit unseres Verlages und unseres Teams geschrieben wird, weil wir irgendwie glauben, dass Sie als Leser viel mehr an unserem Produkt als an uns interessiert sind.

Dies ist eine Ausnahme aus besonderem Grund: Angela Heissenberger, seit 2004 Redakteurin dieses Magazins, ist wieder einmal ausgezeichnet worden, diesmal mit dem Private-Equity-Journalistenpreis, verliehen von RWB PrivateCapital Austria. Ihr Beitrag »Frisches Kapital für den Aufschwung« brachte ihr den 3. Platz in der Wertung ein, hinter Christine Kary von der Tageszeitung *Die Presse* und Michael Kordovsky, freier Journalist u.a. beim Wirtschaftsmagazin *Gewinn*.

Wir gratulieren den Preisträgerinnen und dem Preisträger!

Angela Heissenberger versteht es, komplexe Sachverhalte verständlich darzustellen, ohne sie unzulässig zu verkürzen. Das ist eine besondere Fähigkeit, von der wir alle profitieren. Sie hilft uns damit, eine mitunter chaotische Welt besser zu verstehen. Wenn das nicht preiswürdig ist, was dann?

REPORT PLUS DAS UNABHÄNGIGE WIRTSCHAFTSMAGAZIN



4 KOPF DES MONATS. Wolfram Senger-Weiss wird den Familienkonzern führen.



10 REPORT(+PLUS-UMFRAGE. Wie kann die Arbeitslosigkeit gesenkt werden?



12

SCHWERPUNKT DATENSCHUTZ

Vieles ist bei der DSGVO-Umsetzung noch offen. Klarheit wird erst die Praxis schaffen.



18

EINKAUFEN HEUTE UND MORGEN

Der Handel sucht nach neuen Ansätzen, um Kaufentscheidungen rascher und besser einschätzen zu können.

08 E-Mail aus Übersee. Go change the world. Ein Commencement.

09 News aus Brüssel. Wir sind Präsident. Aber was bringt uns das?

22 Wärme aus der Erde. Das riesige Potenzial der Geothermie.

26 »Das Geschlecht ist nur ein Faktor.« A. Kautzky-Willer im Interview.

30 Frauenpower. Nachlese zum 5. Unternehmerinnen-Kongress.

32 Fuhrpark in Veränderung. Unternehmen setzen auf Mobilitätsmix.

36 Cool Stuff. Was schön ist und Spaß macht.

38 Satire. Augen zu und durch. Eine Beruhigung von Rainer Sigl.

<< IMPRESSUM

Herausgeber/Chefredakteur: Dr. Alfons Flatscher [flatscher@report.at] Verlagsleitung: Mag. Gerda Platzer [platzer@report.at] Chef vom Dienst: Mag. Bernd Affenzeller [affenzeller@report.at] Redaktion: Mag. Angela Heissenberger [heissenberger@report.at], Martin Szelgrad [szelgrad@report.at] AutorInnen: Valerie Hagmann, Mag. Karin Legat, Mag. Rainer Sigl Layout: Report Media LLC Produktion: Report Media LLC, Mag. Rainer Sigl Druck: Styria Medieninhaber: Report Verlag GmbH & Co KG, Lienfeldergasse 58/3, A-1160 Wien Telefon: (01) 902 99-0 Fax: (01) 902 99-37 E-Mail: office@report.at Web: www.report.at



KURZ
ZITIERT»Sei anders und mutig
auf Instagram!«

Bis 2021 wird Video 82 % des Consumer-Internet-Traffics ausmachen, ist Patricia Bergler, DACH-Account-Strategist bei Facebook in Dublin, überzeugt.

»Ich habe den mutigsten Kriegsreporter erlebt, der kein Huhn essen wollte, weil er Angst vor der Vogelgrippe hatte.«

Was als Gefahr empfunden wird, ist immer subjektiv, weiß RTL-Reporterin Antonia Rados.

»KI ist wie Sex unter Teenagern – alle reden darüber, aber keiner weiß, wie es eigentlich geht.«

Claudia Bunte, Professorin an der SRH Berlin, hofft, dass die neuen Technologien bald erwachsen werden.

»Er soll jetzt mal zur Beichte gehen.«

Der ehemalige Caritas-Präsident Franz Küberl ruft Norbert Steger nach dem ORF-Bashing zur Abbitte bei höherer Instanz.

»Eine Fußball-WM ohne mich ist es nicht wert, angeschaut zu werden.«

Zlatan Ibrahimovic – bescheiden wie immer – fährt zwar zur WM nach Russland, aber nicht als Spieler, sondern als Testimonial für Visa.



Kopf des Monats

FEST IN FAMILIENHAND

Mit Wolfram Senger-Weiss übernimmt zum Jahreswechsel wieder ein Mitglied der Eigentümerfamilie den Vorsitz des Logistikonzerns Gebrüder Weiss. Das Vorarlberger Unternehmen expandierte 2017 stark und hat auch für heuer große Pläne.

VON ANGELA HEISSENBERGER

> Wenn Wolfgang Niessner per Jahresende in den Ruhestand tritt, übernimmt mit Wolfram Senger-Weiss die siebente Generation der Gründerfamilie das Steuer. Der 47-Jährige ist im Logistikunternehmen u.a. für Finanzen, Recht, Immobilien und Nachhaltigkeit verantwortlich. Der dreifache Vater absolvierte die WU Wien und war in den vergangenen Jahren in alle strategischen Maßnahmen involviert. Seit 2012 ist er auch Präsident des Zentralverbands Spedition & Logistik. Sein Bruder Heinz leitet im Unternehmen die Bereiche Air & Sea, Vertrieb und Zoll. Der scheidende Firmenchef Niessner zog bei Gebrüder Weiss seit 2005 die Fäden. Er habe sich, so Aufsichtsratschef Caspar Einem, als »würdiger Nachfolger von Heidi und Paul Senger-Weiss« erwiesen. Das Unternehmerpaar hatte in über 30 Jahren den Betrieb zu einem weltweit tätigen Konzern ausgebaut.

2017 zog der Umsatz mit einem Plus von 14 % kräftig an. Das Vorarlberger Unternehmen expandierte in Riesenschritten und legte auch im Privatkundenbereich zu. In den USA wurde eine eigene Landesorganisation mit Zentrale in Chicago und fünf neuen Standorten gegründet. In China erweiterte das Unternehmen seine Präsenz auf 18 Standorte. In Deutschland kamen vier neue Air & Sea-Büros dazu. Insgesamt verdoppelte sich das Investitionsvolumen auf 65 Millionen Euro. Das Firmennetz wird noch heuer in Georgien entstehen drei zusätzliche Logistikhallen. Der Fokus liegt auf der Abwicklung der gesamten Logistikkette. Gebrüder Weiss agiert dabei nicht nur als Transporteur, sondern bietet Kunden spezifische Logistiklösungen. Für die Branchen High-Tech und Automotive wurden jeweils eigene Competence Cluster eingerichtet.

Der Gesamtumsatz der öffentlichen Apotheken in Österreich betrug 2016 knapp vier Millionen Euro.

Apothekenmonopol könnte fallen

Die Bundeswettbewerbsbehörde befürwortet eine Lockerung des Arzneimittelhandels.

> In der Diskussion um den Verkauf rezeptfreier Arzneimittel (OTC = »over the counter-drug«) stellte sich die Bundeswettbewerbsbehörde

strengen Gebietsschutz der Apotheken hält die BWB für »überschießend«.

Die Argumentation der Apothekerkammer, eine Deregulierung des Marktes würde zu höheren Preisen und schlechterer Versorgung der KonsumentInnen am Land führen, deckt sich nicht mit der Sichtweise der BWB, die erwartet, dass Apotheken mit den neuen Abgabestellen auch in puncto Beratung in einen Qualitätswettbewerb treten. »Mit unseren über 1.200 ausgebildeten Drogeristen können wir eine hervorragende Basisberatung sicherstellen«, zeigt sich dm-Geschäftsführer Harald Bauer selbstbewusst.

Mit 15,4 Apotheken pro 100.000 Einwohnern verfügt Österreich im europäischen Vergleich über eine geringe Versorgungsdichte, allerdings sind Hausapotheken in dieser Rechnung nicht berücksichtigt.

«
Übertriebener
Gebietsschutz



(BWB) klar auf die Seite der Drogerien. Im Rahmen der »Branchenuntersuchung Gesundheit« äußern sich die BWB-Experten in einem ersten Teilbericht zum österreichischen Apothekenmarkt zwar kritisch zu einer schrankenlosen Freigabe etwa in Supermärkten und Tankstellen, Drogerien – darunter auch Handelsketten wie dm, die seit langem eine Marktöffnung fordern – könnte jedoch eine besondere Rolle zu kommen. Den bestehenden

Fotos: thinkstock, coface

Solides Wachstum

Der Wirtschaftsaufschwung bringt Zentral- und Osteuropa nahezu auf Vorkrisenniveau. Der mögliche Handelskrieg sorgt nur bedingt für Irritationen.

Der Weltwirtschaft geht's gut und das soll noch eine Weile so bleiben. »Im vergangenen Jahr konnte kein einziges Ereignis die Erholung des globalen Wachstums stoppen«, erklärte Grzegorz Siewicz, Regional Economist CEE bei Coface, im Rahmen der diesjährigen Country Risk Conference des Kreditversicherers. Der globale Handel hat sich nach 1,5 % Wachstum (2016) im Vorjahr mit 4,4 % fast verdreifacht. Für heuer erwarten die Experten mit 3,7 % nur eine leichte Abschwächung. »Die angekündigten Strafzölle und der drohende Handelskrieg bremsen den Optimismus etwas«, so Siewicz. Der schwelende Konflikt zwischen den USA und China könnte langfristig etliche Branchen, etwa Unternehmen der Informations- und Kommunikationstechnologie, gefährden.

Trotz politischer Umbrüche in einigen CEE-Ländern erweist sich die Wirtschaft in der Region einmal mehr als starker, stabiler Faktor. Das BIP pro Kopf nähert sich



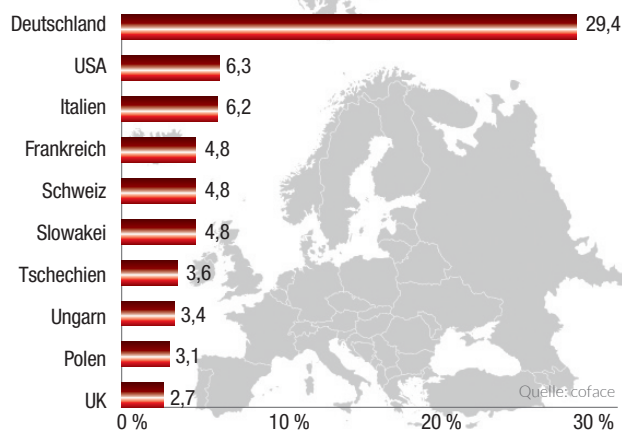
Michael Tawrowsky, Coface Österreich: »Privaten Konsum stärken«.

westeuropäischen Werten weiter an; die Inflation ist moderat, die Arbeitslosigkeit rückläufig. Das Wirtschaftswachstum erreichte 2017 den höchsten Stand seit acht Jahren. Vor allem Polen und Rumänien stechen mit positiven Zahlen hervor.

Auch für Österreich bleibt das wirtschaftliche Umfeld weiterhin sehr günstig. Eine wichtige Säule des Wachstums sei jedoch der private Konsum, richtete Michael Tawrowsky, Country Manager von Coface Österreich, einen Wunsch an die Regierung nach höheren Nettoeinkommen: »Mehr Geld im Börserl hilft.«

5

Österreichs Top-10-Export-Destinationen



Deutschland ist nach wie vor mit Abstand Österreichs wichtigster Exportmarkt.

BUCHTIPP

VERBORGENE
SCHATZE

> Mehr als eine Million

Euro haben Sükrü Pehlivan, Mauro Corradino und Otto Schulte – TV-ZuseherInnen besser bekannt als der »Trödeltrupp« – mit dem Verkauf von vermeintlich wertlosem Plunder eingenommen. Seit 2009 ent-rümpelt das Trio im Auftrag von RTL II deutsche Keller, Garagen und Dachböden und verhalf dem Sender zu einer der erfolgreichsten Doku-Soaps. In diesem Buch werden viele Tipps aus der TV-Serie zusammengefasst: Ist die vererbte Briefmarkensammlung etwas wert? Sind Emaille-Werbeschilder und Vinyl-Schallplatten tatsächlich noch begehrt? Dazu gibt es Verkaufstricks und Verhandlungstaktiken. Das Feilschen mag ja nicht allen im Blut liegen, über den Verkaufserfolg kann jedoch schon der Standplatz am Flohmarkt entscheiden. Wie man einem potenziellen Käufer das Gefühl gibt, ein Schnäppchen ergattert zu haben, ist dann schon quasi die hohe Schule der Verkaufskunst. Ein Blick in den Keller könnte sich also lohnen: womöglich lagern dort unerkannte Schätze.

> **Der Trödeltrupp: Das Geld liegt im Keller. Ausmisten, Platz machen und auch noch Geld verdienen.**

Finanzbuch-Verlag 2018
ISBN: 978-3-95972-114-1



Muncar in Indonesien leidet besonders stark unter der Verschmutzung durch Plastikmüll.

Kampf gegen
Plastikmüll im Ozean

Der Kunststoffhersteller Borealis setzt das Projekt STOP zum Schutz der Meere fort. In Indonesien läuft die erste Städtepartnerschaft an.

> Das Projekt »Stop Ocean Plastics« (STOP) ist eine gemeinsame Initiative mit der Investmentgesellschaft SYSTEMIQ und Sustainable Waste Indonesia, um Kunststoffe aus Ozeanen zu verbannen. Dabei werden das Kunststoffrecycling ausgebaut und umfassende Systemänderungen für die Realisierung einer Kunststoff-Kreislaufwirtschaft gefördert.

Die Finanzierung für den Start der zweiten Phase wurde nunmehr gesichert. Nach der erfolgreichen Bestandsaufnahme und Machbarkeitsstudien kann die erste Partnerschaft mit einer Stadt in Indonesien anlaufen – in Muncar, einem wichtigen Fischerhafen in Ostjava, dessen Hafen, Strände und Flüsse besonders stark unter der Kunststoffverschmutzung leiden. Wie andere südostasiatische Länder kann Indonesiens Abfallwirtschaft mit seinem Wirtschaftswachstum und Kunststoffverbrauch nicht mehr Schritt halten. Indonesien ist mittlerweile nach China der zweitgrößte Verursacher von Kunststoffmüll.

»Maßnahmen gegen Meeresmüll zu setzen, ist eine zentrale Herausforderung für unsere Branche und ein wesentlicher Schwerpunkt von Borealis' Strategie für gesellschaftliches Engagement. Wir werden diese branchenführende Initiative gerne auch in Zukunft finanzieren, da sie einen wichtigen Schritt zur Schaffung einer Kunststoff-Kreislaufwirtschaft darstellt«, erklärt Mark Garrett, Vorstandsvorsitzender von Borealis. Martin Stuchtey, Gründer und geschäftsführender Teilhaber von SYSTEMIQ, sieht STOP als »wichtigen Meilenstein«: »Es besteht dringender Bedarf, die Entwicklung zirkulärer Abfallmanagementlösungen in Asien noch schneller voranzutreiben.«

GENERATIONEN

ENTTÄUSCHTE
MILLENNIALS

Unternehmen können die Erwartungen der Generationen Y und Z nicht erfüllen. Die Ergebnisse einer großangelegten Deloitte-Studie in 36 Ländern offenbaren durchgehend ein sinkendes Vertrauen ihrer jüngeren MitarbeiterInnen. Die Hälfte der Befragten vermisst soziale Verantwortung ihrer Arbeitgeber. Auch in Hinblick auf den digitalen Wandel sehen sich Millennials im Stich gelassen. Lediglich 36 % fühlen sich auf künftige Entwicklungen gut vorbereitet. 82 % wünschen sich On-The-Job-Trainings, um zukunftsfit zu werden. Das Gefühl der Unsicherheit wirkt sich auf die Arbeitszufriedenheit aus. Nur 28 % wollen noch länger als fünf Jahre in ihrem Job bleiben, 43 % möchten bereits in den nächsten zwei Jahren wechseln. »Die meisten Unternehmen können ihre Angestellten



Elisa Aichinger, Deloitte: »Mehr Diversität und Flexibilität sind gefordert.«

nicht langfristig überzeugen«, analysiert Elisa Aichinger, Senior Managerin bei Deloitte Österreich. »Bezahlung und Karrierechancen sind zwar wichtige Kriterien bei der Jobwahl. Um Mitarbeiter dann auch halten zu können, müssen Unternehmen verstärkt auf Diversität von Teams und mehr Flexibilität setzen.«

Sensorik, Robotik & Co als Erfolgsfaktoren

Der digitale Wandel hat auch die Facility-Management-Branche erfasst. ISS Austria nutzt die Veränderungen für neue Geschäftsmodelle.



CEO Erich Steinreiber will ISS zur »besten Serviceorganisation Österreichs« machen.

➤ Bei der ISS Austria Holding GmbH geht man mit zukunftsweisenden Themen entspannt um. »Viele sprechen von Digitalisierung, dem Fortschritt und der Weiterentwicklung. Die große Herausforderung liegt darin, herauszufiltern und zu verstehen, welche Aspekte mittelfristig für ISS relevant sind und für den Kunden nutzbringend eingesetzt werden können«, erklärte CEO Erich Steinreiber anlässlich der Bilanzpräsentation. »Die digitale Veränderung bedeutet, dass wir unsere Geschäftsmodelle erweitern und mit digitaler Technologie unterstützen.«

ISS will im Facility Management (FM) die Rolle eines innovativen Hubs übernehmen. Die Gestaltung neuer Arbeitsplätze soll auch Arbeitszonen schaffen, wo Agilität und Kreativität der User gefördert und unterstützt werden. Durch Touchpoints können optimierte Serviceleistungen »spürbar« gemacht werden. Daten sind dabei der Schlüssel zum Erfolg und ermöglichen automatisierte, bedarfsorientierte Service-Workflows. Sensoren sammeln und übermitteln Zustands- und Nutzerdaten, welche in weiterer Folge bei der Optimierung von Arbeitsprozessen unterstützen. Von der Präsenzmessung, der Optimierung der Temperatur und Luftfeuchtigkeit bis hin zur Messung des Kohlendioxidgehalts sind die Einsatzmöglichkeiten vielseitig.

Auch Cobots werden die FM-Branche verändern. »Einfache Arbeiten, die bisher Mitarbeiter leisten mussten, können künftig durch Maschinen erledigt werden. Dies bedeutet nicht zwingend, dass man weniger Mitarbeiter benötigt, hingegen wird es Veränderungen hinsichtlich Qualifikation und Weiterbildung geben. Spezialisten, welche die Cobots konfigurieren und fachgerecht einsetzen können, werden in Zukunft auch einen attraktiveren Arbeitsplatz und ebenso einen besseren Verdienst haben«, meint Steinreiber. Mit der eigenen Business Catering Linie taste'n'joy gelang ISS im Oktober 2017 ein wichtiger Schritt zum Gesamtanbieter.

Der Servomotor AM8000 integriert das Feedbacksignal in das Standard-Motorkabel.



www.beckhoff.at/AM8000

Mit der Beckhoff „One Cable Technology“ (OCT) lassen sich Material- und Inbetriebnahmekosten deutlich reduzieren: Die neuen Servomotoren AM8000 kombinieren Power- und Feedbacksignale in einem Standard-Motorkabel. Damit sind sie ideal zur Konstruktion kompakter und leichter Maschinen geeignet. Die AM8000-Serie verfügt über ein optimales Verhältnis von Dreh- zu Trägheitsmoment sowie hohe Energieeffizienz und niedrige Lifecycle-Kosten. Die Entwicklung und Produktion in Deutschland garantiert – neben hoher Verfügbarkeit und Flexibilität – eine konstant hohe Qualität:

- 6 Baugrößen mit einem Stillstandsrehmoment von 0,5 – 90 Nm
- Geringe Verlustleistung durch neues Wicklungskonzept und Statorvollverguss
- Bis zu 5-fache Überlastfähigkeit
- Bis zu 50 % höhere Kugellagerbelastung
- 50 % längere Betriebsdauer (30.000 h)
- Pulverbeschichtetes Gehäuse
- Integrierter Temperatursensor
- Elektronisches Typenschild
- Energiesparende, spielfreie Permanentmagnet-Haltebremse



Email



Go change

VON ALFONS FLATSCHER,
NEW YORK

Amerikanische Universitäten entlassen im Mai ihre Absolventen in ein neues Leben – mit dem Commencement. Ein Hochamt der Rhetorik und Inspiration.

the world

“

Die Zukunft wird von euch vor allem Mut verlangen, euch anderen Meinungen auszusetzen. Und das ist furchterregend.

”



30.000 Besucher im Yankee Stadium, nicht um ein Baseball-Match zu sehen, sondern um die frischgebackenen Absolventen der New York University zu feiern und sie in ein neues Leben zu entlassen. Festredner: Justin Trudeau, der kanadische Premier. Sein Thema: Dialog und Offenheit.

Geschickt verwebt der Superstar der Politzene seine persönlichen Erfahrungen und das große Thema unserer Zeit zu einer überzeugenden Komposition.

Nach seinem Studienabschluss begab er sich auf eine Weltreise, erzählt er. Reiste meist auf dem Landweg durch Europa, Afrika und Asien und schildert, wie seine Gespräche mit koreanischen Fischern in Mauretanien und russischen Veteranen des sowjetischen Afghanistankrieges sein Weltbild geformt haben. Begegnungen mit Menschen, die anders denken, anders glauben, anders leben, hätten ihm eine neue Perspektive gegeben und ihm gezeigt, wie wichtig es sei, sich nicht permanent in der eigenen intellektuellen und sozialen Blase zu bewegen.

»Wir haben heute die einzigartige Chance, extreme Armut auf dieser Welt zu beseitigen, furchtbare Krankheiten wie Malaria und Tuberkulose auszurotten und Bildung für jeden zu ermöglichen. Aber dieser Fortschritt ist nur möglich, wenn wir ihn alle gemeinsam angehen.

Die Menschheit muss ihr Stammesdenken überwinden ... Vielfalt muss keine Schwäche sein, sie kann unsere größte Stärke

“ STAMMESDENKEN
ÜBERWINDEN. ”

werden.« Dabei ginge es nicht nur um Toleranz, sondern Akzeptanz, Respekt, Freundschaft, ja sogar Liebe. Dabei stellte Trudeau den Jungakademikern eine Aufgabe: »Ich hätte gern, dass ihr auf eurem Weg bewusst Begegnungen mit Menschen sucht, deren Meinungen und Werte sich von euren unterscheiden. Ich hätte gerne, dass ihr ihnen zuhört, wirklich zuhört, und dass ihr versucht, sie zu verstehen und mit ihnen eine gemeinsame Basis zu finden ... Von jetzt an wartet eine andere Form des Lernens, in der eure Lehrer aus unterschiedlichen Lebenswelten, aus unterschiedlichen Bildungsschichten kommen und ganz andere Lebensstile pflegen. Die Zukunft wird von euch vor allem Mut verlangen, den Mut, euch anderen Meinungen auszusetzen, mit dem Risiko, überzeugt zu werden. Und das ist furchterregend.«

Und dann beschrieb Trudeau, was von den Führungskräften der Zukunft wirklich verlangt sein wird, nämlich nicht Führen im alten Stil, bei dem man durch Überzeugen und manchmal durch Zwang zur Verfolgung eines Zieles aufruft und sich dabei wirkungsvoller Feindbilder bedient. Die andere Religion, die andere Sprache, das andere Weltbild würden benutzt, um den »Stamm« hinter einer Fahne zu eilen. »Aber das Führen der Zukunft bringt Menschen zusammen, bringt sie unter ein gemeinsames Dach. Das ist die Antithese der Polarisierung, des aggressiven Nationalismus, der Identitätspolitik, die in jüngster Zeit so weit verbreitet sind. Das ist schwieriger, natürlich, weil gegeneinander aufzuhetzen immer einfacher ist als zu verbinden. Es erfordert wirklichen Mut, weil wenn man Menschen von eigenem Weg zu denken überzeugen will, muss man zuerst zeigen, dass man offen ist und zuhören kann.«

Dabei ginge es nicht um einen moralischen Relativismus, nicht darum, dass alle Meinungen gleich richtig seien, es gehe darum, die Welt zu verändern: »Go change the world.« Commencement, ein neuer Anfang für eine neue Generation. Sie hätte keine besseren Worte mit auf den Weg bekommen können.





Wir sind Präsident

Zum dritten Mal sitzt Österreich ab Juli dem Europäischen Rat vor. Im letzten Beitrag standen die politischen Rahmenbedingungen und Schwerpunkte im Vordergrund, nun will ich mich der Bedeutung der Präsidentschaft widmen. Warum tun »wir« uns das eigentlich an?



Ratsvorsitz heißt vor allem:

Sitzfleisch. Denn im mechanischen Regelbetrieb des Rates leitet die jeweilige Präsidentschaft die sogenannten Ratsarbeitsgruppen, also jene Expertengremien, die – von den Mitarbeitern der jeweils zuständigen Ministerien bestückt – die Rechtstexte verhandeln. Dem Vorsitz kommt dabei die mühsame und oftmals undankbare Aufgabe der Kompromissfindung zu. Viele bilaterale Gespräche, Ausloten von Positionen und Verhandlungsmassen und vor allem: stundenlange Sitzungen. Sitzfleisch ist also gefragt.

>> Die Pflicht: Dossiers beenden <<

Das ist die profane Seite der Medaille: das Pflichtprogramm, das von jedem Vorsitz erwartet wird, möglichst reibungslos und professionell abzuspulen. Auf Österreich kommt dabei ein besonderes Mammutprogramm zu. Denn als letzte »legislative« Präsidentschaft vor den Europawahlen warten noch gut 200 Dossiers auf ihre Finalisierung und dementsprechend hoch ist der Druck auf Österreich, viele abzuschließen. Als Beispiel sei hier das »Clean Energy«-Paket erwähnt, das nichts weniger als die Neuordnung der europäischen Energiemärkte vorantreiben soll.

An der erfolgreichen Abwicklung dieses Pflichtprogramms lässt sich die Qualität des Verwaltungsapparates des jeweiligen EU-Landes ablesen. Denn es sind in der Regel (höhere) Beamte, die hier die Hauptarbeit leisten, und da trennt sich die Spreu schnell vom Weizen. Zwischen Bulgarien und Rumänien den Vorsitz innehabend, wird sich die Qualität der österreichischen Beamenschaft – allen Vorurteilen und Unkenrufen zum Trotz – besonders deutlich zeigen sowie die Erfahrung aus bereits zwei sehr souverän absolvierten Präsidentschaften.

Es gibt aber noch eine andere Seite der Medaille, die Kür: Das ist die politische Großbühne, auf der inszeniert, dramatisiert, glorifiziert wird. Sechs Monate Gastgeber spielen, die Zügel in den Händen hal-



Sechs Monate die Zügel in den Händen halten und den Duft der »großen Politik« verströmen.



ten und vor allem in Richtung eigener Bevölkerung den Duft der »großen Politik« verströmen: Das erhoffen sich die Politiker von der Präsidentschaft.

>> ... und die Kür: Glanz und Glorie <<

Diese Seite der Medaille hat seit der Installation des ständigen Präsidenten des Rates – aktuell Donald Tusk – etwas an Glanz verloren. Dennoch versuchen sich die jeweiligen Regierungschefs unverdrossen in großer Symbolpolitik – und das zu Recht! Denn ohne diesen Glanz gäbe es keine Glorie und keine »G'schicht«, um gerade in diesen kurzen sechs Monaten der jeweiligen Bevölkerung »die EU« etwas greifbarer zu machen. Die korrekte, aber spröde Abwicklung der Ratsarbeitsgruppen ist kommunikativ wahrlich kein Gassenhauer, wenn auch für das Funktionieren der EU weitaus relevanter.

Doch gerade in diesem Punkt müsste sich das Regelwerk ändern. Das Hinüberreichen von einem Vorsitz zum anderen – im bevorzugten Fall heiße Erdäpfel, an denen man sich politisch nur die Finger verbrennen kann – sorgt dafür, dass sich die Einigung auf Rechtstexte in die Länge zieht wie Kaugummi und es alle sechs Monate zu einem Effizienz- und Know-how-Verlust kommt.

Alternativ könnte man zum Beispiel das System des Berichterstatters, wie es das Europaparlament anwendet, auf den Rat umlegen. Sprich: Ein Land verantwortet ein Dossier, vom Anfang bis zum Ende der Verhandlungen. So könnte Kontinuität und

Effizienz in der Gesetzgebung sichergestellt werden.

Die sechs Monate einer Präsidentschaft vergehen wie im Fluge, dann zieht die Karawane ins nächste Land. Was bleibt zurück, was hat ein Land wie Österreich davon außer müdes Sitzfleisch seiner Beamten und Kosten? Möglicherweise Prestigegewinn und ein besseres Verständnis in der Bevölkerung von Europa. Im Maschinenraum der EU bedeutet es für das jeweilige Land vor allem ein exzellentes Netzwerk in alle Hauptstädte und in die anderen beiden EU-Institutionen hinein. ■



»Während der Präsidentschaft ist vor allem Sitzfleisch gefragt.«

ZUM AUTOR

> **Gilbert Rukschcio** studierte Politikwissenschaft in Wien und Aix-en-Provence. Seine berufliche Laufbahn startete er 2005 im Europäischen Parlament. Er ist geschäftsführender Gesellschafter von pantarhei Europe und als Unternehmensberater mit Tätigkeitsschwerpunkt in Brüssel für verschiedene österreichische und internationale Unternehmen und Verbände tätig. In seiner Kolumne »News aus Brüssel« versorgt er die LeserInnen der Report-Fachmedien mit Hintergrundinfos zu europäischen Fragen.

> DIE GROSSE
UMFRAGE



ARBEITS- LOSIGKEIT

Dank der brummenden Konjunktur wird für heuer ein kräftiger Rückgang der Arbeitslosigkeit erwartet. Die Zahl der arbeitssuchenden Personen könnte dauerhaft unter die 400.000er-Marke rutschen. Wirtschaftsforscher sehen die derzeitige Rate von 7,7 % dennoch auf zu hohem Niveau. Besonders ältere Langzeitarbeitslose und Geflüchtete gelten als Problemgruppen, gerade in diesem Bereich sollen aber Leistungen gekürzt werden. Welche Maßnahmen für die Herausforderungen des Arbeitsmarktes notwendig wären, hat **Report(+)**PLUS bei Experten nachgefragt.

10



1 Trotz der aktuellen Rückgänge liegt die Arbeitslosigkeit in Österreich auf hohem Niveau. Welche Maßnahmen wären Ihrer Meinung nach erforderlich?



> **Erich Fenninger**

Geschäftsführer der Volkshilfe Österreich

Grundsätzlich gilt: Je besser die Qualifikation, desto geringer das Risiko, arbeitslos zu werden. Das derzeitige System weist jedoch Lücken auf für jene, bei denen es mit der Erstausbildung nicht geklappt hat. Es ist Zeit für Investitionen in Weiterbildung und Qualifizierung. Diese muss an die Lebenswelt der Menschen angepasst werden und darf nicht erst nach einer längeren Dauer der Arbeitslosigkeit beginnen. Denn eine lange Arbeitslosigkeit führt zu Dequalifizierung, gesundheitlicher Beeinträchtigung und Demotivation, was letztlich die Wiedereingliederungschancen dramatisch senkt. Es gilt, diesen Teufelskreis zu durchbrechen.

> **Martin Gleitsmann**

Leiter der Abteilung Sozialpolitik und Gesundheit, Wirtschaftskammer Österreich

Wir haben derzeit eine hohe strukturelle Arbeitslosigkeit mit vielen arbeitslosen Menschen im Osten und gleichzeitig einer starken Nachfrage nach Arbeitskräften, besonders von Betrieben im Westen. Gerade der ländliche Raum bietet derzeit gute Arbeitsmarktmöglichkeiten. Überregionale Arbeitssuche darf nicht an fehlender Infrastruktur (Unterkünfte, öffentlicher Verkehr) scheitern. Wenn nötig, braucht es dazu einfache und rasche Lösungen. Mobilität kann neue Chancen und Perspektiven eröffnen. Schließlich gibt Arbeit den Menschen Sinn im Leben!

> **Christoph Badelt**

Leiter des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung (WIFO)

Die Höhe der Arbeitslosigkeit ist immer noch ökonomisch und sozial inakzeptabel. Die Rückgänge, die an sich natürlich erfreulich sind, zeigen zugleich eines der großen Probleme auf dem heimischen Arbeitsmarkt auf: Vor allem einzelne Gruppen sind besonders stark und anhaltend von Arbeitslosigkeit betroffen. Neben Älteren sind das schlecht oder nicht qualifizierte Menschen. Ein Schwerpunkt muss daher auf Qualifizierungsmaßnahmen liegen. Dabei ist nicht nur das Schulsystem gefordert. Auch die berufliche Weiterbildung muss gestärkt werden.

Fotos: thinkstock, WIFO, Glanzl, Michele Pauty



2. Wurde die »Aktion 20.000« für ältere Langzeitarbeitslose zu früh gestoppt?

> Erich Fenninger

Eindeutig. Die Aktion 20.000 hat trotz ihrer kurzen Lebenszeit zu einem Rückgang der Arbeitslosigkeit bei den Über-50-Jährigen geführt – wengleich der Rückgang bei der erwähnten Personengruppe niedriger ist als insgesamt. Zudem wissen wir von Personen, die nach jahrelangem Bewerben endlich Antworten auf ihre zahlreichen Bewerbungsschreiben erhalten haben. Das steigert das Selbstwertgefühl immens und führt auf der Makro-Ebene zu einer stärkeren Gesellschaft, da vermittelt wird, dass niemand ausgeschlossen wird. Gleichzeitig dürfen die Investitionen in Maßnahmen für ältere Menschen nicht zulasten der Jugendförderung gehen.

> Martin Gleitsmann

Die Arbeitslosigkeit unter Älteren entwickelt sich parallel zur Lage am Arbeitsmarkt und damit erfreulich. Ganz allgemein: Ältere werden seltener arbeitslos, haben aber größere Schwierigkeiten bei der Jobsuche. Die Eingliederungsbeihilfe ist das beste Mittel, damit die Reintegration gelingt. Mit der Aktion 20.000 wurden künstliche Jobs geschaffen. Die Wirtschaft hat die Maßnahme daher sehr kritisch gesehen. Mit Ende der Aktion werden auch die Jobs wieder weg sein. Jobs in der Wirtschaft schaffen nachhaltige Perspektiven!

> Christoph Badelt

Über die Aktion 20.000 haben rund 4.400 Menschen einen Job gefunden. Ich glaube, man hätte sie durchaus noch etwas weiterlaufen lassen können, aber das ist aus heutiger Sicht nicht das zentrale Thema. Vielmehr ist es wichtig, daran zu erinnern, dass die Regierung die Aktion nicht gestoppt, sondern nur ausgesetzt hat. Sollte die Arbeitslosigkeit der Über-50-Jährigen wieder steigen, wäre es also überlegenswert, die Maßnahme wieder aufleben zu lassen. Wie treffsicher und nachhaltig sie ist, das werden wir erst nach einer abschließenden Evaluierung wissen. Dafür ist es noch zu früh.

11

3. Wie wird sich der Arbeitsmarkt durch die Digitalisierung verändern?

> Erich Fenninger

Studien zur Digitalisierung schätzen das Ausmaß der Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt vollkommen unterschiedlich ein. Fakt ist, es wird Auswirkungen geben. Hier stellt sich ganz klar die Frage nach einer Schaffung von sozialer und materieller Absicherung für alle Menschen. Auch über eine Arbeitszeitverkürzung im Sinne einer Umverteilung von Arbeit muss nachgedacht werden.

> Martin Gleitsmann



Rekordbeschäftigung. Die Bereitschaft zum Lernen und die Offenheit für neue Aufgaben wird immer wichtiger. Es braucht neue Ausbildungsformen, die der zunehmend komplexeren Arbeitswelt gerecht werden. Die duale Bildung, die im Rahmen der Lehr-ausbildung einen zentralen Stellenwert einnimmt, wird auch in der Weiterbildung an Bedeutung gewinnen müssen.

> Christoph Badelt

Die Digitalisierung wird vor allem viele Jobprofile verändern. Manche Berufsbilder werden wohl auch verschwinden, dafür entstehen andere neu. Tendenziell verändern sich die Arbeitsinhalte der Menschen schon seit Jahren. Sie gehen weg von manuellen Routinetätigkeiten – hin zu analytischen, kognitiven und interaktiven Arbeitsinhalten. Diese Entwicklung wird sich weiter beschleunigen. Wenn wir dem aktiv begegnen, ist das eine große Chance.



Die Pra...

12

DER AUFTRAGGEBER WIRD ZUM »FÜR DIE VERARBEITUNG VERANTWORTLICHEN«, DER DIENSTLEISTER WIRD ZUM »AUFTRAGSVERARBEITER«.

TIPP

FÜR JEDE DATENVERARBEITUNG GILT:

- **Rechtmäßigkeit** – bestehende Newsletter-Adressen dürfen weiter verwendet werden, bei neuen Daten braucht es eine Einwilligung.
- **Zweckbindung** – Daten dürfen nur für den Zweck verwendet werden, für den es die Einverständniserklärung gibt.
- **Datenminimierung** – Datensammlung soll auf den Zweck beschränkt werden.
- **Richtigkeit**
- **Sicherheit** (siehe TOM, Seite 14)
- **Speicherbegrenzung** – Daten dürfen nur so lang aufgehoben werden wie benötigt.
- **Rechenschaftspflicht** – per Logbuch müssen Aktionen nachgewiesen werden, etwa die beantragte Löschung von Daten.

> Nach Vorstellung und Erklärung eines Gesetzes hat es sich nicht angefühlt,

das Seminar an der Wirtschaftskammer zum neuen österreichischen Datenschutzgesetz, basierend auf der EU-Datenschutzgrundverordnung. Mehrfach wurde auf noch offene Punkte hingewiesen, obwohl zwei Jahre Zeit für Vorbereitung und Anpassung waren. Die DSGVO wurde am 25. Mai 2016 vom Europäischen Parlament beschlossen und gilt seit 25. Mai 2018 in Österreich. Sie ersetzt damit das bislang geltende Datenschutzgesetz 2000. Dazu passend die Zahlen des KSV aus einer aktuellen Umfrage: Nur 13 Prozent der Befragten halten sich in Bezug auf die DSGVO für sehr gut informiert, 39 Prozent für eher gut, 41 Prozent für mangelhaft und sieben

Prozent für nicht informiert. Das DSGVO ist zwar eine europäische Verordnung, sieht aber gewisse Spielräume vor, um nationale Änderungen und Adaptionen zu ermöglichen. Diese hat Österreich auch genutzt. Kurt Einzinger, seit 1990 Mitglied des Österreichischen Datenschutzrates, externer Datenschutzbeauftragter und Geschäftsführer von netelligence sowie Leiter des Seminars, bemerkt dazu: »Die Vorgangsweise war aber, auf Wienerisch gesagt, recht hatschert.« Aufgrund der fehlenden Zweidrittelmehrheit im Parlament konnten die Verfassungsbestimmungen des DSG 2000 nicht geändert werden. So wurde nur mit dem Datenschutz-Anpassungsgesetz das alte Gesetz novelliert und in Datenschutzgesetz, kurz DSG, umbenannt. Die Verfassungsbestimmungen blei-

Vieles ist beim neuen österreichischen Datenschutzgesetz noch offen. Gefordert sind persönliche Einschätzungen und Abwägungen. Die nicht ganz klare Gesetzeslage muss sich erst in der Praxis beweisen.

... wird's richten

VON KARIN LEGAT

Datenschutz-Experte Kurt Einzinger empfiehlt, personenbezogene Daten nur dann zu verwenden, wenn dies zur Ausübung einer Geschäftstätigkeit unbedingt notwendig ist.



men. Betroffen ist jedes Unternehmen, vom Großbetrieb bis zum EPU. Das neue Datenschutzgesetz sollte laut Fachleuten als Anstoß gesehen werden, sich mit gespeicherten Personendaten auseinanderzusetzen und nach eingehender Bestandsanalyse neue Prozesse und dafür notwendige IT-Strukturen einzuführen.

>> Was ist neu? <<

Beim Datenschutzgesetz sind Abwägung und Hausverstand gefragt. Mit einer guten Erklärung kann dem Datenschutz entsprochen werden, etwa zur benötigten Dauer, zum Umfang und zum Zweck der Speicherung personenbezogener Daten. Auf der sicheren Seite ist man in jedem Fall mit einer Einwilligung der betroffenen Person. Grundsätzlich benötigen Unternehmen eine Einwilligung zum Verarbeiten personenbezogener Daten. Für bestehende E-Mail-Verteiler, für die bereits eine Einwilligung erfolgt ist, müssen Firmen jedoch keine neuerliche Einwilligung einholen.

Umstritten war beim Wirtschaftskammer-Seminar der Begriff der Datenverarbeitung, der in der DSGVO nicht definiert ist. Als Verarbeiten gilt jedes Hantieren mit personenbezogenen Daten – zum Beispiel das Erfassen, Ordnen, Speichern, Übermitteln, Ablegen und Vernichten – unabhängig davon, ob dies mittels Computer oder in Pa-



Fabasoft bietet mit einer »EU-DSGVO Toolbox« eine SaaS-Lösung aus der Cloud. »Ab einer gewissen Komplexität des Unternehmens macht es Sinn, sich bei der DSGVO-Konformität durch ein Software-Tool unterstützen zu lassen. Das Führen des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten ist ein zentraler Bestandteil der Toolbox. Es können auch die Prozesse zu den Betroffenenrechten digitalisiert und verwaltet werden«, bekräftigt Andreas Dangel, Geschäftsführer Fabasoft.

ben gleich. Gerhard Wagner, Geschäftsführer des Kreditschutzverbandes: »Es gibt noch keine Judikatur. 2020 werden wir für manche Themen Klarstellungen haben.«

>> Grundgedanke Personenschutz <<

Die Forderung, personenbezogene Daten zu schützen, ist europaweit angekom-

TIPP

INFORMATIONSPFLICHT FÜR WEBSITES

> Neben dem verpflichtenden Impressum auf einer Website wird eine allgemeine Datenschutzerklärung zu folgenden Punkten empfohlen: Art und Weise der Verarbeitung personenbezogener Daten, Hinweis auf Betroffenenrechte und Beschwerdemöglichkeit, Kontaktdaten des Verantwortlichen sowie eine Beschreibung, wie die Website mit personenbezogenen Daten verfährt, zum Beispiel Log-Files, Cookies oder Google Analytics. Bei Formularen, für die personenbezogene Daten erhoben werden, wie etwa die Anmeldung zu einem Newsletter, braucht es einen zusätzlichen Informationstext mit Namen und Kontaktdaten des Verantwortlichen, Zweck der Verarbeitung und der Rechtsgrundlage. Die Anführung eines zusätzlichen Links zur Datenschutzerklärung ist sinnvoll.

pierform erfolgt. E-Mails zählen laut Einzinger im Sinn der DSGVO aber eher als Kommunikationsmittel, ebenso ein betriebliches Adressbuch.

Klar und ersichtlich ist, wen die DSGVO betrifft: natürliche Personen. Juristische Personen wie Gesellschaften und Vereine haben nicht länger Anspruch auf Schutz personenbezogener Daten, im Gegensatz zu veröffentlichten personenbezogenen Daten, die Datenschutz genießen. UnternehmerIn- ▶

►nen sollen personenbezogene Daten nur insoweit verwenden, als dies zur Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit notwendig ist, sonst sollen sie gelöscht werden. Das erfordert laut Datenschützern einen Paradigmenwechsel in der IT. Einzinger, selbst jahrelang als EDV-Leiter tätig: »Bisher war der Grundsatz jedes Rechenzentrums und jedes Datenverarbeiters, dass nichts verlorengehen darf. Es wurde möglichst dreimal gespeichert.«

Mit der Forderung der Löschung stellt sich vielfach die Frage der Machbarkeit, etwa in großen Datenbanksystemen. Hier hat Österreich seinen Spielraum genutzt: Wenn eine Löschung aus technischen Gründen nicht möglich oder sehr schwierig umzusetzen ist, reicht eine Einschränkung der Verarbeitung, das heißt, die Daten dürfen nicht mehr verwendet, müssen aber nicht gelöscht werden.

Eine weitere Forderung des neuen Datenschutzgesetzes: Führung eines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeit ähnlich den derzeitigen DVR-Meldungen. Dieser Punkt ist nicht eindeutig, da der Begriff Verarbeitung nicht ausformuliert ist, es gibt auch keine Formvorschriften. Laut Datenschutzexperten müssen im Verzeichnis folgende Punkte enthalten sein: eigene Kontaktdaten, Zweck



In Kooperation mit VACE IT & Security Services bietet das heimische IT-Systemhaus Navax Initialworkshops zum Thema DSGVO an. Geschäftsführer Oliver Krizek: »In weiterführenden Workshops werden gemeinsam oder einzeln erarbeitete Schritte gemäß den vier Säulen Ermitteln, Verwalten, Schützen, Berichten in die Tat umgesetzt.« Webinare zum Thema ergänzen das Angebot.

DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT WACHSEN IMMER MEHR ZUSAMMEN – NICHT NUR IN RECHTLICHER, AUCH IN TECHNISCHER UND ORGANISATORISCHER SICHT.

der Verarbeitung, Beschreibung der Datenkategorien und der Kategorien betroffener Personen, Empfängerkategorien, gegebenenfalls Übermittlung von Daten in Drittländer und vorgesehene Lösungsfristen. Zudem werden die »TOMs«eingefordert, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz (siehe Kasten).

Bei einem voraussichtlich hohen Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher

Personen, etwa bei Gesundheitsdaten oder im Zusammenhang mit der Kreditwürdigkeit, muss eine Datenschutz-Folgenabschätzung durchgeführt werden.

Die Verpflichtung zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten sieht Einzinger als gering. »Er muss nur dann ernannt werden, wenn schützenswerte Daten in größerem Volumen oder Datenverarbeitung für dauernde Überwachung der Betroffenen vorliegen.« Der Begriff »größerer Umfang« ist dabei wieder Ermessenssache.

Auch beim Recht auf Datenübertragbarkeit zeigt sich der Datenschutzexperte skeptisch. »Wie das sinnvoll angewendet werden kann, ist mir rätselhaft. Das wird sich in der Praxis zeigen.«

>> Abschreckende Wirkung <<

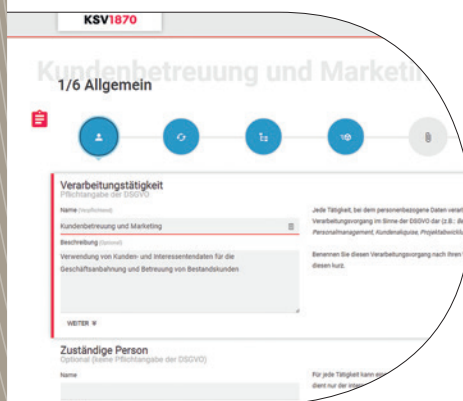
Die angeführten Strafen »bis zu 20 Millionen Euro oder vier Prozent vom Jahresumsatz« sollen abschreckend wirken, auch für Unternehmen, die laut Kurt Einzinger Strafen von ein paar 100.000 Euro aus der Portokassa bezahlen. Der überwiegende Part der Wirtschaft muss nicht mit Strafzahlungen rechnen. »Datenschutz ist ein Zivilrecht. Jemand muss sich erst in seinen Rechten verletzt fühlen, damit die Behörde aktiv wird«, so Einzinger. Interessant: Künftig kann auch immaterieller Schaden angezeigt werden. Wie sich das entwickelt, werde man sehen. Denn bei Datenschutz ist immaterieller Schaden generell schwer festzustellen und nachzuweisen.

14

TIPP

»TOM«

► Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sind technische und organisatorische Maßnahmen – TOM – zu ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Es braucht Kontrollen hinsichtlich Zugang zu Verarbeitungsanlagen, Verhinderung des unbefugten Lesens, Kopierens, Veränderns oder Entfernens von Datenträgern, Verhinderung der Nutzung automatisierter Verarbeitungssysteme, Zugriffs-, Übertragungs-, Eingabekontrolle, Verhinderung, dass bei der Übermittlung personenbezogener Daten sowie beim Transport von Datenträgern die Daten unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder gelöscht werden können, Gewährleistung, dass eingesetzte Systeme im Störfall wiederhergestellt werden können sowie Datenintegrität, d.h. Gewährleistung, dass alle Funktionen des Systems zur Verfügung stehen, auftretende Fehlfunktionen gemeldet werden.



Der DSGVO-Assistent des Kreditschutzverbandes leitet Schritt für Schritt durch alle Unternehmensbereiche, unterstützt bei der Dokumentation von Verarbeitungsprozessen, scannt Webseiten auf offensichtlich personenbezogene Datenverarbeitung, schafft ein strukturiertes Verzeichnis und liefert Hinweise, was rechtlich erforderlich ist. »Man muss sich mit dem Thema DSGVO aber bereits auseinandergesetzt haben«, rät KSV-Geschäftsführer Gerhard Wagner.

Datenschutz-Deregulierungsgesetz 2018: Klarstellung in letzter Minute

VON KARIN BRUCHBACHER UND CATHRINE BONDI DE ANTONI



Karin Bruchbacher ist Rechtsanwältin, Datenschutzexpertin und zertifizierte Datenschutzbeauftragte bei PHH Rechtsanwälte.



Cathrine Bondi de Antoni ist Rechtsanwältin und spezialisiert auf Datenschutzrecht.



Kurz vor der Anwendbarkeit der EU-Datenschutz-Grundverordnung mit 25. Mai 2018

wurde auf Initiativantrag das Datenschutz-Deregulierungs-Gesetz 2018 beschlossen, welches in letztem Moment einige Lockerungen des Datenschutzes für Unternehmen vorsieht. Aber was bedeutet dies für betroffene Unternehmen? Ein Überblick.

Durch das Datenschutz-Deregulierungs-Gesetz werden die Auskunftspflichten der Verantwortlichen gegenüber den be-

troffenen Personen gelockert. Wenn es sich bei den angefragten Auskünften um »Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse« handelt, sind diese Informationen von der Auskunftspflicht ausgenommen. Allerdings liegt es auch weiterhin in der Beweislast des Unternehmens, nachzuweisen, dass eine angefragte Information zu einer ungewünschten Offenlegung von »Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen« des Unternehmens oder Dritter führen würde. Eine pauschale Berufung

„Es kann keinesfalls so ausgelegt werden, dass bei Ersttägern stets nur eine Verwarnung ausgesprochen wird.“

eines Unternehmers auf den Schutz eines Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisses ist demnach auch in Zukunft nicht möglich. Unternehmen haben stets im Einzelfall zu erklären, wieso die Verweigerung einer Auskunft aufgrund eines Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisses gerechtfertigt ist.

>> Videoüberwachung künftig ohne Interessensabwägung: <<

Die Videoüberwachung öffentlicher Orte, die dem Hausrecht unterliegen, ist künftig einfacher. Da die Einschränkung »wenn ... kein gelinderes geeignetes Mittel zur Verfügung steht« gestrichen wurde, muss vor der Installation einer Kamera keine Interessenabwägung mehr stattfinden, ob eine andere Form der Überwachung als gelinderes Mittel möglich wäre. Allerdings gilt auch weiterhin, dass die Videoüberwachung verhältnismäßig und entsprechend gekennzeichnet sein muss.

>> Günstigkeitsprinzip Strafbestimmungen <<

Hinsichtlich der Verhängung von Strafen für Straftatbestände, welche vor dem Inkrafttreten des DSG verwirklicht wurden, ist abzuwägen, welche Rechtslage für den Täter

günstiger ist: die vor der DSGVO und des DSG oder die nach dem DSG 2000.

>> Strafen oder Verwarnung? <<

Bereits vielerorts freudig kolportiert wurde der Wegfall der hohen Strafen bei Verletzung der Vorschriften der DSGVO. Dies lässt außer Acht, dass das Datenschutz-Deregulierungs-Gesetz 2018 lediglich zur Wahrung der Verhältnismäßigkeit bei der Verhängung von Sanktionen mahnt und in die-

sem Zusammenhang die Datenschutzbehörde auffordert, insbesondere bei erstmaligen Verstößen vom Verwarnen Gebrauch zu machen. Der Wortlaut der Bestimmung kann keinesfalls so ausgelegt werden, dass bei Ersttägern stets eine Verwarnung ausgesprochen wird. Nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit wird im Einzelfall jeweils auf den Gesamtkontext abzustellen sein, insbesondere ob und in welchem Ausmaß die sonstigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen vom Unternehmen eingehalten wurden.

Erfreulich ist die Klarstellung, dass ein verantwortlicher Auftraggeber nicht mehr für die Verstöße haftet, sofern bereits gegen das Unternehmen (juristische Person) für denselben Verstoß eine Verwaltungsstrafe verhängt wurde.

Die Kernbereiche der DSGVO – der Schutz der personenbezogenen Daten und die Ausübung der Betroffenenrechte – sind von diesen rein innerstaatlichen Bestimmungen nicht umfasst. Die Verpflichtung der Unternehmen, DSGVO-konform zu handeln, bleibt aufrecht. Alle Vorbereitungen, die Unternehmen bereits für die Umsetzung der Bestimmungen der DSGVO getätigt haben, sind vom Datenschutz-Deregulierungsgesetz damit nicht betroffen. ■

FIT FÜR DEN DATENSCHUTZ

Um Datenstrukturen DSGVO-konform und zukunftssicher zu gestalten, setzt adesso auf einen »Interaction Room«.

> Alexandra Windisch, Datenschutzkoordinatorin des IT-Dienstleisters adesso, hat sich umfassend mit der Datenschutz-Grundverordnung auseinandergesetzt: »Die Schwierigkeit bei dem Thema liegt in dessen Vielschichtigkeit. Es gibt kein für alle Branchen verbindliches Handbuch, das einfach abgearbeitet werden kann. Stattdessen ist eine je nach Firmensituation individuelle Anpassung der Datenschutzrichtlinien nötig.« Das Erstarren vor der Schlange sei aber gar nicht notwendig, führt Windisch weiter aus: »In Wahrheit ist die DSGVO eine Riesenchance für Unternehmen, Ordnung in die jahrelang gesammelten Daten zu bringen. Daten sind Kapital, viele Firmen werfen diese aber ungeordnet in einen Schrank, sperren die Tür zu und hoffen, dass sie nicht aufspringt.«

Die DSGVO sei nun der perfekte Anlass, diesen Missstand zu korrigieren. Auch die verpflichtenden Löschrufen für personenbezogene Daten sieht Windisch nicht als Problem an. Schließlich bedarf die Speicherung und Verwaltung der riesigen Datenmengen, die Unternehmen im Lauf der Jahre ansammeln, eines gewaltigen Aufwandes.

adesso hat eine Methode entwickelt, um Unternehmen fit für die DSGVO zu machen. In drei Schritten wird der Kunde von der Analyse des Status quo über die Erstellung eines Masterplans bis hin zur Implementierungsphase begleitet. Im Zentrum steht dabei ein »Interaction Room«: Dieser stellt durch die intuitive und visuelle Darstellung von Prozessen sicher, dass sich die Vertreter aller Fachabteilungen in die Diskussion einbringen. Jede Wand des Raumes wird zur Visualisierung der zentralen Aspekte eines Projektes verwendet.



Alexandra Windisch, adesso: »Die DSGVO liefert den Anlass, Missstand bei Datenspeicherungen zu korrigieren.«

»Kunden werden die Möglichkeit nutzen und von Unternehmen ihre personenbezogenen Daten einfordern. Vom viel zitierten »Recht auf Vergessenwerden« über das Auskunftsrecht darüber, welche Daten ein Unternehmen von seinen Kunden besitzt, bis zur Portierung von bestehenden Daten – mit Inkrafttreten der DSGVO ergeben sich eine Fülle an Möglichkeiten, auf die jedes Unternehmen vorbereitet sein sollte.«

Richtig ungemütlich kann es in Zukunft bei jeder Art von Datenpanne werden. Ab 2018 besteht beim Auftreten einer solchen nämlich die Meldepflicht bei der Aufsichtsbehörde und bei den Betroffenen. »Nach Cambridge-Analytica und Berichten über die Macht großer amerikanischer Konzerne bestand bei vielen Menschen ein gewisses Gefühl des Ausgeliefertseins. Dies sollte durch die DSGVO deutlich verbessert werden.« ■

Foto: adesso, Deutsche Telekom AG, Eduardo Martinez

Datenschutz: automatisch mitgedacht

Frank Wagner, Bereichsleiter im Konzerndatenschutz der Deutschen Telekom, spricht von der Notwendigkeit, die Themen »Privacy by Design« und »Security by Design« in allen Produkten und Services zu verankern. Mit dem Experten hat Report(+)PLUS am Rande der Industriekonferenz »IoT Forum CE 2018« im Mai in Wien gesprochen.

(+) PLUS: Sie sprechen von einem notwendig frühen Zugang zum Thema Datenschutz bei Kundenprojekten. Wie funktioniert das in der Praxis?

Frank Wagner: Das Ziel ist immer die Entwicklung eines datenschutzkonformen Geschäftsmodells. Unsere Datenschutz-Fachleute – Techniker, Juristen und Organisationsexperten – machen im Grunde genommen Geschäftsmodellberatung. Zuerst verifizieren wir die Sensibilität und Kritikalität der zu verarbeitenden Daten



Frank Wagner, Deutsche Telekom, verantwortet das Thema Datenschutz bei der Entwicklung von Infrastrukturen, Systemen und Produkten im Konzern.

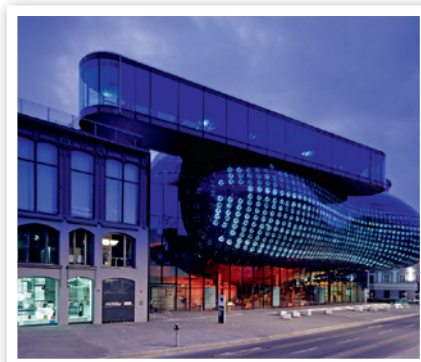
und leiten daraus die Intensität der notwendigen Betreuung ab. Wir haben bei der Entwicklung von Produkten und Lösungen klare Prozesse für »Privacy by Design« und »Security by Design« etabliert. Das ermöglicht die frühzeitige Adressierung von Datenschutzanforderungen, ebenso wie das Umsetzen von IT-Sicherheits-Anforderungen im selben Prozess. Üblicherweise erarbeiten wir dann Umsetzungsschritte, die für die Erfüllung der Anforderungen der DSGVO nötig sind – etwa ein bestimmtes

UNIVERSALMUSEUM JOANNEUM: BEREITS GERÜSTET

Ein Museum braucht Besucher, daher braucht es personenbezogene Daten für Marketing und Kundenbindung. In Graz setzt man dazu auf die Lösung Intervalid aus Österreich.

> Mit rund 4,7 Millionen Sammlungsobjekten aus Wissenschaft, Kunst und Kultur gilt das Universalmuseum Joanneum als das größte seiner Art in Mitteleuropa. Insgesamt werden 15 Standorte in der Steiermark betreut; die bekanntesten Häuser sind das Kunsthaus Graz, gleichzeitig architektonisches Wahrzeichen der Landeshauptstadt, das Schloss Eggenberg und das Peter Rosegger Geburtshaus in Alpl. Rund 40 Ausstellungen finden pro Jahr statt, die Themen reichen von der Urgeschichte bis zur modernen Kunst.

Jedes Jahr gibt es zahlreiche neue Veranstaltungen, für die die Besucher zugestimmt haben, dass sie darüber informiert werden möchten. Daher führt das Universalmuseum Joanneum eine umfangreiche Adressdatenbank mit Newsletter-Versand. Die IT-Abteilung verwaltet Daten von Jahreskartenbesitzern, Kinderbetreuungswochen, Aussendungen und Gewinnspiele. Mit seinem siebenköpfigen Team betreut IT-Leiter Bernd Dörling je nach Saison 400 bis 450 Mitarbeiter, 500 PCs mit Office- und Multimedia-Anwendungen, sowie 400 Telefone, zum Großteil Smartphones. Dazu kommen der multimediale Ausstellungsaufbau und zahlreiche EU-Projekte.



Auch im Kunsthaus Graz werden datenverarbeitende Systeme mit dem österreichischen DSGVO-Werkzeug Intervalid geprüft und dokumentiert.

Bei einer Veranstaltung lernte Bernd Dörling die Datenschutzmanagement-Lösung von Intervalid kennen, bei der anschließenden Präsentation im Universalmuseum Joanneum konnte er die Funktionen im Detail bewerten: »Vor allem überzeugt hat mich das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten, das ich als dringenden Bedarf klassifiziert hatte. Intervalid hat Muster zu Anwendungen wie CRM oder Buchhaltung. Ich schätze auch die Architektur als SaaS-Lösung, so kann man von überall darauf zugreifen und muss nichts auf einem PC installieren. Der dritte Vorteil ist die Einfach-

heit, Intervalid macht genau das, was es soll: einfache und klare Prozesse für die DSGVO.« So werden in Intervalid automatisch Auswahlfelder vorgeschlagen, die nur ausgewählt werden müssen, zum Beispiel an wen die Daten übermittelt werden: interne Mitarbeiter, externe Firmen, Krankenkassa oder Finanzamt. Mit der Exportfunktion in Intervalid konnten auch viele Informationen einfach übernommen werden, das ersparte manuelles Erfassen.

Ein weiterer Vorteil sind die Workflows, mit denen Mitarbeiter benachrichtigt werden können, etwa: »Welche weiteren personenbezogene Excellisten habt ihr im Einsatz?«

Hilfreich waren auch die im System hinterlegten Vorschläge bei den Löschfristen. Das Recht auf Auskunft oder Löschung kann jetzt vom System unterstützt und dokumentiert gesetzeskonform erledigt werden. Auch für künftige Änderungen ist vorgesorgt, denn das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten ist natürlich ein lebendes System: »Wenn zwei neue Felder in der Personal-Datenbank dazukommen, so kann ich die einfach in der Liste dazufügen. Umgekehrt kann ich sie genauso einfach markieren und löschen«, ergänzt Dörling. ■

Prozessdesign, Verschlüsselungen oder das Bereitstellen von Einwilligungserklärungen für die Nutzer eines Services.

(+) PLUS: Sind hinsichtlich Datenschutz auch Verschlüsselungen bei der Vernetzung von Geräten – Stichwort Internet of Things – ein Thema?

Frank Wagner: Ja, wenn Sensoren personenbezogene Daten liefern. Wir empfehlen, solche Daten gar nicht erst zu erheben, wenn diese für die Serviceleistung nicht notwendig sind.

Dort, wo es Teil der Lösung ist die Daten weiterzuverarbeiten, sollte verschlüsselt gespeichert werden. Nehmen wir beispielsweise ein Fitness-Armband, das Bewegungsprofile aufzeichnet: Für das persönliche Monitoring der gemessenen Werte wird prinzipiell keine Verschlüsselung nötig sein. Werden diese Daten aber in eine Cloud hochgeladen, um sie für eine Visualisierung aufzubereiten, sollten die Übertragung und die Speicherung der Daten auf jeden Fall verschlüsselt sein.

(+) PLUS: Was sind aus Ihrer Sicht die großen Herausforderungen, vor denen IoT-Gerätehersteller heute stehen?

Frank Wagner: Das ist vor allem das Zusammenspiel von unterschiedlichsten Komponenten – Sensorik, Konnektivität, Datenverarbeitung. Datenschutz ist nun einmal etwas, das übergreifend betrachtet funktionieren muss. Also müssen alle Aspekte des Datenschutzes auf der Ebene der Gesamtlösung, des kompletten

Geschäftsmodells, beachtet werden. Das geht häufig noch nicht so leicht von der Hand. Ich denke, dass derzeit nur wenige Unternehmen ausreichend Erfahrung mit der sauberen Implementierung der gesetzlichen Datenschutzerfordernungen haben.

Die Deutsche Telekom hat den großen Vorteil, dass wir – resultierend aus Datensandalen vor zehn Jahren – sehr früh damit angefangen haben, Privacy by Design und Security by Design in allen unseren Entwicklungsprozessen von Anfang an zu implementieren. An diese Themen sind unsere internen Budgetfreigaben für Projekte verknüpft. Das heißt: Wer bei uns nicht automatisch auch Datenschutz und Informationssicherheit mitdenkt, bekommt kein Budget.



EINKAUFEN

HEUTE UND MORGEN

KOMPLEXITÄT UND VERÄNDERUNGSDYNAMIK VON KAUFENTSCHEIDUNGEN NEHMEN ZU. DER HANDEL SUCHT NACH NEUEN ANSÄTZEN, UM DAS EINKAUFsverHALTEN DER KONSUMENTINNEN RASCHER UND BESSER EINSCHÄTZEN ZU KÖNNEN.

VON ANGELA HEISSENBERGER

18

> Der Kunde ist König – und der Handel unternimmt vieles, um ihn bei Laune zu halten. Das fällt aber immer schwerer, denn Konsumentinnen und Konsumenten sind wankelmütig und aufgeklärt: Sie informieren sich aktiv und umfassend und kaufen nach einem komplexen Entscheidungsprozess. Zumindest in Österreich gerät dabei der stationäre Handel nicht ins Hintertreffen. Recherchiert wird im Internet, gekauft im Geschäft, weil Kunden das Produkt real sehen und sofort mitnehmen wollen. Für die Hälfte aller Käufe werden Marken und Preise im Netz verglichen. Das Internet fungiert somit als »Showroom« für den Einzelhandel – deutlich seltener umgekehrt. Nur 11 % der Online-Käufer lassen sich vorab im Geschäft beraten, um dann im Internet zu bestellen, während dreimal so viele Kunden online recherchieren und dann gut informiert im Geschäft kaufen, wie eine im Vorjahr von Marketagent.com durchgeführte Studie für den Handelsverband Österreich, Österreichische Post und Google Austria ergab.

>> KonsumentInnen auf der Reise <<

Ist der Kaufwunsch erst einmal erwacht, beginnt der komplexe Prozess der Informationssuche. Dieser dauert bei großen Anschaffungen wie einer Küche oder einem Neuwagen etwa 90 Tage, bei Laptop und Smart-

phone immerhin noch 30 Tage. Nur bei Artikeln des täglichen Bedarfs wie Schokolade, Gesichtspflege oder T-Shirt erfolgt der Kauf recht spontan.

Die Informationssuche erfolgt umfassend – auf Websites von Händlern und Marken, über Suchmaschinen und Werbeeinschaltungen. 65 % werten gezielt Flugblätter oder Prospekte aus, sehen Kataloge durch (40 %) oder achten auf Zeitungsinserate (27 %). Online wie offline präsent zu sein, lohne sich auf jeden Fall, meint Studienleiter Thomas Schwabl, Geschäftsführer von Marketagent.com: Über alle Produktgruppen hinweg vertraut mehr als ein Fünftel der befragten Kunden zusätzlich zur Internetrecherche auf persönliche Beratung im Geschäft. Beim Kauf eines Neuwagens sind es sogar 77 %.

Die Kernkompetenzen des stationären Handels – Sortiment, Beratung, Verfügbarkeit, gedruckte Werbung – haben nach wie vor ihre Berechtigung. Digitale Präsenz ist jedoch unverzichtbar, um wahrgenommen zu werden und potenzielle Kunden entlang ihrer »Customer Journey« nicht zu verlieren. Serviceleistungen und Treueprogramme sind mitunter entscheidend für den Kauf und Weiterempfehlungen gegenüber Freunden – eine wichtige Komponente, wie Handelsverbandschef Will weiß: »Jeder zweite Kunde spricht über seinen Kauf mit anderen Personen und durchschnittlich jeder



RAINER WILL, HANDELSVERBAND:

»Jeder zweite Kunde spricht über seinen Kauf mit anderen Personen und jeder achte bewertet das Produkt im Internet.«

13., bei größeren Anschaffungen sogar jeder achte Kunde, bewertet das Produkt im Netz oder berichtet über den Kauf in Social Media, stellt also unmittelbar und mit höchster Reichweite ein Zeugnis aus.«

>> Mehrwert, der sich rechnet <<

Als wichtigste Waffe der Unternehmen im Kampf um Marktanteile und Umsätze bleibt allerdings immer öfter nur noch der Preis. Winterschluss- und Sommerschlussverkauf sind mittlerweile omnipräsent, dazu kommen regelmäßig weitere Rabatte, Billigangebote und »Nimm drei, zahl zwei«-Aktionen. Als Konsument hat man sich an diese verkaufsfördernden Maßnahmen gewöhnt. Rabattierungen von zehn Prozent locken Kunden inzwischen nicht mehr ins Geschäft.

Verkaufsexperte Roman Kmenta sieht diese Entwicklung durchaus kritisch: »Aus Sicht der Konsumenten ist die Rolle der

Schnäppchenjäger ja keine negative, kurzelt es zudem durch die hohe Kaufkraft die Wirtschaft an. Das trifft auch zu, kurzfristig. Auf lange Sicht jedoch wirkt sich diese Strategie negativ auf die Wirtschaft und uns alle aus.« Die Unternehmen würden Deckungsbeiträge verlieren und müssten, um Umsätze zu halten, sogar Verluste in Kauf nehmen, so Kmenta. Auch die Kunden profitieren nur auf den ersten Blick von den Preisnachlässen: Um trotzdem auf ihre Rechnung zu kommen, sparen die Unternehmen an anderer Stelle – bei der Qualität der Produkte und bei Serviceleistungen.

Handel und Markenhersteller müssen sich also mehr als die x-te Preisreduktion einfallen lassen, um Kunden anzulocken. Unternehmen, die wertvoller als ihre Mitbewerber sein wollen, fördern Weiterentwicklungen und Innovationen. »Kaufentscheidungen sind emotional. Umso reizvoller ist es für Konsumenten, sich für Produkte entscheiden zu können, die qualitativ hochwertig und innovativ sind und das noch bei kompetenter Beratung und gepflegtem Kundenservice«, ist Roman Kmenta vom Mehrwert durch Qualität und Kompetenz überzeugt.

>> Individuell oder anonym <<

Moderne Konsumenten sind »Empowered Customers«, die sich der Fülle an Auswahlmöglichkeiten und ihrer starken Position am Markt durchaus bewusst sind. Die tatsächliche Kaufentscheidung hängt oft am seidenen Faden: Fühlt sich ein Kunde schlecht behandelt oder muss sich gar ärgern, wird die schon sichere Kaufabsicht unmittelbar revidiert – im Geschäft wie im Online-Shop.



THERESA SCHLEICHER, ZUKUNFTS-INSTITUT: »Shopping-Center werden zu Lifestyle-Hubs, Einkaufen ist dort Nebensache.«

Gerade im Online-Bereich ist das individuelle Eingehen auf den einzelnen Kunden eine Herausforderung, die noch nicht zufriedenstellend gelingt. Angaben der Händlerplattform versacommerce zufolge brechen bis zu 70 % der Besucher ihren Kauf kurz vor dem Abschluss ab, obwohl sie bereits einige Zeit im Online-Shop verbracht und mehrere Artikel in den Warenkorb gelegt haben. Das Dilemma: Persönliche Ansprache und das Berücksichtigen individueller Bedürfnisse ist nur bei Identifikation und Bekanntgabe qualifizierter Daten möglich. Genau davor schrecken Kunden häufig zurück; viele Interessenten wollen ihre Bestellung unverbindlich als Gast tätigen, ohne ein Benutzerkonto mit Passwort anzulegen und in Folge mit Newslettern oder Spam überschwemmt zu werden. Je weniger man über die Kunden und ihre Konsumlaunen weiß, desto größer ist auch die Wahrscheinlichkeit, sie durch irrelevante und irritierende Werbung zu verärgern. Im stationären Handel ist die Fülle an Daten, die über Kundenkarten gesamt

melt werden, teilweise riesig – ob sie effektiv genutzt werden, hängt maßgeblich vom Einsatz hochentwickelter Algorithmen und anderer Technologien ab.

Bei personalisierten Produkten ist die Bereitschaft, persönliche Daten preiszugeben, ungleich größer. Laut »Zukunftsstudie Handel 2036« des digitalen Handelsunternehmens QVC Deutschland kann sich jeder dritte Befragte vorstellen, etwa Körpermaße für perfekt sitzende Jeans weiterzuleiten. Männer sind mit 49 % noch deutlich freigiebiger. »Individualisierung ist einer der wichtigsten Megatrends«, sagt Studienleiter Peter Wippermann. »Übermorgen bestimmen persönliche Daten die Produktion. Aus Konsumenten werden Prosumenten. Sie steuern mit ihren Wünschen die Herstellung.«

>> Unter Beobachtung <<

Es scheint fast, als bringe Big Data mehr Verunsicherung als Sicherheit. Branchenprognosen werden schwieriger, da Marktveränderungen mitunter rascher verlaufen, als Erhebungen publiziert werden. Im Rahmen ihrer diesjährigen Marken-Roadshow präsentierten Serviceplan und das Marktforschungsinstitut GfK deshalb ein neues Tool, das Entwicklungen rasch und treffsicher abbildet. »Die verunsicherte Markenführung braucht einen neuen Planungsansatz, der nicht mehr auf die ungewisse Zukunft setzt, sondern die Gegenwart richtig bewertet, um in Echtzeit reagieren zu können«, erklärt Serviceplan-Gründer Peter Haller.

Veränderungsprozesse verlaufen in zwei Geschwindigkeiten: Zum einen gibt es langsam und still verlaufende Marktverän- ▶

GLOSSAR

CUSTOMER JOURNEY

Die folgenden sechs Phasen treten nicht bei allen KundInnen in dieser Reihenfolge oder gleicher Länge auf, einzelne Phasen können auch übersprungen werden. In B2B-Prozessen durchlaufen häufig mehrere Personen gemeinsam die Customer Journey und treffen in unterschiedlichen Phasen Entscheidungen.

1. Erfahren (Discover): Noch keine konkrete Kaufabsicht, Informationen über Produkte und Marken werden beiläufig durch Erzählungen, Erfahrungen oder Beobachtungen gesammelt.



2. Überlegen (Consider): Der Kunde stellt einen Bedarf fest und wird aufmerksamer gegenüber etwaigen Alternativen und sammelt passiv Informationen.

3. Erkunden (Explore): Der Kunde hat endgültig eine Kaufabsicht entwickelt und beginnt, aktiv Alternativen zu vergleichen und gegen eigene Präferenzen zu prüfen.

4. Entscheiden (Decide): Die Entscheidung geht mit einem Kauf, einem Vertragsabschluss oder der Inanspruchnahme eines Services einher. Der Kunde zeigt die Bereitschaft, auch eine festere Beziehung zu dem Unternehmen einzugehen.

5. Erleben (Experience): Der Kunde möchte überprüfen, ob seine Entscheidung auch die richtige war. In den meisten Fällen geschieht dieser Abgleich in Form der Produkt- oder Servicenutzung.

6. Austauschen (Engage): Während die Erfahrung eher passiv erfolgt, wird der Kunde in der letzten Phase der Customer Journey wieder aktiver. Er interagiert mit dem Unternehmen oder anderen Kunden aufgrund seiner positiven oder negativen Erlebnisse.

derungen wie sinkende Markenloyalität und individuelleres Kaufverhalten oder die wachsende kaufstarke Zielgruppe der älteren Erwerbstätigen. Gleichzeitig zeigen sich rasche und spektakuläre Marktveränderungen durch die Digitalisierung, künstliche Intelligenz, mobiles Internet und Robotik.

Plan.Net Business Intelligence entwickelte auf Grundlage eines wertebasierten Zielgruppenansatzes und der Werbewirkung der einzelnen Medien einen Algorithmus, der den Wirkungsbeitrag und den Einfluss der verschiedenen Vertriebsformen (Omni-channel, stationärer Handel, e-commerce) messbar macht. Dieser »Brand Investor« lässt sich zu einem Echtzeit-Monitoring-System ausbauen. Interessiert sich ein Unternehmen für die Gründe des dreiprozentigen Umsatzrückgangs am Vortag, zeigt die Analyse etwa an, ob es am Wetter, an den Konkurrenzpreisen, der Zahl der Kassenbons, an der Kampagne etc. lag. Auf dieser Basis könnten fundierte Entscheidungen getroffen werden.

Die Vorreiter des modernen Shoppings finden sich jedoch in China. In den Bingo-Box-Supermärkten werden KI-Technologie zur Gesichts- und Objekterkennung sowie Selfservice-Kassen für bargeldlose Bezahlung eingesetzt. Personal gibt es keines. Der Container öffnet sich für Kunden mittels QR-Code, die Kassa scannt die Waren selbst, die Zahlung bestätigt man via Smartphone – fertig. Kameras in den Regalen sammeln während des Kaufs jede Menge Informationen: Welchen Waren schenken Konsumenten die größte Aufmerksamkeit? Welche Waren werden am häufigsten zurückgestellt? Welche Kommentare geben sie dazu ab?

Über Displays können die Preise laufend geändert und Werbebotschaften an die Kunden übermittelt werden. Im Schnitt sind Produkte in der BingoBox um 20 bis 30 % günstiger als in Geschäften mit Personal.



AMAZON GO. Nach mehrjähriger Testphase und erheblichen technischen Problemen öffnete im Jänner 2018 der erste vollautomatische Store in Seattle.

Die neue Art des Einkaufens verbreitet sich rasant: Seit Mitte 2017 wurden in 29 chinesischen Städten bereits mehr als 200 Läden eröffnet.

Ein ähnliches Konzept verfolgt Amazon mit den »Amazon Go«-Läden, die allerdings über eine deutlich größere Verkaufsfläche und ein breiteres Sortiment verfügen. Nach erheblichen technischen Problemen während der vierjährigen Erprobungsphase eröffnete der erste Store für reguläre Kunden im Jänner 2018 in Seattle. Ungeachtet der Schwierigkeiten – bei ähnlichen Produkten kam es zu Verwechslungen, bei mehr als 20 Kunden versagte das System – ist der Konzern bereits auf der Suche nach geeigneten Standorten in den USA und Europa.

>> Shopping im Erlebnispark <<

Die Tage der riesigen Shopping-Malls als Konsumtempel sieht das Zukunftsinstitut im »Retail Report 2018« längst gezählt. »Künftig werden Shopping-Center zu Lifestyle-Hubs: Orte, wo man sich mit Freunden und Kollegen trifft, wo man arbeitet, wo man sich zu Hause fühlt, wo man seinen Gesundheitsberater besucht, wo man lebt, isst und einkauft – kurz gesagt: Orte, an denen man

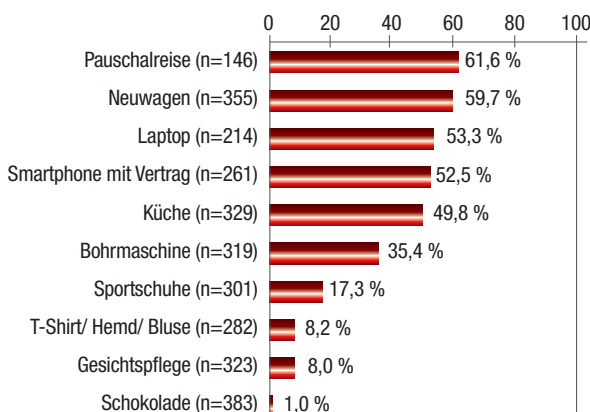
seinen Alltag verbringt. Einkaufen wird an diesen Lifestyle-Hubs zur Nebensache«, skizziert Marken- und Werbespezialistin Theresa Schleicher ein mögliches Bild.

Die Berater von A. T. Kearney entwerfen ein ähnliches Szenario. »Die Einkaufszentren der Zukunft haben mit dem klassischen Einkauf nicht mehr viel zu tun. Sie werden so unterschiedlich sein, dass sie kaum unter einen einheitlichen Begriff passen. Und sie werden die heutigen Händler und Betreiber von Einkaufszentren gezwungen haben, Altbewährtes hinter sich zu lassen und mit viel Fantasie Neues zu entwickeln«, meint Mirko Warschun, Partner bei A.T. Kearney.

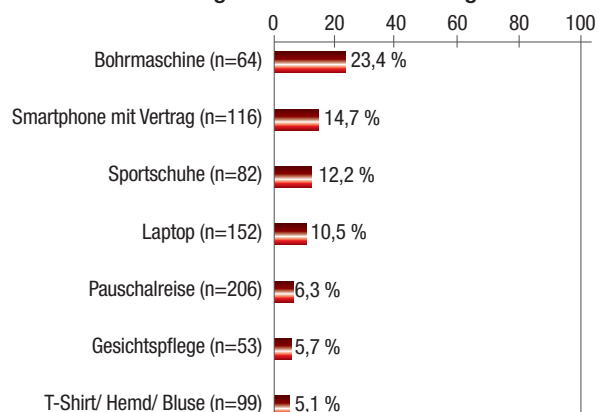
Statt austauschbarer Konzepte und »noch mehr vom Gleichen« brauche es ein Alleinstellungsmerkmal, erklärt auch Zukunftsforscherin Schleicher: »Manch einer erinnert sich noch an den Einzelhändler im Laden um die Ecke, der seine Produkte perfekt kannte, gastfreundlich war, eine Geschichte zu erzählen hatte – und meist auch den neuesten Tratsch und Klatsch. Inzwischen nutzen auch global agierende Marken die Stärken der individuellen Geschichtenerzähler, um mehr Emotionalität und Authentizität zu erzielen.«

Wechselwirkung Online | Offline

Online-Recherche & stationärer Kauf



Persönliche Beratung oder stationär vorab angesehen & Online-Kauf



(Basis: Respondenten haben das gekaufte Produkt über den jeweiligen Kanal bezogen)
Quelle: marketagent.com

Online ist nicht das große Böse

Customer Experience ist das Zukunftsthema – egal über welchen Kanal sie erfolgt, meint Nicole Prieller, Geschäftsführerin der Digitalisierungsberatung point of origin.

(+) PLUS: Sind Unternehmen zu stark auf den Kauf selbst fokussiert?

Prieller: Ein häufiger Fehler ist, dass die Customer Journey nicht als Ganzes betrachtet wird. Die Unternehmen beherrschen zwar ihr Kerngeschäft, Verkaufsgespräche und Produktpräsentationen sehr gut, allerdings wird oft vergessen, dass die Wege des Kunden zum Kauf sehr vielfältig sind. Es gibt unterschiedliche Kundentypen und bevor der Kunde mit dem Unternehmen in Kontakt tritt, kann es schon zu Irritationen kommen, die ihn zur Konkurrenz umleiten. Die Anbahnung des Kaufes und die Nachbetreuung werden oft als unrentabel vernachlässigt. Das ist ein Irrglaube, denn das sind die beiden wichtigsten Phasen.

(+) PLUS: Welche Touchpoints sind entscheidend?

Prieller: Alle sind gleich wichtig. Ein Unternehmen, das auf Google nicht gefunden wird, existiert nicht. Wird man im Geschäft unfreundlich behandelt, geht man zur Konkurrenz. Menschen spielen dabei eine wesentliche Rolle. Viele glauben ja, alles ist digital und deshalb kontrollierbar. Das stimmt nur zum Teil. Das Unternehmen muss die für sein Business relevanten Touchpoints kennen und dort mit Inhalten und Services vertreten sein. In unseren Analysen sehen wir, dass es oft sehr viele Touchpoints sind, je nachdem in welcher Tiefe man sich das Thema ansieht und welchen Zeitrahmen man betrachtet. Kürzlich hatten wir in einem Projekt über 180 Touchpoints, die es dann zu bewerten gilt.

Auf einer Metabene lässt sich auch sagen, dass es für Unternehmen oft schwierig ist, die Vorteile neuer Touchpoints – die zum Beispiel durch Augmented und Virtual Reality oder auch Assistive Intelligence entstehen – sinnvoll zu nutzen, ohne dabei nicht nur einfach auf den nächsten Trend aufzuspringen. Gerade die am häufigsten genutzten Kanäle weisen allerdings die größten Fehlerquellen auf: zum Beispiel Newsletter, die sehr inflationär, ohne Content-Strategie verschickt werden. Oder Display-Werbung, die den Web-Auftritt zerstört und sinnlos ist, weil Millionen Menschen inzwischen Ad-Blocker installiert und sich aktiv gegen diese Form von Marketing entschieden haben.



Nicole Prieller, point of origin, empfiehlt ein »strategisches Gesamtziel« anstelle von halbherzigen Einzelmaßnahmen.

(+) PLUS: Welche Rolle spielt das emotionale Käuferlebnis?

Prieller: Man lässt sein Geld nicht gerne, wo man schlecht behandelt wird. Frust, Ärger, Unsicherheit bleiben einem länger in Erinnerung als etwas Erfreuliches. 75 % der Unternehmen glauben, dass sie stark kundenorientiert agieren. Befragt man aber parallel die Kunden dazu, sehen das nur 30 % tatsächlich so. Customer Experience ist das Zukunftsthema und wird entscheidend sein für Wettbewerbsvorteile. Die Produkte sind weitgehend austauschbar, unterm Strich geht es also ums Einkaufserlebnis.

Viele Unternehmen haben eine dumpfe Ahnung, dass irgendwas mit der Website oder der laufenden Kampagne nicht stimmt. Entsprechend kosmetisch fallen dann auch die Veränderungen aus – echtes Customer Experience Management sieht anders aus: Dafür müsste man sich der unangenehmen Themen annehmen, sehr oft sind das die Unternehmenskultur, veraltete Prozesse oder fehlende Ressourcen.

(+) PLUS: Über Kunden werden mehr Daten denn je gesammelt. Sind sie dennoch unberechenbarer in ihrem Kaufverhalten als früher?

Prieller: Kunden haben sich an die Vielfalt im Web und im realen Leben gewöhnt. Trotzdem sind sie berechenbarer, als es

scheint. Sie reagieren auf Preisnachlässe, spielerische Situationen, guten Service, vermeintliche Engpässe – das ist wissenschaftlich sehr gut erforscht und hat sich nicht wesentlich verändert.

Daten werden seit Jahren in Massen gesammelt, einfach nur weil es eben möglich ist. Man sieht ja auch den zunehmenden Unmut der Kunden darüber. Ein verantwortungsvoller Umgang mit Daten sieht aber nicht nur das transparente Sammeln und die sichere Verwahrung vor, sondern auch nutzenstiftenden Umgang damit. Die Daten liegen oft in schlechter Qualität vor oder werden von Marketing, IT und Verkauf unkoordiniert verwendet. Wenn ein Kunde im Newsletter zwar persönlich angesprochen wird, aber ein Angebot bekommt, das für ihn gar nicht interessant ist, fühlt er sich zu Recht genervt. Das ist kontraproduktiv.

(+) PLUS: Wie kann sich der stationäre Handel gegenüber dem Online-Geschäft behaupten?

Prieller: Die Trennung online-offline ist von gestern. Wer nicht beides anbietet, wird sich nicht behaupten können. Online ist nicht das große Böse und alles andere geht deswegen den Bach hinunter. Sicher werden sich durch die Digitalisierung einige Geschäftsmodelle verändern, man wird auch experimentieren müssen. Aber der Online-Handel ist nicht mehr wegzudenken.

(+) PLUS: Müssen Unternehmen auf allen Kanälen präsent sein?

Prieller: Nein. Bei der großen Vielfalt an Kanälen sollten Unternehmen sogar sehr genau überlegen, wo sie investieren und auch bestehende Maßnahmen kritisch hinterfragen. Wichtig ist, die relevanten Touchpoints fürs eigene Unternehmen zu kennen und diese perfekt zu bespielen.

Zehn Kanäle halbherzig zu bedienen, bringt gar nichts. Es muss nicht jeder auf Facebook sein, nur weil ein Mitbewerber dort vertreten ist. Man muss auch nicht unbedingt ein Blockchain-Projekt anfangen oder einen Chatbot haben. Selbst ein Webshop ist nicht für jeden passend. Im Idealfall zielen alle Projekte und Maßnahmen auf ein strategisches Gesamtziel, in dessen Mittelpunkt der Kunde steht. ■

RIESENPOTENZIAL FÜR DIE WÄRME AUS DER ERDE

Die Versorgung mit erneuerbarer Wärme ist – anders als bei Strom – eine durchwegs lokale Herausforderung für die Energiewirtschaft. Bei passendem geologischen Untergrund lassen sich Fernwärmenetze, Gewerbe und Industrie mit »grüner Wärme« aus Geothermie beliefern.

VON MARTIN SZELGRAD



22

> **Die Wärme aus der Tiefe,** Geothermie, gilt als erprobt. Erdwärme wird seit gut 100 Jahren für die Erzeugung von Elektrizität eingesetzt. Weltweit beträgt die installierte Kapazität dazu rund 13 GW. Kraftwerksprojekte für die Elektrizitätsgewinnung werden dennoch als riskant betrachtet. Sie rentieren sich eher fernab bestehender Leitungsinfrastruktur, können für eine bessere Wirtschaftlichkeit aber auch in Kombination mit Wärmeerzeugung betrieben werden.

Bei der direkten Verwendung von Wärme ist die Sachlage anders. Sowohl die Erschließung von Wärmequellen in großen Tiefen als auch die klassischen oberflächennahen Wärmepumpen sind Beispiele für die Nutzung dieses – vorausgesetzt, der Strom für den Pumpenbetrieb kommt ebenfalls aus erneuerbarer Energie – CO₂-neutralen Energieschatzes. »Der Wärmeschatz unter unseren Füßen ist zu jeder Zeit an jedem Ort verfügbar – nachhaltig und klimafreundlich«, schwärmt Lothar Wissing, Vorsitzender der Fachgruppe Geothermie der Internationalen Energieagentur (IEA Geothermal),

Geothermie ...

> **...aus der Tiefe:** Je tiefer man in das Innere der Erde vordringt, desto wärmer wird es. Die Temperatur nimmt um rund 3 °C pro 100 Metern Tiefe zu. Bei der hydrothermalen Geothermie werden bei einer Bohrung wasserführende Gesteinsschichten im tiefen Untergrund direkt erschlossen. Das im Gestein enthaltene Thermalwasser wird aus oft mehreren tausend Metern Tiefe an die Oberfläche gefördert. Dort wird mit einem Wärmetauscher dem Heißwasser die Wärmeenergie entzogen und etwa in ein Fernwärmenetz gespeist. Über eine zweite Bohrung wird das abgekühlte Wasser wieder zurück in die Tiefe geleitet. Mit der Rückführung des abgekühlten Wassers entsteht ein erneuerbarer Energiekreislauf – die Wärme aus der Tiefe ist praktisch unerschöpflich.

Quelle: Wien Energie

... nahe der Oberfläche: Wärmepumpen funktionieren wie Kühlschränke – nur wird das Prinzip genau umgekehrt genutzt. Während der Kältemittelkreislauf des Kühlschranks seinem Inneren Wärme entzieht und diese an die Umgebung abgibt, entzieht der Kältemittelkreislauf einer Wärmepumpe der Umgebung Wärme. Diese wird innerhalb des Gerätes auf ein höheres Temperaturniveau gebracht und kann dann zum Heizen oder zum Erwärmen von Brauchwasser genutzt werden. Hauptenergiequelle der Wärmepumpe ist die Umgebungswärme, also die in der Luft, im Boden oder im Grundwasser gespeicherte Sonnenenergie. Wärmepumpen können darüber hinaus auch zur Kühlung eingesetzt werden. Da die Temperatur im Erdreich im Sommer geringer ist als die Raumtemperatur, können Erd- oder Grundwasser-Wärmepumpen die Kühle des Erdreiches direkt nutzen.

Quelle: Wärmepumpe Austria

Fotos: Wien Energie/ Christian Hofer



Impulsfahrzeuge bei Seismik-Messungen im März 2017 im Raum Wien und Groß-Enzersdorf.

Forschung in Wien

> Projekt GeoTief: Basierend auf Erfahrungen und Daten der letzten Jahrzehnte lässt sich ein Potenzial an grüner Wärme durch Geothermie, also der Nutzung von tiefen Heißwasservorkommen, auch im Raum Wien vermuten. Der Kern des Projekts »GeoTief Wien« sind seismische Messungen in zwei Phasen. Eine 2D-Seismik-Messung fand von Februar bis März 2017 statt, im Laufe des Jahres 2018 folgen darauf aufbauend 3D-Seismik-Messungen. Die Messungen finden ausschließlich an der Erdoberfläche statt. Das Projekt erforscht umfassend die möglichen Wärmepotenziale und dient damit als Entscheidungsgrundlage für mögliche Wärmeprojekte der Zukunft. Die gewonnenen Daten werden ausgewertet und bilden in Folge eine fundierte Entscheidungsgrundlage, ob in eine geothermische Erschließung investiert wird. Die wissenschaftliche Auswertung aller Daten wird ein bis zwei Jahre in Anspruch nehmen.

23



Lothar Wissing, IEA Geothermal: »Erdwärme wird es auch dann noch geben, wenn andere Rohstoffe erschöpft oder zu teuer geworden sind.«

anlässlich der Fachkonferenz »Development of Geothermal Applications« am 3. Mai in Wien. Die Einsatzmöglichkeiten für Geothermie sind vielfältig: für die Wärme- und Kälteversorgung von Gebäuden in allen Formen, vom Einfamilienhaus über Bürokomplexe bis hin zur Fernwärme-Versorgung. Auch wenn Geothermie-Anlagen komplexer als Solarpaneele auf dem Hausdach sind und die Wirtschaftlichkeit jedes Projekts anders ist – Städte wie München und Reykjavik setzen bereits großflächig auf die Verwendung.

Sie demonstrieren erfolgreich, dass die Wärme aus der Erde wettbewerbsfähig ist.

Der deutsche Geothermie-Experte koordiniert Arbeitsgruppen der IEA, die auf unterschiedliche Aspekte der Gewinnung und Nutzung von Geothermie fokussieren. Und die IEA leistet Überzeugungsarbeit in Ländern, in denen auf diesem Gebiet Neuland betreten wird. Anders als Photovoltaik und Windkraft sind die Erträge aus dieser erneuerbaren, Grundlast-fähigen Energiequelle stabil und folglich prognostizierbar – für Jahrzehnte. Auch die starke lokale Wertschöpfung bei Geothermie-Projekten spricht Wissing an. Personalintensive Tätigkeiten, Grabungs- und Bohrungsarbeiten, vor Ort benötigte Ingenieursleistungen sprechen für eine Unterstützung durch die Kommunen und die Wirtschaft. »Wenn das Energiesystems Europas tatsächlich unabhängig von Fossilen werden soll, spricht das klar für Geothermie«, betont er. »Erdwärme wird es auch dann noch geben, wenn andere Rohstoffe erschöpft oder zu teuer geworden sind.«

Dafür sind allerdings einheitliche Technikstandards und vielerorts auch legislative

Verbesserungen nötig, betont man bei IEA Geothermal. In Österreich gelten sowohl das Medium Wasser als auch dessen Wärmegehalt nicht als Energie- oder Rohstoffquelle. Sie werden rechtlich mit Oberflächenwasser gleichgesetzt. Das bedeutet: Auch das Nutzungsrecht eines Reservoirs in 6.000 Meter Tiefe liegt beim Grundbesitzer. Wird in großer Tiefe der Winkel einer Bohrung geändert, ist mitunter der nächste Grundstücksnachbar zu konsultieren. Projektbetreiber berichten von bis zu 120 rechtlich einzu-bindenden Grundbesitzern bei Anlagen mit zwei Leitungssträngen. ▶



Rusbeh Rezania, Wien Energie: »In Zukunft soll der Anteil erneuerbarer Erzeugung bei Fernwärme deutlich steigen.«



Brian Carey, IEA Geothermal: »Wir dürfen keine Zeit mehr verlieren und müssen heute die Weichen für die »heat under your feet« stellen.«



24

>> **Wärme in Neuseeland** <<

»Den Boden als Energiequelle betrachten«, das ist auch für Brian Carey, Executive Secretary IEA Geothermal, das zentrale Thema eines künftigen klimafreundlichen Energiesystems. Es gelte, bereits heute die Weichen für die »heat under your feet« zu stellen. Der Neuseeländer bringt einige Beispiele aus seiner Hemisphäre: Quellen mit relativ niedrigen Temperaturen von 40 bis 60 °C werden direkt für Aquakulturen zur Fisch- und Garnelenzucht, in Gärtnereien

und in der Honigproduktion genutzt. Höhere Temperaturen um 150 bis 200 °C finden in der Industrie Verwendung: in der Holzverarbeitung, Papierherstellung und bei Unternehmen der Lebensmittelindustrie, die bewusst nachhaltig lokal produzieren wollen. Gut 500 Jobs wurden bereits im Umfeld der neuseeländischen Geothermie-Industrie inklusive Zulieferbetrieben geschaffen. Weitere Anwendungsgebiete aus anderen Ländern: Wärme für Färbereien, Schwammerlzuchten und Entsalzungsanlagen.

>> **Weltweit und in Österreich** <<

Der Geothermiemarkt umfasst heute eine Leistung von weltweit 95 GW für die direkte Wärmenutzung, rund 215.000 GWh werden per annum umgesetzt. Mit Wachstumsraten von jährlich mehr als 10 % ist Geothermie eine starke Wachstumsbranche. Alleine für den Wärmepumpenmarkt in Europa wird bis 2050 eine Steigerung auf das Vierzigfache des heutigen Volumens erwartet. Einer Studie des EU-Projekts Geothermal District Heating (GEODH) zufolge lebt

Geothermie-Projekte in Europa

> **Steiermark:** Durch Geothermie können im steirischen Thermenland moderne Gewächshäuser CO₂-neutral auch in den kalten Monaten Oktober bis Mai betrieben werden. In der »Frutura Thermal-Gemüsewelt«, deren Erträge aktuell exklusiv durch den Lebensmittelhändler Spar genutzt



Im Bezirk Hartberg-Fürstenfeld kann Gemüse durch Geothermie-Wärme auch in den kalten Monaten produziert werden – auf bislang 17,5 ha Fläche. werden, wird seit 2016 bis zu 125 °C heißes Wasser aus Lagerstätten in 3200 Metern Tiefe an die Oberfläche

gefördert und mit einem Temperatur von 80 bis 90 °C für die Beheizung der Gewächshäuser herangezogen. In dem Kreislaufsystem wird das Wasser über ein zweites Bohrloch anschließend wieder dem Erdinneren zugeführt. Bereits 175.000 m² Glashausfläche können beheizt werden, bei 230.000 m² Produktionsfläche im Endausbau. 15 MW beträgt die installierte Leistung für die Produktion von Tomaten, Paprika und Gurken, oder 63 GWh jährlich. Durch die Nutzung des Thermalwassers für das Beheizen der Gewächshäuser werden im Endausbau jedes Jahr rund 28.000 Tonnen CO₂ gegenüber mit Erdgas beheizte Gewächshäuser eingespart.

> **Zürich:** 2.300 Wohneinheiten und Gebäude mit 5.700 Bewohnern, 35.000 MWh Wärmebedarf und 80.000 MWh Kältebedarf: Die Familienheim-Genossenschaft Zürich (FGZ) ist eine im Zürcher Stadtteil Friesenberg verwurzelte Baugenossenschaft. Aktuell wird ein Erdwärmesondenfeld direkt unter dem Quartierzentrum errichtet.



In Zürich wird ein Erdwärmesondenfeld direkt unter dem Quartierzentrum errichtet – mitten in der Stadt.

In der ersten Etappe wurden über 100 Sonden mit einer Länge von je 250 Metern in den lehmigen Baugrund getrieben. Sie werden mit einem bodennahen Wasserleitungsnetz verbunden und dienen als Speicher und zur Wärme- respektive Kälteversorgung. Fertiggestellt soll das Projekt, das insgesamt 430 Sonden umfassen wird und über Wärmepumpen und Wärmetauscher auch Bürogebäude versorgt, 2019 sein. Der Energiemix für die Wärmeversorgung in dem Zürcher Stadtteil wird sich zum Jahr 2050 entsprechend nachhaltig verändern: von heute 35.000 MWh mit 100 % Öl und Gas auf rund 15.000

Fotos: Frutura, thinkstock, Wien Energie/Christian Hofer



Josef Taucher, Stadt Wien: »Geothermie hat in Österreich noch nicht den nötigen Stellenwert in der öffentlichen Wahrnehmung.«

mehr als ein Viertel der Bevölkerung in Europa in Gebieten, die für Tiefen-Geothermie besonders geeignet sind.

In der Hauptstadt spielt Fernwärme eine große Rolle: Rund 40 Prozent des Warmwasser- und Raumwärmebedarfs werden zentral bereitgestellt. »Eine Wende des Energiesystems funktioniert nur, wenn neben der Erzeugung auch das Netz für Erneuerbare ertüchtigt und ebenso das Verbraucherverhalten einbezogen wird«, erklärt Rusbeh Rezania, Leiter Asset Development und Ma-

MWh, wovon ein Gros durch die ortsgebundene Abwärme abgedeckt werden kann. In Sachen CO₂ liefert die Technik sogar Einsparungen von 90 %.

München: Die Stadtwerke München betreiben mit einer Erneuerbaren-Strategie sowohl bei Strom als auch bei Wärme den Umbau ihres Energiemixes. Bis 2040 soll das Münchner Fernwärmenetz komplett klimaneutral gespeist werden – vornehmlich mithilfe von Erdwärme. Den Stadtwerken geht es dabei nicht nur



Christian Pletl, Stadtwerke München, erläutert den Weg zu einer 100 % grünen Wärmeversorgung mittels Erdwärme.

nagement bei Wien Energie. Wien verfügt über ein Fernwärme-Netz von insgesamt 1.200 km Länge. »Wir erzeugen dafür jährlich zwischen fünf und sechs Terawattstunden thermische Energie – derzeit mit einem Drittel aus der Müllverbrennung und knapp zwei Dritteln durch Kraft-Wärme-Kopplung beziehungsweise aus Erdgas«, weiß Rezania. In Zukunft soll der Anteil erneuerbarer Erzeugung bei Fernwärme deutlich steigen, um langfristig unabhängiger von fossilen Energieträgern zu werden. Einen wesentlichen Anteil dazu könnte die oberflächennahe und tiefe Geothermie beitragen.

Auch bei Fernwärme gelte es, künftig Verbrauchsspitzen intelligent abzufedern, und auf lange Sicht auch stärker auf Niedrigtemperatursysteme zu setzen – Letzteres, um möglichst viele regenerative Energiequellen einbinden zu können, so der Wien-Energie-Experte. Geologische Studien gehen davon aus, dass der Raum Wien und Umgebung über beträchtliche Potenziale aus tiefer Erdwärme verfügen. OMV-Bohrungen haben bereits in den Siebzigerjahren Thermalwasservorkommen im östlichen Raum Wiens entdeckt. Auch die Therme Oberlaa in Wien sei der beste Beweis, dass der Untergrund thermisches Potenzial bietet.

um die direkte Einspeisung, sondern auch um Lastausgleich und Speichermöglichkeiten in Verbindung mit dem Energiemanagement von Gebäuden. Geologisch liegt München – ebenso wie Wien – im Molasse-Becken nördlich der Alpen, das unterhalb 2000 bis 3000 Metern starken Sedimentgesteins wasserführende Schichten enthält. 100 bis 140 Grad Celsius heiß ist das Wasser in dem Kalkgestein. Über das Fernwärmenetz im Stadtgebiet werden jährlich rund 5.000 GWh Wärme abgewickelt – rund ein Drittel des gesamten Fernwärmeaufkommens in Deutschland. Zwei große, konventionelle Heizkraftwerke speisen das Netz aktuell, eine kohlebefeuerte Anlage im Norden soll 2022 stillgelegt werden. Grüne Wärme wird bereits über mehrere Geothermieanlagen wie etwa Riem und Freiham bereitgestellt. Eine weitere Anlage entsteht gerade beim Heizkraftwerk Süd. Sie soll Ende 2019 in Betrieb gehen. Bis zu 50 Megawatt können dann in das Netz eingespeist werden. Für die Planung weiterer Anlagen werden 3D-Seismik-Messungen im großen Teilen des Stadtgebiets durchgeführt.

>> Flaggschiffprojekt in Wien <<

In dem Projekt »GeoTief Wien« wird die Geologie im Osten Wiens bis 2020 wissenschaftlich erforscht und daraus Machbarkeit und Wirtschaftlichkeit von Bohrungen und Wärmegewinnung geprüft. Bereits in den Wintermonaten Februar und März 2017 fanden in Donaustadt, dem 22. Wiener Gemeindebezirk, sowie in den angrenzenden Gemeinden Raasdorf und Groß-Enzersdorf 2D-Seismik-Messungen statt. Darauf aufbauend werden nun im Herbst und Winter 2018/2019 3D-Seismik-Messungen durchgeführt, die ergänzende Informationen über die Beschaffenheit des Untergrunds liefern. Denn: Eine erste Erkundungs-Bohrung in Essling hatte gezeigt, dass die Gesteinsschichten im Untergrund weitaus komplexer beschaffen sind, als erwartet. Mit den 3D-Seismik-Messungen können nun diese geologischen Gesteinsschichten detailliert analysiert werden. Mit Seismik wird – wie mit einem Echolot – ein Abbild des Untergrunds erstellt, das Informationen über die Lage und die Mächtigkeit von wasserführenden Gesteinsschichten liefert. Dabei werden entlang von Straßen und Wegen Schwingungen in die Tiefe gesandt. Das Signal wird im Untergrund reflektiert und von Sensoren, die in der Nähe der Messfahrzeuge ausgelegt sind, aufgezeichnet.

Projektpartner von Wien Energie sind das AIT, die Geologische Bundesanstalt, Geo5, Heinemann Oil, die Montanuniversität Leoben, OMV, RAG Austria AG, Universität Wien, Universität Salzburg und die Zentralanstalt für Meteorologie und Geodynamik. »Wir können auf dieser gesicherten Basis dann entscheiden, ob künftige Investitionen in Geothermie strategisch, finanziell und im Sinne der nachhaltigen Wärmeversorgung Wiens sinnvoll sind«, sagt Rezania.

»Geothermie hat in Österreich noch nicht den Stellenwert und die Aufmerksamkeit in der öffentlichen Wahrnehmung, die es in Ländern wie Deutschland und Frankreich bereits gibt«, weiß auch Josef Taucher, Energiesprecher der Stadt Wien. »Leuchtturmprojekte wie jenes der Stadtwerke München zeigen, wie klimafreundliche Wärmegewinnung im urbanen Raum auch rechtlich und finanziell ermöglicht werden kann.«

Auch Wien Energie biete bereits klimafreundliche Wärme, die Zukunft liege aber im Ausbau unterschiedlichster Möglichkeiten in diesem Bereich. »Das Ziel ist eine stärkere Nutzung lokaler Energiequellen – für Versorgungssicherheit, Preisstabilität, Luftqualität und dadurch eine höhere Lebensqualität für die Bewohnerinnen und Bewohner«, betont Taucher.



Geschlechts-spezifische Analysen wurden beim Design von Medikamentenstudien früher gar nicht berücksichtigt und sind noch immer kein großes Thema.

26

Krankheiten und ihre Symptome zeigen sich bei Frauen und Männern teilweise sehr unterschiedlich, aber erst seit wenigen Jahren wird auf diese Erkenntnisse geachtet. Der Trend geht in Richtung personalisierter Medizin, meint Alexandra Kautzky-Willer, Professorin für Gendermedizin an der Medizinischen Universität Wien. Über ungesunden Lebensstil, lange Arbeitszeiten und wie Frauen ihren biologischen Bonus verspielen, spricht sie im Report(+)PLUS-Interview.



DAS GESCHLECHT IST EIN FAKTOR, ABER NICHT DER EINZIGE

VON ANGELA HEISSENBERGER



(+) PLUS: Sie wurden 2016 zur Wissenschaftlerin des Jahres gewählt. Betrachten Sie diese Auszeichnung auch als Anerkennung für Ihre Spezialdisziplin, die Gendermedizin?

Alexandra Kautzky-Willer: Das Bewusstsein für die Bedeutung der Gendermedizin ist dadurch auf jeden Fall gewachsen. Aber die Auszeichnung war auch wichtig für die Motivation junger Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, sich mit der Materie zu beschäftigen.



(+) PLUS: Wie stark ist Gendermedizin inzwischen in der Ausbildung verankert?

Kautzky-Willer: In Österreich ist Gendermedizin an den Medizinischen Universitäten Wien und Innsbruck fix im Studium integriert. Es gibt ein eigenes Wahlfach und eine Ringvorlesung, die sich dem Thema seit vielen Jahren widmet. Seit 2010 bieten wir den ersten postgraduellen Lehrgang für »Gender Medicine« in Europa an. In ihrem Mission Statement bekennt sich die Medizinische Universität Wien zur Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Aspekte in der Medizin. Das wird noch nicht überall gleich gut umgesetzt und ist ein langsamer Prozess.

(+) PLUS: Sind die Erkenntnisse auch bereits in der Praxis angekommen?

Kautzky-Willer: Dieser Bereich hinkt sicher noch am meisten hinterher. Was es hier braucht, sind Leitlinien oder Empfehlungen von Fachgesellschaften für die klinisch-praktische Umsetzung. Dafür muss aber

DER GRÖSSTE UNTERSCHIED IN
DER STERBLICHKEIT ZEIGT SICH
ZWISCHEN 20 UND 35.
AM GEFÄHRLICHSTEN LEBT DER
20-JÄHRIGE MANN, AUCH GEGEN
SICH SELBST.

die Evidenz hoch sein, es braucht Metaanalysen oder zumindest randomisiert-kontrollierte Studien. Das ist sehr oft nicht der Fall, weil geschlechtsspezifische Analysen beim Design von Medikamentenstudien früher gar nicht berücksichtigt wurden und noch immer kein großes Thema sind. Es sind zwar mehr Frauen in Studien eingeschlossen, aber Auswertungen stratifiziert nach Geschlecht und Hormonstatus

oder Alter werden selten aufgezeigt. Es wird sicher noch dauern, bis es eindeutige Ergebnisse gibt.

(+) PLUS: Wird es eigene Medikamente für Frauen geben?

Kautzky-Willer: Das glaube ich nicht. Man wird aber klarer auf Unterschiede hinweisen: Das kann das Geschlecht sein, aber auch die Lebensphase, das Alter, das Ge- ▶



2016 wurde Alexandra Kautzky-Willer als Wissenschaftlerin des Jahres ausgezeichnet.

ZUR PERSON

Alexandra Kautzky-Willer, geboren 1962 in Wien, promovierte 1988 an der Universität Wien und forschte an der Medizinischen Universitätsklinik in Wien sowie am Institute of Systems Science and Bioengineering in Padua. 1996 schloss sie die Ausbildung zur Fachärztin für Innere Medizin ab und habilitierte ein Jahr später. Seit 2002 ist sie als Oberärztin an der Uniklinik für Innere Medizin tätig. 2010 wurde Alexandra Kautzky-Willer zur ersten Professorin für Gendermedizin ernannt. Seit Jänner 2018 ist sie Präsidentin der Österreichischen Diabetes-Gesellschaft.

Gendermedizin ist ein relativ junges Fachgebiet der Humanmedizin, das eine geschlechtsspezifische Erforschung und Behandlung von Krankheiten forciert. Signifikante Unterschiede zeigen sich insbesondere bei Herzerkrankungen, Autoimmunerkrankungen, Suchterkrankungen, Adipositas und Diabetes sowie in der Wirksamkeit von Medikamenten, die in der Regel an jungen Männern getestet werden. Neben Wien gibt es seit 2014 einen zweiten Lehrstuhl für Gendermedizin an der MedUni Innsbruck, geführt von Margarethe Hochleitner.

28

BURNOUT UND **PSYCHISCHE ERKRANKUNGEN** NEHMEN EXTREM ZU. EIN GUTES ARBEITSKLIMA UND DIE EINHALTUNG VON RUHEZEITEN SIND BEI BELASTENDEN TÄTIGKEITEN BESONDERS WICHTIG.

► wichtig. Prinzipiell geht der Trend in Richtung individuelle, personalisierte Medizin. Das Geschlecht ist dabei ein Faktor, aber nicht der einzige. Wir berücksichtigen das biologische Geschlecht, also den Hormonstatus, die Geschlechtschromosomen, die genetische Situation, Organfunktionen. Eben-

so wichtig ist aber das soziale Geschlecht, das den Lebensstil, die Umweltbelastung, die Compliance bei Medikamenten und Therapien und den zwischenmenschlichen Bereich betrifft und wissenschaftlich weniger greifbar ist. Es ist eine sehr komplexe Materie mit vielen Wechselwirkungen.

(+) PLUS: Wo zeigen sich die medizinischen Unterschiede zwischen Frauen und Männern am deutlichsten?

Kautzky-Willer: Bei einem Herzinfarkt beispielsweise sind die Symptome bei Frauen oft nicht ganz »typisch«. Treten Schmerzen im Oberbauch, im Rücken oder Kieferbereich auf, die mit Übelkeit oder einem Schwächegefühl einhergehen, muss man deshalb achtsamer sein und auch an eine systemische Herzerkrankung oder einen drohenden Herzinfarkt denken. Die Diagnosekriterien sind oft nicht einfach und die Un-

tersuchungen häufig nicht so spezifisch und sensitiv wie bei Männern. Es gibt eben noch keine klaren Vorgaben, Checklisten, was zu tun ist, wenn eine Frau mit diesen Symptomen kommt. Auch bei der Herzschwäche zeigen sich deutliche Unterschiede. Das »steife Herz« (diastolische Dysfunktion), das vor allem ältere Frauen betrifft, ist derzeit schwerer behandelbar. Das sogenannte »Broken Heart Syndrom« erleiden fast nur Frauen nach der Menopause. Die EU und die WHO unterstützen die internationale Zusammenarbeit und Fortbildungen in diesem Bereich sehr. Es tut sich schon etwas, aber noch recht träge.

(+) PLUS: Frauen haben insgesamt eine höhere Lebenserwartung als Männer. Wie lässt sich das erklären?

Kautzky-Willer: Frauen haben von Natur aus einen kleinen biologischen Vorteil von ein bis zwei Jahren, weil sie einen höheren Östrogenspiegel haben, der sie bis zur Menopause vor Schlaganfällen und Herzinfarkten schützt. Sie bekommen später Diabetes und haben eine günstigere Fettverteilung, auch das Arteriosklerosierisiko und das Krebsrisiko steigen erst zehn bis 15 Jahre später.

Ganz entscheidend spielt aber der Lebensstil mit. Alkohol und Rauchen sind der Hauptgrund, weshalb Männer früher an damit verbundenen Krankheiten sterben. Aber auch bei Unfällen und Selbstmord liegen Männer voran. Der größte Unterschied



Seit Jänner 2018 ist die Internistin auch Präsidentin der Österreichischen Diabetes-Gesellschaft.



Frauen leben zwar länger, haben aber weniger gesunde Lebensjahre. Chronische Krankheiten, Schmerzen und Depressionen beeinträchtigen ihre Lebensqualität.

in der Sterblichkeit zeigt sich zwischen 20 und 35 Jahren: Arbeitsunfälle, Sportunfälle, Männlichkeitsrituale – alles, was mit risikoreichem Agieren zusammenhängt. Ich sage immer, am gefährlichsten lebt der 20-jährige Mann, auch gegen sich selbst.

(+) PLUS: Nähern sich die Geschlechter an?

Kautzky-Willer: Ja, und zwar im negativen Sinn. Auch Frauen nehmen immer mehr einen ungesunden Lebensstil an, beginnen früh zu rauchen und trinken mehr Alkohol. Durch die zunehmende Berufstätigkeit wird zwar ihre Unabhängigkeit und Selbstbestimmung gefördert, weil die Familienaufgaben aber noch immer primär bei der Frau liegen, steigt ihre Mehrfachbelastung. Frauen leben zwar immer noch länger, aber die Unterschiede werden geringer. Sie haben auch weniger gesunde Lebensjahre. Sie leiden unter chronischen Krankheiten, Behinderungen, Schmerzzuständen oder Depressionen, die ihre Lebensqualität stark beeinträchtigen.

(+) PLUS: Welche Auswirkungen hat die geplante Anhebung der Höchstarbeitszeiten auf die Lebensqualität?

Kautzky-Willer: Die Frage ist, ob die Freiwilligkeit hier wirklich gegeben ist –

und zwar bei Frauen gleichermaßen wie bei Männern. Grundsätzlich ist eine Flexibilisierung nicht schlecht, aber für Frauen, die Betreuungspflichten für Kinder oder zu pflegende Angehörige haben, darf keine Stresssituation entstehen. Diese Regelung muss mit besseren Betreuungsmöglichkeiten und Entlastung Hand in Hand gehen.

(+) PLUS: In Krankenhäusern waren diese langen Arbeitszeiten Usus. Was hat sich durch das neue Krankenanstaltenarbeitszeitgesetz (KA-AZG) verändert?

Kautzky-Willer: Die Arbeitszeit wurde beschränkt, die Arbeit verdichtet sich dadurch. Wir wollen evaluieren, ob sich die Arbeitszeitverkürzung unterschiedlich auf Männer und Frauen und die Arbeitszufriedenheit auswirkt. Für die Patientenversorgung, aber auch die Ausbildung ist auf jeden Fall eine gewisse Kontinuität wichtig, was bei häufigen Wechseln sicher weniger gegeben ist.

Die Arbeit muss bewältigbar bleiben. Es muss genügend Personal und Erholungszeiten geben. Wir sind noch nicht so weit, dass die Patientenströme aus den Krankenhäusern zu den niedergelassenen Ärzten umgeleitet werden. Überlastete Ärzte sind für die Patienten sicher nicht gut.

(+) PLUS: Empfanden Sie persönlich die langen Dienste als Belastung?

Kautzky-Willer: Ich habe selbst nach Wochenenddiensten noch am Montag bis nachmittags gearbeitet – und nicht mit schlechterer Leistung, glaube ich. Für die Patienten war diese Kontinuität auch von Vorteil. Wahrscheinlich muss man das richtige Mittelmaß finden. Auch eine kurze Arbeitszeit kann in der Medizin extrem anstrengend sein und man braucht eine Auszeit, um sich wieder zu sammeln. Genauso kann ein langer Dienst weniger fordernd sein und man fühlt sich gar nicht gestresst. Darauf sollten flexible Arbeitszeitregelungen Rücksicht nehmen. An der Universitätsklinik kommt ja noch dazu, dass auch ausreichend Zeit für Lehre und Forschung ermöglicht werden muss.

(+) PLUS: Seit einigen Jahren müssen Arbeitgeber auf die psychische Belastung ihrer MitarbeiterInnen achten. Hat sich das Bewusstsein für diese Erkrankungen gebessert?

Kautzky-Willer: Burnout und psychische Erkrankungen nehmen extrem zu, vor allem auch bei Personen, die im Gesundheitsbereich tätig sind. Der Stressfaktor spielt eine große Rolle. Ein gutes Arbeitsklima und das Einhalten von Ruhezeiten sind bei belastenden Tätigkeiten mit großer Verantwortung besonders wichtig. An der Medizinischen Universität gibt es diesbezüglich verschiedenste Maßnahmen und Präventionsprogramme.

(+) PLUS: In Österreich liegt man öfter und länger im Spital als in anderen Ländern. Sind wir kränker als andere Nationen?

Kautzky-Willer: Das glaube ich nicht. Wir haben ein historisch anders gewachsenes System, früher wurden viel mehr Patienten stationär aufgenommen. Manchmal liegen noch immer Menschen, die eigentlich in ein Pflegeheim gehören, auf teuren Spitalbetten in der Universitätsklinik, weil es keinen Platz für sie gibt. Hier wäre eine Akutgeriatrie dringend notwendig. Generell geht aber der Trend ohnehin zu ambulanter Behandlung in Tageskliniken, wo sogar kleine Operationen durchgeführt werden. Gleichzeitig müsste man den niedergelassenen Bereich sowie Tages- und Rehabilitationszentren und Pflegeeinrichtungen stärken.

(+) PLUS: Haben Sie den Eindruck, dass das österreichische Gesundheitssystem derzeit bewusst schlechtergeredet wird?

Kautzky-Willer: Unser Gesundheitssystem ist sicher sehr gut, aber Verbesserungen sind überall möglich. Geld ist nunmal begrenzt vorhanden. ■



Frauenpower

30

Frauen stellen ein hohes Beschäftigungspotenzial zur Fachkräftesicherung und müssen vermehrt zur Unternehmensgründung motiviert werden, vor allem in frauenuntypischen Branchen. Das war eine der Forderungen des heurigen Unternehmerinnen-Kongresses.

VON KARIN LEGAT

> »Frauen sind auf der Überholspur.« Mit diesen Worten eröffnete der damals Noch-WKO-Präsident Christoph Leitl den 5. Unternehmerinnen-Kongress in Linz, der im April unter dem Motto »Neue Märkte, Neue Chancen« stattfand. Daher müsse umso mehr Wert auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf gelegt werden. Mehr als die Hälfte der selbstständigen Frauen hat Kinder. Martha Schultz, Bundesvorsitzende von Frau in der Wirtschaft, konkretisierte. Es brauche eine Arbeitszeitflexibilisierung, hochwertige und flächendeckende Betreuungsangebote, ebenso die Reduzierung der Schließzeiten von Kinderbetreuungseinrichtungen auf maximal drei Wochen pro Jahr, die Erweiterung der Öffnungszeiten auf mindestens 50 Stunden pro Woche sowie eine einheitliche

Regelung der schulautonomen Tage und bundesweit einheitliche Standards der Kinderbetreuung. Müttern nach der Babypause



Mit Veranstaltungen wie dem Girls Day ist es gelungen, Mädchen für technische Berufe zu interessieren.

müsse zudem der Wiedereinstieg ins Berufsleben erleichtert werden.

>> Gefordert ist ein Umdenken <<

Wie in Linz wieder deutlich wurde, braucht es gesellschaftliches Umdenken aktueller denn je. Gritta Grabner, Bundesgeschäftsführerin Frau in der Wirtschaft: »Bei frauenuntypischen Berufen wie z.B. Rauchfangkehrer werden Frauen selbst im Famili-

TOP-7 GRÜNDUNGSMOTIVE FÜR FRAUEN

- 1. Flexible Zeit- & Lebensgestaltung:** 74,70 %
- 2. Die »eigene Chefin« sein:** 58,80 %
- 3. Neue Berufsperspektive:** 57,09 %
- 4. Wunsch nach Eigenverantwortung:** 53,50 %
- 5. Steigerung des Einkommens:** 53,50 %
- 6. Vereinbarkeit von Familie und Beruf:** 50,09 %
- 7. Selbstständigkeit als zweites Standbein zum Beruf:** 46,67 %

Quelle: Gründerservice, Motivumfrage 2017



Der fünfte Unternehmerinnen-Kongress in Linz stand unter dem Motto »Neue Märkte, Neue Chancen«.

“ Mehr als jedes dritte Unternehmen in Österreich wird bereits von einer Frau geleitet - 45 Prozent der Unternehmensneugründungen erfolgen durch Frauen. ”

enkreis vielfach noch immer nicht bei einer Unternehmensnachfolge berücksichtigt.« Die Arbeitswelt und damit auch die Arbeitsweisen haben sich massiv verändert. Das muss erkannt werden, die sich daraus ergebenden Chancen wie Home Office und neu entstehende Geschäfts- und Arbeitsmöglichkeiten etwa im Bereich Online Marketing oder Social Media sind zu realisieren. »Das meinen wir mit dem Motto des heurigen Kongresses«, so Grabner.

>> Initiativen für Frauen <<

Wege, qualifizierte Frauen auf ihrem Weg in die Technik generell, aber auch in Führungsetagen zu unterstützen, gibt es bereits. In Oberösterreich zeigt die Initiative »g'lernt is g'lernt« in Schulen Chancen auf, die sich mit einer Lehre eröffnen: von der Karriere als Facharbeiterin bzw. Facharbeiter bis zum eigenen Betrieb. Ein wesentlicher Eckpfeiler für Mädchen sind dabei weibliche Role-Models, Unternehmerinnen, die in ihrem Bildungsweg eine Lehre absolviert haben und somit eine Vorbildrolle einnehmen. Geplant ist neben einem Videofilm, in dem Jugendliche in ihrem Lehrberuf begleitet werden, ein Kinospot. In Kärnten wird u.a. über Schnup-

partage die Möglichkeit geboten, technische Berufe kennenzulernen. Aktionstage wie der »Girls Day« bzw. Lehrlingsmessen und Förderprogramme an Hochschulen schaffen Bewusstsein für Technik. Eine bundesweite Initiative bildet das Programm »Zukunft. Frauen«, das vom Wirtschaftsministerium mit der WKO und der IV nach norwegischem Vorbild entwickelt wurde. Zielgruppe sind Frauen auf dem Weg in die Führungsebene bzw. in den Aufsichtsrat. Gecoacht werden sie in acht Modulen, einer Verbindung aus Workshops, Netzwerkaufbau und Mentoring-Programmen.

Gritta Grabner verweist auf die Aufsichtsrätinnen-Datenbank, einem Pool, in dem sich qualifizierte Frauen registrieren können: »Es ist zu begrüßen, dass mehr Frauen in Aufsichtsräten vertreten sind.« Seit Jänner 2018 gilt in Aufsichtsräten von Unternehmen, die entweder börsennotiert sind oder ständig mehr als 1.000 Mitarbeiter beschäftigen, eine gesetzliche Frauenquote von 30 %. Die Zusammensetzung des Aufsichtsrats muss nicht unmittelbar geändert werden, sondern erst im Zuge anstehender Neuwahlen. Derzeit gibt es in der Datenbank 606 Eintragungen. ■

FACTS

ROLE-MODELS GEFRAGT

➤ **Es braucht Role-Models**, die Frauen ermutigen, über den Teller- rand zu blicken. Eines dieser Role-Models ist Silvia Kronlachner, Gewinnerin des Unternehmerinnen-Awards 2017. Die Oberösterreicherin spürt mit ihrem Team Leitungsschäden auf – im Trinkwasserbereich ebenso wie z.B. bei Fernwärmenetzen. Was hat die 47-Jährige in diese männerdominierte, eher seltene Branche verschlagen? »Ich war vor einigen Jahren unzufrieden mit meiner Berufssituation und wollte etwas Neues machen«, erinnert sich Kronlachner. Ihr Mann war bereits in der Leckortung tätig und hat immer von seinen Projekten erzählt: »Dadurch habe ich angefangen, mich mit dem Thema Wasser und vor allem mit Wasserverlusten auseinanderzusetzen.« 2015 gründete sie Leckortungsprofis-KSC. Die Oberösterreicherin ist oft mit ihrem Team unterwegs und legt selbst Hand an. »Viele sind anfangs skeptisch. Aber wenn sie sehen, dass ich gemeinsam mit meinen Mitarbeitern auf der Baustelle dieselbe Arbeit verrichte, gerade körperliche, dann ändern sie meist ihre Meinung.« Zu ihren Mitarbeitern hat sie einen sehr guten Draht. Im Kundenbereich sieht es anders aus. »Da gibt es doch einige, die einer Frau gegenüber sehr skeptisch sind.« Das dürfe man aber nicht zu persönlich nehmen.

31

MÄDCHEN IN TECHNISCHEN LEHRBERUFSGRUPPEN

	2005	2017
Chemie/Kunststoff	25,58 %	32,95 %
Maschinen/Fahrzeuge/Metall	3,12 %	7,17 %
Elektrotechnik/Elektronik	2,38 %	5,24 %

Die Richtung stimmt: Der Anteil weiblicher Lehrlinge in technischen Berufen ist zwar immer noch gering, hat seit 2005 aber deutlich zugenommen.



Leitungsprofi Silvia Kronlachner stößt bei Kunden noch häufig auf Skepsis.



Fuhrpark in Veränderung

VON ANGELA HEISSENBERGER

Carsharing, Poolcars oder Dienstwagen? Fuhrparkmanager österreichischer Unternehmen gehen mehrheitlich davon aus, dass ihre Flotte weiter wächst. Nur in der Frage des Antriebs scheiden sich die Geister. Die Zeit für Dieselfahrzeuge scheint abgelaufen.

Fotos: thinkstock, Intineon Technologies AG

Viele Assistenzsysteme sind bereits gängige Technologien, die in Richtung Autonomes Fahren nachgeschärft werden.



> Abgasskandale und Fahrbeschränkungen in einigen europäischen Großstädten stellen zunehmend Dieselfahrzeuge sowie generell die Notwendigkeit eines eigenen Fuhrparks infrage. Zwar gelten viele Fahrverbote in Umweltzonen nur für Dieselfahrzeuge der älteren Fahrzeuggenerationen, vorausdenkende Unternehmen, die zudem Corporate Social Responsibility nicht nur als Lippenbekenntnis auf ihre Agenda schreiben, stellen jedoch bereits auf einen umweltverträglicheren Fuhrpark um.

Derzeit sind mehr als die Hälfte aller registrierten Pkw und Leicht-Lkw in Europa dieselbetrieben, in betrieblichen Fuhrparks beträgt der Anteil sogar zwei Drittel. Dieselfahrzeuge werden nicht über Nacht verschwinden – mittelfristig diesbezügliche Entscheidungen zu treffen, ist aber sicher kein Fehler. Die Fahrzeugwahl sollte abgestimmt auf die Anforderungen des Unternehmens erfolgen. Eine Analyse des Flottenprofils und der Gesamtkosten ist hilfreich.

Für viele Mobilitätsexperten scheint eines klar: Die Zukunft der Fortbewegung ist elektrisch. »E-Mobilität ist das treibende Thema der Stunde. Der Wechsel auf Elektrofahrzeuge bietet zahlreiche Vorzüge, derer sich viele Unternehmen noch nicht vollständig bewusst sind«, hielt LeasePlan-Geschäftsführer Nigel Storny im Rahmen des Events »Fuhrpark e-loaded« ein flammendes Plädoyer für E-Mobilität.

Führungskräfte und Flottenbetreiber zweifeln tatsächlich, inwieweit sie E-Fahrzeuge unter den heutigen Gegebenheiten

wirtschaftlich sinnvoll in den bestehenden Fuhrpark integrieren können. Für Smatrix-Geschäftsführer Michael-Viktor Fischer sind derlei Bedenken unbegründet: »Ein elektrischer Fuhrpark ist weder fürs Unternehmen noch für die Mitarbeiter ein Marketing-Gag. Ein Dienstwagenfahrer spart allein durch die Sachbezugsbefreiung bis zu 450 Euro netto monatlich.« E-Fahrzeugenkern stehe in Österreich inzwischen ein nahezu flächendeckendes

die Elektromobilität noch an ihre Grenzen stößt, ist bei den Nutzfahrzeugen. Aber auch hier wird sich in den kommenden Jahren viel bewegen.«

Wie weit die Möglichkeiten schon gehen, zeigte das oberösterreichische Unternehmen Kreisel Electric sehr anschaulich, als es im Vorjahr den rund drei Tonnen schweren Mercedes G-Klasse von Arnold Schwarzenegger mit einem Hochleistungs-Akku ausstattete. Mit einer Reichweite von

4 DIESELFahrzeuge werden nicht über Nacht verschwinden – mittelfristig diesbezügliche Entscheidungen zu treffen, ist aber sicher kein Fehler. 7

Ladenetz zur Verfügung. Der Mobilitätsbedarf eines Unternehmens könne ebenso gut abgedeckt werden wie bei herkömmlichen Benzin- oder Dieselfloten. Auch bezüglich Optik und Fahrgefühl haben die E-Modelle in den vergangenen Jahren deutlich aufgeholt – der Coolness-Faktor ist unbestritten.

>> Abgesang verfrüht <<

»Es hat sich bewährt, E-Fahrzeuge Schritt für Schritt dort in Flotten zu integrieren, wo der Einsatz Sinn macht und Unternehmen sofort und unmittelbar einen finanziellen Mehrwert haben. Daher ist die genaue Analyse des eigenen Mobilitätsbedarfs durch Experten immer der Ausgangspunkt für die Planung oder Umstellung von Flottenlösungen«, sagt Peter Kokaroski, E-Mobilitätsexperte bei LeasePlan. »Der einzige Bereich, bei dem

300 Kilometern und 360 kW (490 PS) setzten die Mühlviertler neue Maßstäbe.

Der Abgesang auf den herkömmlichen Antrieb scheint trotz des gegenwärtigen Hypes rund um E-Fahrzeuge auch den Wissenschaftlern der TU Graz noch verfrüht. Forschung am Verbrennungsmotor sei »notwendiger denn je«, so Helmut Eichlseder, Leiter des Institutes für Verbrennungskraftmaschinen und Thermodynamik an der TU Graz. Elektromobilität sei »insbesondere für den urbanen Verkehr eine sehr interessante Möglichkeit«. Für den Fernverkehr, Transporter, Landmaschinen, Baumaschinen und Frachtschiffe werde die Verbrennungskraftmaschine aber der Motor der Wahl bleiben.

>> Verzicht oft nicht möglich <<

Wie auch immer der Fuhrpark aussehen wird, die Verantwortlichen in ►



« Apps verändern das Fuhrparkmanagement. »

österreichischen Betrieben blicken optimistisch in die Zukunft, wie die jährlich durchgeführte Arval Fuhrparkstudie dokumentiert. Eine Reduzierung der Flotte ist für die rund 300 befragten Unternehmen vorerst kein Thema, Leasing und Elektromobilität dagegen sehr wohl. Gefragt nach den größten Herausforderungen, gaben 39 % der Fuhrparkmanager an, vor allem Kosten optimieren zu wollen. Das bewusste Verzicht auf Fahrten spielt dabei jedoch keine besondere Rolle, stattdessen wird auf Fahrtrainings und effizienteres Fahren gesetzt. Mit dem rasanten technologischen Fortschritt kämpfen 31 % der Unternehmen, für 28 % stellen Gesetzesänderungen – etwa die neue Abgasmessung WLTP, die höhere CO₂-Emissionswerte nach sich ziehen kann – eine Hürde dar.

Betriebe mit bis zu 99 Beschäftigten haben im Schnitt drei Fahrzeuge in der Garage stehen. Bei Unternehmen ab 100 Mitarbeitern sind es durchschnittlich 43 Fahrzeuge. Vor allem für die Branchen Handel, Produktion, freiberufliche und technische Dienstleistungen und den Bausektor sind Firmenautos nach wie vor relevant. Ein völliger Verzicht auf das firmeneigene Auto scheint für viele nicht möglich, ein Umdenken ist dennoch zu bemerken. »Unternehmen sehen sich gerade mit wesentlichen Veränderungen für ihren Fuhrpark konfrontiert: die Diskussion um Dieselantriebe, das Aufkommen alternativer Antriebe, Telematik und damit verbundene Datenschutzfragen sowie die Entwick-

4 FUHRPARKLEITER MANAGEN KÜNFTIG NICHT NUR EIGENE FAHRZEUGE, SONDERN INTEGRIEREN JE NACH BEDARF CARSHARING ODER TAXIS IN DEN MOBILITÄTSMIX DES UNTERNEHMENS. **7**

lungen im autonomen Fahren«, sagt Gwénael Cevaer, Managing Director von Arval Österreich.

>> Effizienter und vielfältiger <<

Will man an der firmeneigenen Flotte festhalten, ist zumindest das Auslagern des Fuhrparkmanagements eine Überlegung wert. Immerhin findet sich der Fuhrpark unter den Top 5-Budgetposten eines Unternehmens. Der interne Aufwand wird oft

unterschätzt: Für eine Flotte von 35 Fahrzeugen fallen pro Jahr durchschnittlich 2.346 Belege für Kauf, Versicherung, Tanken, Wartung, Reifenwechsel und Reparaturen an, rechnet der Full-Service-Anbieter Arval vor. Kalkuliert man für die Bearbeitung dieser Belege 547 Stunden, entspricht das knapp einem Drittel der durchschnittlichen Nettoarbeitszeit eines Mitarbeiters.

Der im Vorjahr gegründete Fuhrparkverband Austria unterstützt heimische Unternehmen aus der Transport- und Logistikbranche als Informationsplattform und Sprachrohr nach außen. 26 Mitglieder, darunter Porr, Siemens, Stiegl, Roche, Josko und Herold Business Data, mit rund 13.000 Fahrzeugen nehmen bereits am Austausch von Know-how teil. Auch eine Rechtsberatung und eine Ausbildung zum zertifizierten Fuhrparkleiter ist angedacht.

Die Vielzahl an Smartphone-Apps, die derzeit auf den Markt strömen, lässt erahnen, dass sich die Tätigkeit der Fuhrparkmanager schon bald grundlegend ändern kann. Effizienter und vielfältiger wird Mobilität – insbesondere in Unternehmen, die flexibel agieren möchten. Fuhrparkleiter managen dann nicht mehr ausschließlich eigene Fahrzeuge, sondern evaluieren zusätzliche Angebote. Je nach Bedarf werden Carsharing, Mietwagen oder Taxidienste in den Mobilitätsmix des Unternehmens integriert. Das Tool schlägt jeweils die Variante vor, die am besten auf die jeweiligen Bedürf-



Gwénael Cevaer, Arval Österreich: »Wesentliche Veränderungen für den Fuhrpark.«



Das Firmenauto
als rollender
Computer.



nisse zugeschnitten ist. Nutzlose Standzeiten gehören somit der Vergangenheit an.

>> Laseraugen für Autos <<

Derzeit noch Zukunftsmusik, auf Fachkonferenzen aber bereits heftig diskutiert und langfristig wohl Teil jedes modernen Flottenmanagements, ist das Thema Autonomes Fahren. Schon jetzt sind Autos rollenden Computern vergleichbar.

Einer Deloitte-Umfrage zufolge sind 85 % der Befragten überzeugt, dass sich autonomes Fahren durchsetzen wird. Auf der IAA in Frankfurt stellte die Daimler-Tochter Smart das Konzeptfahrzeug Vision



Elektromobilität
ist das treibende
Thema.



EQ vor. Nach Eingabe des Fahrtziels via Smartphone-App steuert der Zweisitzer das Ziel ohne weiteres Zutun des Fahrers an.

Fahrerassistenz-Systeme wie Einparkhilfen und integrierte Abstandsmesser sind ohnehin bereits gängige Technologien, die in Richtung autonomes Fahren noch nachgeschärft werden. Berufsfahrer profitieren in besonderem Maße von diesen Systemen.

Im Rahmen der Deloitte-Studie erklärten sich 61 % sogar zu einer Aufzahlung bereit, wenn sie in unangenehmen Verkehrssituationen vom Fahren entbunden würden. So könnte etwa ein Staupilot im Stop-and-go-Verkehr gute Dienste leisten oder bei der Parkplatzsuche assistieren. Bei Daimler rechnet man bereits ab 2030 mit der Zulassung von vollautonomen Fahrzeugen. »Autos fahren künftig elektrisch und mit der Umgebung vernetzt selbstständig durch den Verkehr«, sagte Daimler-Chef Dieter Zetsche auf der Konferenz »me Convention« im vergangenen Herbst.

Beim Chiphersteller Infineon in Villach arbeiten Techniker an Mikroelektronik-Lösungen, die die Sensorik für teil- und

vollautomatisiertes Fahren entscheidend verbessern sollen.

LiDAR (Light Detection And Ranging) ist die Schlüsseltechnologie. Dabei werden Laserstrahlen im Infrarotbereich eingesetzt, um Objekte in bis zu 200 Metern Entfernung erkennen und den Abstand zu diesen bestimmen zu können. Die hochauflösende 360-Grad-Messung liefert ein dreidimensionales Bild der Umgebung und ist eine ideale Ergänzung zu Radarsystemen, die mit einer anderen Frequenz der elektromagnetischen Wellen arbeiten.

Schon in den nächsten Jahren soll das System in Oberklasse-Fahrzeugen zum Einsatz kommen. Parallel wird aber am Standort Graz an einer kompakten halbleiterbasierten Lösung geforscht, wie Stefan Rohringer, Leiter des Infineon Entwicklungszentrums, erklärt: »Ziel ist es, LiDAR zu einer preisgünstigen Option für jeden Neuwagen weltweit zu machen, wie es uns bei Radar gelungen ist.«



Michael-Viktor Fischer, Smatrics: »Ein elektrischer Fuhrpark ist kein Marketing-Gag.«

Cools stuffs

VON VÄNJA BIEHAGMANN

WAS SCHÖN
IST UND WAS
SPASS MACHT

GRILLTHERMOMETER FÜRS SMARTPHONE

Nein, auch modernste Smartphones können noch kein Steak grillen, sehr wohl können sie aber dabei helfen. Der iGrill Mini ist ein digitales Grill-Thermometer für Hobby-Griller, welches das Grillgut überwacht und via Smartphone-App meldet, sobald die ideale Fleischtemperatur erreicht ist. Kompatibel ist die App mit aktuellen Versionen von iOS und Android.

> www.weber.com

1



2



ALLER GUTEN DINGE SIND DREI

Das scheint sich Huawei zumindest beim Entwerfen seines brandneuen Top-Smartphones P20 Pro gedacht zu haben, sind doch gleich drei Kameras auf der Rückseite verbaut. Entsprechend herausragend sind die Fotoergebnisse. Dazu kommt neueste Hard- und Software, wie etwa ein hochauflösendes 6-Zoll-OLED-Display. Auch gegen das Eindringen von Staub und Wasser ist das Gerät bestens geschützt. Insgesamt eines der besten Smartphones, die man aktuell kaufen kann.

> www.huawei.at

SMARTER KAFFEE

Der Qbo You-Rista & Milk Master macht frischen Kaffee schon vor dem Aufstehen. Mittels Companion-App lassen sich Kaffeemenge, Schaum und Milchtemperatur festlegen, außerdem kann schon vorab die Uhrzeit bestimmt werden, zu der die gewünschte Kaffeespezialität zubereitet werden soll. Dank Verknüpfung mit Amazons Sprachassistentin Alexa kann der Kaffee so auch einfach »bestellt« werden.

> www.qbo.coffee

3



WORKOUT-MUSIK OHNE SMARTPHONE

Die Garmin Forerunner 645 Music ist eine GPS-Laufuhr mit vielen Zusatzfeatures und integrierter Musikfunktion. Die Workout-Musik lässt sich auf das Gerät übertragen und kann via Bluetooth über ein passendes kabelloses Headset abgespielt werden. Doch in dem kleinen Gehäuse steckt bei weitem noch mehr: Die Uhr misst die Herzfrequenz, zählt Schritte, gibt Trainingsprognosen ab und verfügt darüber hinaus über gängige Smartwatch-Features. Nur Touchscreen hat sie keinen.

➤ www.garmin.com



4

5

BALSAM FÜR DIE OHREN

Und zwar nicht nur, weil die Musik so fabelhaft klingt. Der Over-Ear-Kopfhörer von Denon punktet durch feinste Klangqualität, egal ob leise oder laut, und trägt sich auch noch superbequem. Die kreisrunden Ohrmuscheln sind aus Zebraholz, welches den Klang verbessern und Vibrationen mindern soll.

➤ www.denon.at



SICHER IM URLAUB

Die Arlo Go LTE von Netgear ist das mobile Extrapaar Augen unterwegs: Diese kompakte Sicherheitskamera ist auch auf Reisen ein guter Begleiter, denn sie kommt dank Anbindung an 3G beziehungsweise 4G-Netzwerke ohne WiFi aus und funktioniert daher auch in Gebieten mit begrenztem WLAN-Zugang. Sie verfügt über achtfachen digitalen Zoom sowie einen Nachtsichtmodus und ist noch dazu wetterfest.

➤ www.arlo.com



6



EINE BERUHIGUNG VON RAINER SIGL



Augen zu und durch



Man muss nicht alles wissen.
Man muss nicht alles sehen,
hören und lesen.
Das neue Biedermeier lockt.

38

“
Deshalb muss
man sich doch
nicht so aufpu-
deln!”



Draußen scheint die Sonne, die Blüten sind gerade erst von den Bäumen herabgeflattert wie bunte Kitschschmetterlinge und der sanfte Duft des Frühlommers liegt in der Luft. Nein, ich hab nicht gelesen, dass dies der heißeste April aller Zeiten war oder dass ein eisfreier Sommer am Nordpol bevorsteht – ich erfreue mich einfach nur am erwärmten Klima und genieße stattdessen die Tatsache, dass wegen Pestiziden schlappe drei Viertel der Insekten vermutlich unwiederbringlich ausgerottet wurden. Mal ehrlich: Vermisst die jemand wirklich? Gut, vielleicht die Vögel, aber ich muss sagen, mir taugt das einsame, zugegeben etwas melancholische Zwitschern der ebenfalls stark dezimierten Amseln weitaus mehr als der frühere lautstarke Vogelchor – weniger ist manchmal eben mehr. Nein, auch die Aussicht auf höhere Mieten im Altbau oder auf ultraflexible 12-Stunden-Tage bei gleichem, seit Ewigkeiten stagnierenden Lohn kann mir die Laune nicht verderben, denn ich verrat Ihnen ein Geheimnis: Ich lebe im Moment! Jawohl, die Vergangenheit ist unveränderbar, die Zukunft ist ungewiss! Vor allem, weil ich statt mich zu ärgern einfach noch ein Packerl mehr am Tag rauche – das ist die Freiheit, die wir meinen! Und ja, unsere Digitalisierungsministerin hat schon recht, wenn sie uns daran erinnert, dass dank Telekommunikationssegnungen wie Video-telefonie wir unsere Kinder auf dem zukünftig läppische 90 Minuten pro Tag längeren zumutbaren Arbeitsweg trotzdem sehen, aber viel weniger wickeln müssen – Win-win, würde ich sagen!

“ DIE FREIHEIT, DIE WIR MEINEN ”

Gut, dass sich wegen kindischer Fehden im Staatsschutz leider langjährige Geheimdienstkooperationen mit ausländischen Diensten zerschlagen, mag zwar bedauerlich sein, aber mal ehrlich: Mir ist das wurscht, immerhin ist aus dem Ausland selten was Gutes gekommen, stimmt's oder hab ich recht? Als Tierfreund wiegt die Vorfriede auf schneidige Reiterpolizei mit blitzenden Säbeln derartige Hoppaläs locker auf.

Und überhaupt: Was immer für ein Aufruhr gemacht wird wegen kleinster Meinungsänderungen! Dass sich etwa zu komplexen Themen wie CETA schon mal auch trotz nur oberflächlicher Beschäftigung damit die Standpunkte um schlanke 180 Grad ändern könne, ficht doch einen wie mich nicht wirklich an – was glauben S', wie oft ich schon nicht gewusst hab, ob ich ein Seiterl oder doch lieber ein Krügerl bestellen soll! Nichts Menschliches ist mir fremd! Deshalb muss man sich doch nicht so aufpudeln!

Auch das mit dem Antisemitismus: Bitte, schau Sie, da waren wir alle noch nicht auf der Welt, wie die angeblich den Jesus – also von mir aus: Schwamm drüber! Stattdessen schauen Sie, dieser Frühlommer, diese lächelnden Leistungsträger und Erben, diese Aufbruchsstimmung, diese angenehme Stille am Ballhausplatz und dieser ... puh, na servas, ok, der Geruch, also, ich sag's Ihnen: ICH war das jetzt nicht, bitte!

Wie bitte: Ach so, ja, haha, stimmt, das war's, genau: Die Veränderung hat begonnen. Können wir vielleicht das Fenster kurz aufmachen? Nein? Ok.

Mach, was der Pinguin nicht kann.



Jetzt
SMS mit
„Antarktis“
an 54554*

**Hilf mit, die Antarktis
zu schützen!**

GREENPEACE

*Mit deiner SMS erklärst du dich einverstanden, dass Greenpeace deine Telefonnummer zur Kontaktaufnahme für diese Kampagne erheben, speichern & verarbeiten darf. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft per Nachricht an service@greenpeace.at oder Greenpeace, Fernkorngasse 10, 1100 Wien widerrufen werden. SMS-Preis laut Tarif, keine Zusatzkosten. Greenpeace dankt für die kostenlose Schaltung dieses Inserats.



GewinnerInnen gesucht

Der »eAward«
für die besten Projekte mit IT-Bezug.

Nehmen Sie an dieser Plattform
und Publicity-Möglichkeit teil!

Der eAward ist einer der größten IT-Wirtschaftspreise in
Österreich. Im Fokus stehen Themen und Projekte, die den
technologischen Wandel der Gesellschaft, Wirtschaft und
der Verwaltung besonders gut zeigen.

Mehr unter: award.report.at

powered by

DIGITALES  ÖSTERREICH

 **Systems**

nagarro
ENTERPRISE AGILE

 Verband
österreichischer
software
Industrie

 OESTERREICHISCHE
COMPUTER GESELLSCHAFT
AUSTRIAN
COMPUTER SOCIETY

SPARX
SYSTEMS
www.sparxsystems.at