

Report

(+) PLUS



KUNDEN AUF DER FLUCHT

Stammkunden sterben aus,
Neukunden lassen sich nicht binden.
Neue Strategien sind gefragt.

P. B. B. VERLAGSPOSTAMT 1170 WIEN, VERTRIEBSKENNZAHL-GZ 02Z03-4501, EINZELHEFTPREIS: EUR 4,-

ENERGIE –
32 EFFIZIENZ

Die neue Herausforderung für Österreichs Unternehmen.

INDUSTRIE
40 4.0

Das Report-Podiumsgespräch zum Thema Automatisierung.



COOL
50 STUFF

Alles, was schön ist und Spaß macht.

Timo Funk
Key-Account-Manager

Ihr Energieclick

Mehr Service, mehr Beratung,
mehr Informationen unter
www.gvs-erdgas.de

So einfach wie eine helfende Hand: die GVS Residuallieferung.

Je nach Konjunktur und Jahreszeit kann man bei der Erdgasbeschaffung schnell einmal ins Schwitzen kommen. Damit Ihnen nicht die Puste ausgeht, gibt es die GVS Residuallieferung als offenen Liefervertrag. Bei Bedarf liefern wir Ihnen einfach zusätzliche Mengen zu vorher definierten Konditionen. So greifen wir Ihnen bei der Deckung Ihres Lastgangs unter die Arme und minimieren das Beschaffungsrisiko. Ob mit Gasmarkanbindung oder mit Festpreis, entscheiden Sie dabei selbst. Wie wir Sie darüber hinaus unterstützen können? **Vereinbaren Sie einen Termin mit uns: +49 711 7812-1400**

GXS Gasversorgung
Süddeutschland

Ihre Energie. Unsere Leidenschaft.

EIN WORT VOM
EDITOR



ALFONS FLATSCHER
Herausgeber

**AUF DAS ZELT
GEKOMMEN?**



Eigentlich hatte ich mir eine Politikabstinenz verordnet. Ich wollte mich nicht mehr

ärgern und dachte: Schluss. Jetzt ignoriere ich einfach, was von den Regierenden getan wird. Das ist der Lebensqualität zuträglich und bereitet keine Kopfschmerzen.

Der gute Vorsatz ist allerdings dahin, wenn die Innenministerin Zeltstädte für Flüchtlinge zu errichten beginnt: Das ist nämlich nicht mehr zum Ärgern, sondern zum Genieren. Ist es tatsächlich so weit, dass die Antwort auf die Verpflichtungen aus der Genfer Konvention im Zelt zu finden ist? Fällt uns nichts Besseres ein? Und was sagt das über Land und Leute aus? Immer noch habe ich den Kinderglauben, dass die Bevölkerung besser ist als ihre Regierenden, dass wir irgendwie Darwin auf den Kopf gestellt haben und dass an der Spitze des Landes nicht die Besten landen, obwohl mir alle sagen, das Gegenteil ist wahr: Die da oben spiegeln, was darunter ist. Trotzdem glaube ich, wir können mehr. Aber es wird Zeit, auch zu zeigen, dass wir noch lange nicht im Zelt angekommen sind.

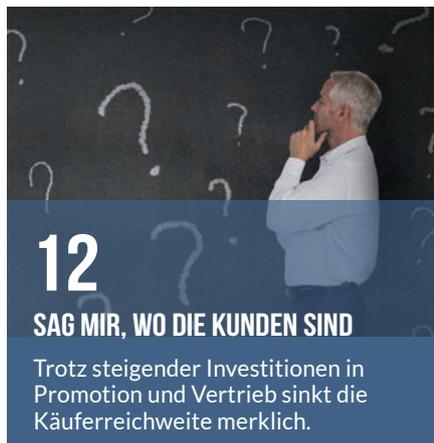
REPORT PLUS DAS UNABHÄNGIGE WIRTSCHAFTSMAGAZIN



4 KOPF DES MONATS. Kay Kratky übernimmt das Steuer der Austrian Airlines.



30 REPORT(+)-PLUS-UMFRAGE. Welche Folgen hat das Energieeffizienzgesetz?



12 SAG MIR, WO DIE KUNDEN SIND

Trotz steigender Investitionen in Promotion und Vertrieb sinkt die Käuferreichweite merklich.



52 BEST OF WACHAU

Ob mit dem Rad, Schiff, Auto, Schiff oder per pedes gibt es im Unesco-Weltkulturerbe viel zu entdecken.

- 10 E-Mail aus Übersee.** Fliegen und spielen. US-Gründer fangen früh an.
- 20 Hybrid - Nische oder Massenmarkt.** Das Report-Podiumsgespräch.
- 26 Gut für die Zukunft.** Die Siegerprojekte des Energy Globe Austria Award.
- 32 Neuer Markt.** Energieeffizienz als Herausforderung für Unternehmen.
- 34 Innovatives Österreich.** Projekte für eine vernetzte Gesellschaft.

- 36 »Der Schiedsrichter hat das letzte Wort.«** Thomas Steiner im Interview.
- 40 Automatisierung.** Das Report-Podiumsgespräch als Nachlese.
- 46 Auf Meter- und Normalspur.** Hybride Systeme bestimmen den Verkehr.
- 50 Cool Stuff.** Was schön ist und Spaß macht.
- 54 Satire.** Top Secret. In Österreich werden neue Geheimdienste tätig.

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], Mag. Tünde Heger [heger@report.at] AutorInnen: Mag. Rainer Sigl, Valerie Uhlmann, Bakk., Mag. Karin Legat Layout: Report Media LLC Produktion: Report Media LLC, Mag. Rainer Sigl Druck: Styria Medieninhaber: Report Verlag GmbH & Co KG, Nattergasse 4, A-1170 Wien Telefon: (01)902 99 Fax: (01)902 99-37 E-Mail: office@report.at Web: www.report.at



KURZ ZITIERT

»Wir wollen nicht McDonald's werden.«

Rascher Service und individuelle Lösungen schließen einander nicht aus, weiß Peter Vanek, Geschäftsführer von Gefco Österreich.

»Es ist für einen Vorstand nie lustig, eine Gewinnwarnung zu veröffentlichen.«

Palfinger-Vorstand Herbert Ortner weiß, wovon er spricht. Im Oktober musste er damit an die Öffentlichkeit gehen.

»Mir fehlt in Österreich das Verständnis für Unternehmen. Unsere Betriebe investieren Zeit und Geld in Bürokratie statt in Innovationen und Kreativität.«

Rudolf Zrost, Vorstandsvorsitzender der Vereinigung der österreichischen Zementindustrie VÖZ, fordert von der Politik, auch die Interessen der Wirtschaft zu sehen.

»Wenn wir so weitermachen wie bisher, bekommen wir ein ernstes Problem.«

meint Prof. Wolfgang Hofkirchner vom Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung der TU Wien. In der IT gebe es zwar ständig Neuerungen, aber das Verständnis für die gesellschaftlichen Folgewirkungen fehle.

»Die Bevölkerung und auch unsere Kinder werden diese Initiative zu schätzen wissen«,

kommentiert Gökhan Keskin, Obmann der Taxi-Innung, eines der weltweit größten E-Taxi-Projekte in Wien.



BLITZKARRIERE. Kay Kratky »übersprang gleich mehrere Hierarchiestufen«, wie Brancheninsider nicht ganz neidlos anerkennen.

Kopf des Monats

DER ÜBERFLIEGER

Der Lufthansa-Vorstand Kay Kratky soll die Austrian Airlines wieder auf profitableren Kurs bringen. Kostensenken bleibt oberste Priorität. Turbulenzen ist der Flugkapitän aber gewohnt.

VON ANGELA HEISSENBARGER

> Vor kurzem erklärte AUA-Chef Jaan Albrecht noch, er fühle sich wie in einem Fußballspiel und freue sich nun auf die zweite Halbzeit. Daraus wird nichts. Albrecht wechselt per 1. Juni zur deutsch-türkischen SunExpress. Das Steuer der AUA übernimmt Kay Kratky, der zuletzt nach dem Absturz der Germanwings-Maschine mehrfach medial auftrat.

Kratky, gebürtiger Frankfurter, begann nach dem Maschinenbau-Studium bei Lufthansa die Ausbildung zum Linienpiloten und arbeitete sich zum Flottenchef hoch. 2001 stieg er ins Management auf und leitete den Bereich Operations Control bei Lufthansa Cargo. 2008 zog Kratky als Geschäftsführer der Jade Cargo International nach Shenzhen, das glücklose Frachtunternehmen stellte drei Jahre später den Flugbetrieb ein. Lufthansa-CEO Carsten Spohr holte seinen ehemaligen Schützling wieder in den Passage-

Vorstand der Lufthansa, wo er den Hub Frankfurt verantwortete.

Ob sein preußisches Auftreten bei den österreichischen MitarbeiterInnen ankommt, wird sich zeigen. Sie boten schon Albrecht, der sich mit autoritärem Führungsstil von Beginn an unbeliebt machte,

„DREHKREUZ WIEN STÄRKEN.“

erfolgreich Paroli. Den harten Sanierungskurs samt Betriebsübergang zur billigeren Tyrolean torpedierte die Belegschaft mit Klagen. Ein neuer Kollektivvertrag für das fliegende Personal kam erst in letzter Minute zustande. Leichter wird es auch in Zukunft nicht: Nach dem Gesundshrumpfen will man heuer wieder schwarze Zahlen schreiben – im ersten Quartal 2015 flog die AUA allerdings ein deutliche Minus ein.

WACHSTUMSMOTOR WIEN

Der Logistikkonzern Gefco baut seine Standorte in Österreich aus. Das Wiener Headquarter wird als Südosteuropa-Drehscheibe aufgewertet.

Im zehnten Jahr ihres Bestehens verzeichnete Gefco Österreich, Tochter des internationalen Logistikkonzerns, ein sehr erfolgreiches Geschäftsergebnis. 2014 konnte das Unternehmen den Umsatz um 13 % auf 33 Millionen Euro steigern. Die von Wien aus betreute Region CEBAME (Central Europe, Balkans, Middle East) erzielte einen Umsatz von 746 Millionen Euro, das entspricht etwa 20 % des weltweiten Umsatzes der Gruppe. »Wir freuen uns, die Headquarter-Funktion für eine im Konzern so wichtige Region in Wien zu haben. Sie ist ein internationaler Wachstumsmotor für die gesamte Gefco-Gruppe«, sagt CEBAME-Leiter Pierre-Jean Lorrain, der trotz der schwachen Konjunktur für heuer ein Plus von 15 % anstrebt.

Dieses Ziel will man vor allem durch den Ausbau des Geschäftes mit den GUS-Staaten erreichen. Allein in der



Pierre-Jean Lorrain und Peter Vanek (v.l.) setzen Gefco für heuer ein ambitioniertes Wachstumsziel.

»Zone 1520« (Russland, Ukraine, Baltikum, Kasachstan) wurden im Vorjahr rund 350 neue Verträge mit internationalen und lokalen Industriebetrieben abgeschlossen. Seit 2012 ist Gefco zu 75 % in Besitz der JSC Russian Railways, 25 % hält PSA Peugeot Citroen. Ein Drittel des Umsatzes erwirtschaftet das Unternehmen im Automotive-Bereich, zwei Drittel mit Industriekunden.

Besonders erfreulich entwickelte sich die Zusammenarbeit mit Case New Holland (CNH), dem zweitgrößten Landmaschinenproduzenten der Welt. Seit 2011 versorgt Gefco die CNH-Produktion in St. Valentin just-in-sequence, also direkt aufs Montageband, mit Bauteilen. Das Kompetenzzentrum Spillern nimmt als Partner für PSA eine Sonderstellung im Konzern ein. »Wir erwarten für 2015 große Herausforderungen am Logistikmarkt in Österreich und setzen daher auf eine Vertiefung unserer Leistungen bei den Kunden«, erklärt Peter Vanek, Geschäftsführer von Gefco Österreich. Die Standorte St. Valentin und Wien werden derzeit ausgebaut, Wien zudem als Südosteuropa-Drehscheibe aufgewertet – Griechenland und Serbien erweitern den Kreis auf 15 Länder.

Schnellladeinfrastruktur als Bestandteil Ihres Business Models?

Absolut.



ABB bietet als ein führendes Unternehmen im Bereich vernetzter Schnellladeinfrastruktur DC-Ladestationen, die je nach Modell Ladezeiten von ca. 15 bis 60 Minuten ermöglichen. Neben dem CHAdeMO Standard wird auch der neue Combined Charging System Standard unterstützt. Eine Kombination beider DC-Schnellladestandards ist ebenso möglich, wie mit dem gängigen AC-Standard - Typ 2, Mode 3. Ein breites Spektrum an Konnektivitätsfunktionen ermöglicht durch Fernüberwachung und -wartung, remote Software-Updates und die Möglichkeit der Integration in bestehende Back Office Systeme einen effizienten Betrieb. www.abb.com

ABB AG
Electric Vehicle
Charging Infrastructure
Tel.: +43 1 60109-9100
E-Mail: e-mobility@at.abb.com



Power and productivity
for a better world™



BUCHTIPP

RUND UM DEN RING

> **Vor 150 Jahren begann** der Bau der Wiener Ringstraße, der das Antlitz der damaligen kaiserlichen Residenzstadt für immer verändern sollte. Historische Fotos belegen in diesem opulenten Bildband eindrucksvoll diesen Wandel. Texte u.a. von Frederic Morton, Monika Faber und Andreas Nierhaus lassen hinter die Fassaden der Palais und Repräsentationsgebäude blicken – auf ein aufstrebendes Bürgertum, das sich hier eine eigene prunkvolle Bühne schuf und dem Hochadel Konkurrenz machte. Das hatte Kaiser Franz Joseph so nicht gewollt, und doch war er es, der den Bauboom am niedergelegten Verteidigungsring erst möglich machte. Nur durch das Kapital von Bankiers, Industriellen und Kaufleuten – vielfach jüdischer Herkunft, denen erstmals Grundbesitz erlaubt wurde – konnten auch die kulturellen Prachtbauten Oper, Burgtheater und die Museen finanziert werden. Die bedeutendsten Architekten Europas leisteten ihren Beitrag zum städtebaulichen Gesamtkunstwerk, das seinen Charme als Flaniermeile inzwischen leider eingebüßt hat.

> **Alfred Fogarasy (Hg.): Die Wiener Ringstraße. Das Buch**
Verlag Hatje Cantz, Hamburg 2015
ISBN: 978-3-7757-3772-2

6



Markus Gremmel, Marketing-Leiter der Bawag P.S.K., weiß über die Autowünsche der Österreicherinnen und Österreicher nun bestens Bescheid.

AUTOTRÄUME

Von Limousinen träumen viele, beim Kauf entscheiden die meisten aber pragmatisch.

> Auch wenn Hochglanzprospekte und TV-Spots Lust auf trendiges Design und mehr PS machen, denken Herr und Frau Österreicher beim Autokauf weniger emotionsgetrieben, als es das Thema vermuten ließe: Sie überlegen, entscheiden und handeln pragmatisch.

Wie ÖsterreicherInnen beim Autokauf ticken, erhob die Agentur marketagent.com im Auftrag der Bawag P.S.K. in einer Umfrage unter rund 1000 Befragten im Alter zwischen 18 und 69 Jahren. »Wir haben viele Details über die Autoträume unserer Kunden erfahren. Mit diesem Verständnis können wir noch punktgenauer beraten«, erklärt Markus Gremmel, Leiter Marketing und Produkte der Bawag P.S.K.

Der häufigste Grund für die Anschaffung eines neuen Autos ist der Ersatz für ein kaputtes Auto oder ein Auto, für das sich die Reparatur nicht mehr lohnt (rund 32 %). Bezahlt wird am liebsten bar; reichen die Ersparnisse nicht aus, sind Kredit und Leasing die am häufigsten genutzten Finanzierungsmöglichkeiten. Die »Barzahler« haben günstige Klein- und Kleinwagen mit durchschnittlicher Ausstattung im Fokus. Personen, die erstmals ein Auto erwerben, sind darunter stärker vertreten, ebenso die Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen. Die »Kreditfahrer« bevorzugen die Kompaktklasse sowie die obere Mittel- bis Oberklasse. Hier wächst der Wunsch nach einem moderneren oder schöneren Auto nicht nur, wenn das alte Fahrzeug Probleme macht. Gekauft werden gerne Vorführwagen oder Tageszulassungen. Die jüngere (unter 29) und mittlere Altersgruppe (40-49 Jahre) sind überrepräsentiert. »Leasingfahrer« bevorzugen prestigeträchtige Marken und aktuelle Modelle, Elektro- oder Hybrid-Wagen sind keine Option. Sie sind auch in puncto Anforderungen und Ausstattung am anspruchsvollsten – das Wunschauto ist folglich meist eine Limousine oder ein SUV.

ARBEITSMARKT

NUMMER ZWEI BEI TEILZEIT

> In Österreich waren im Vorjahr 27,7 % der Erwerbstätigen teilzeitbeschäftigt. Rund 1,1 Millionen Erwerbstätige arbeiteten weniger als 35 Stunden pro Woche. Damit liegt Österreich im EU-Vergleich an zweiter Stelle hinter den Niederlanden, wo jeder Zweite einen Teilzeitjob hat, darunter auch viele Männer. Der EU-Durchschnitt betrug 20,3 %. In den meisten Ländern ist Teilzeitarbeit Frauensache: Der Frauenanteil war in Luxemburg (77 %) am höchsten, gefolgt von Österreich und Frankreich mit je 74 %. Am wenigsten Frauen arbeiteten in Rumänien Teilzeit (34 %). Von den rund 44 Millionen Teilzeitkräften in der EU hätten 9,8 Millionen lieber mehr gearbeitet. Die »stille Reserve« an Personen, die nicht aktiv



74 % der Teilzeitbeschäftigten in Österreich sind Frauen, der zweithöchste Wert unter den 28 EU-Staaten.

nach Arbeit suchen oder dem Arbeitsmarkt nicht kurzfristig zur Verfügung stehen, ist weiterhin in Italien mit 13,6 % am höchsten. Österreich liegt hier mit 4,6 % an 13. Stelle unter den 28 EU-Staaten und nahezu im Durchschnittswert.



**WILLKOMMEN IN DER
WOHNENSWERTESTEN
STADT DER WELT.**



Wohnen ist Leben. Darum unterstützt die Stadt Wien die WienerInnen mit kommunalen und geförderten Wohnungen und einem Wohnbauprogramm mit über 7.000 neuen geförderten Wohnungen pro Jahr. Zusätzlich werden jährlich 10.000 Wohnungen gefördert saniert. Mehr Infos auf wohnen.wien.at oder ☎(01) 4000 8000



ARA-VORSTÄNDE.
Christoph Scharff und Werner Knausz sehen das Unternehmen für den Wettbewerb gerüstet.

Im Recycling-Hoch

Die Altstoff Recycling Austria AG (ARA) konnte im Jahr 2014 die Erfassungsquote bei der getrennten Verpackungssammlung von 835.500 Tonnen auf 844.900 Tonnen steigern und somit der Umwelt rund 670.000 Tonnen CO₂-Äquivalente ersparen. Gleichzeitig gingen die Kosten für die Wirtschaft dank gesunkener Lizenztarife von 135,8 Millionen Euro auf 132,7 Millionen Euro zurück.

> Seit Anfang 2015 ist die ARA auch im Haushaltsbereich nicht mehr einziger Anbieter. Neben ARA und Austria Glas Recycling (AGR) haben vier weitere Sammelsysteme eine Zulassung erhalten. Naturgemäß führte dies zu einer Verschiebung der Marktanteile. Die ARA hält aktuell bei einem Marktanteil zwischen 75 und 80 %.

Auf die geänderten rechtlichen Rahmenbedingungen hat sich die ARA Gruppe seit mehr als zwei Jahren intensiv vorbereitet. Durch die eigentumsrechtliche Verschränkung mit der Austria Glas Recycling und der Öko-Box und eine umfassende Dienstleistungsinitiative

war die ARA bestmöglich für die Marktöffnung gerüstet. Mit der neuen Servicemarke ARAPlus bietet die ARA Gruppe mehr als 20 neue Dienstleistungen rund um die Entpflichtung von Verpackungen und Elektrogeräten und darüber hinaus an. Dazu zählen Online-Tools im Verpackungsbereich für eine leichtere Mengenmeldung und die Überprüfung der Meldeprozesse beim Kunden, die Unterstützung bei externen Prüfungen bis hin zu aufwendigen Abfallstromanalysen, individuelle Entsorgungsleistungen, Workshops und Webinare im Rahmen der ARA Akademie sowie die ARA Evententsorgung.

KOMPETENZ-ZENTRUM WEIZ

Das Siemens-Werk in Weiz feierte die Auslieferung des 4000. Leistungstransformators. 80 % der Hightechanlagen gehen in den Export.

> Weiz im oststeirischen Hügelland ist seit über 110 Jahren untrennbar mit Produkten für effiziente Energieerzeugung verbunden. Der weltweit größte Siemens-Standort für die Entwicklung und den Bau von Transformatoren gilt innerhalb des Unternehmens als

Region. Pro Jahr werden rund 140 Großtransformatoren und 4000 Verteiltransformatoren gefertigt.

Ende April feierte Werksleiter Stefan Pieper im Rahmen eines Festakts mit 1000 Gästen die Auslieferung des 4000. Leistungstransformators. Der 150 Tonnen schwe-



Ende April wurde der 150 Tonnen schwere Jubiläumstransformator an ExelonComEd ausgeliefert.

Kompetenzzentrum. Schlüsselprodukte sind Leistungs- und Verteiltransformatoren sowie Monitoringsysteme mit modernsten Qualitätsstandards. 80 % der Transformatoren werden exportiert. Mit 1200 Mitarbeitern ist das Werk einer der wichtigsten Arbeitsgeber in der

re Koloss – davon allein rund 34 Tonnen Kupferdraht – wurde für den langjährigen Kunden Exelon-ComEd, den größten Stromversorger im US-Bundesstaat Illinois, gefertigt. Der Jubiläumstransformator tritt vom Donauhafen Linz die Reise nach Übersee an.

DENZEL

GUTE BILANZ IN SCHWIERIGEM MARKTUMFELD

> Die Denzel Gruppe konnte 2014 ihre Ergebnisse trotz schwierigen Marktum-

felds weiter steigern. Der konsolidierte Konzernumsatz stieg im Jahresvergleich um rund fünf Prozent auf 624 Millionen Euro. Der Jahresüberschuss nach Steuern stieg von 9,4 Millionen Euro auf 10,2 Millionen Euro. Die Eigenkapitalquote liegt bei

23,7 %. 2014 beschäftigte die Denzel-Gruppe an 14 Standorten in Österreich mehr als 1000 Mitarbeiter. Mit mehr als 41.000 verkauften Fahrzeugen zählt die Wolfgang Denzel Auto AG zu den größten Automobilhändlern des Landes.

Mit Ende April ist der langjährige Vorstandssprecher der Wolfgang Denzel Holding AG, Alfred Stadler, aus dem Unternehmen geschieden. Sein Nachfolger ist der Sprecher des Vorstands der Wolfgang Denzel Auto AG, Gregor Strassl.

Herr Lustigmann kocht begeistert mit sauberem Strom. Danke, Wasserkraft!



**Mitmachen und
BMW i3 gewinnen.***

Wie Herr Lustigmann begeistern sich bereits viele Österreicherinnen und Österreicher für sauberen Strom aus 100 % Wasserkraft. Machen Sie den nächsten Schritt zur Energiewende und gewinnen Sie einen vollelektrischen BMW i3 inklusive SMATRICS Jahresladekarte. Jetzt mitmachen auf www.verbund.com/gewinn

Verbund
Am Strom der Zukunft

Energieträger: Stromkennzeichnung gem. § 78 Abs.1 und 2 EIWOG 2010 und Stromkennzeichnungs-VO 2011 für den Zeitraum 1.1.2014 bis 31.12.2014. Durch den vorliegenden Versorgermix fallen weder CO₂-Emissionen noch radioaktive Abfälle an. 100 % der Nachweise stammen aus Österreich.

* Die Teilnahme am Gewinnspiel ist kostenlos und ausschließlich bis 30.6.2015 online möglich. Es gelten die Teilnahmebedingungen für das BMW i3 Gewinnspiel auf www.verbund.com/gewinn. Der Gewinner wird per E-Mail über die hinterlegte E-Mail-Adresse verständigt. Eine Barablässe des Gewinns ist nicht möglich. Der Gewinn ist nicht übertragbar. Der Gewinn kann von den in den Werbemitteln abgebildeten Objekten in Farbe und Ausstattung abweichen.

Email



Unternehmertum beginnt in den USA früh. Die Gründer sind um die 20 und starten ihr Geschäft bereits in der High School – ohne bürokratische Hürden.

VON ALFONS FLATSCHER, NEW YORK

Fliegen und spielen



“

Der Direktor findet's gut, solange die Kinder ihre Steuer zahlen. Die muss am 15. April abgegeben werden.

”



Viele Flugreisen beginnen mit einem Akt der Verschwendung. Da fährt man zum Flughafen, stellt sein Auto gegen teure Gebühren im Parkhaus ab, fliegt an seinen Zielort und mietet dort, wieder gegen gutes Geld, einen Wagen. Einen fahrbaren Untersatz braucht man ja. Vorher und nachher sitzt man im Auto, aber man hat sein Konto ordentlich belastet, nur um das zu tun, was man eh schon getan hat. Ganz schön komisch, dachte sich Kevin Petrovic und gründete zusammen mit Shri Ganeshram und Rujul Zaparde das Unternehmen »flightcar«.

Es löst das Problem der Verschwendung, indem es Abreisende und Anreisende zusammenbringt, sprich jene, die an einem Ort ein Auto haben und es parken müssen, und jene, die eines brauchen, weil sie ihres an einem anderen Ort zurückgelassen haben. Abreisende vermieten an Ankommende ihr Auto und verdienen Geld, statt es teuer zu parken. An den Flughäfen von San Francisco, San Jose, Los Angeles, Boston, Seattle, Philadelphia, Washington, D.C., Dallas, Austin und Oakland hat Kevin schon seinen Dienst eingerichtet. Der Dienst wird mittlerweile mit AirBnB und Uber in einem Atemzug genannt und hat im September 2014 in einer dritten Runde 13,5 Millionen Dollar von Investoren bekommen, um die Expansion zu finanzieren.

Die Gründer sind Anfang 20 und Kevin saß vor zwei Jahren noch mit meinem Sohn auf der Schulbank der Princeton High. Dort war Kevin in guter Gesellschaft. Er war nicht der einzige Gründer. Sabor Dasgupta (19) etwa hat aus seiner Liebe zu Schach und Mathematik die Online-Plattform chessacademy.com gemacht, auf der sich nunmehr Spieler aus 190 Ländern tummeln, mit dem Ziel, besser zu werden. Nicht alle Ausflüge der Schüler der Princeton High School ins Unternehmertum sind derart spektakulär: Chris etwa bietet die Reparatur bzw. den Tausch von iPhone-Touchscreens an, weil die Kids die mit schöner Regelmäßigkeit ruinieren. Meine Tochter hat das gleich zwei Mal im Abstand von drei Monaten geschafft. Dank Chris kriegt sie trotzdem kein neues Handy. Ein anderer Mitschüler hat jetzt, da es wärmer wird, einen Radreparaturdienst eröffnet, direkt an der Schule. Der Direktor weiß das und findet's gut, solange die Kinder ihre Steuer zahlen. Die muss am 15. April abgegeben werden – aber das war's dann auch schon mit bürokratischen Beschränkungen.

Wenn ich da so sehe, was sich an Unternehmertum schon in der High School meiner Kinder abspielt, denke ich an meine Verlagsgründung in Wien vor 19 Jahren. Kaum waren wir im Firmenbuch eingetragen, kam ein Prüfer der Wirtschaftskammer, der ein Gutachten verfassen musste, ob wir eine KG sein dürfen oder eh nur eine KEG. Wir hatten noch keinen Umsatz gemacht, da stand schon ein Finanzbeamter im Haus, um zu untersuchen, ob das keine Scheinfirma ist, und dann flatterte der Strafbescheid der Gewerbebehörde ins Haus wegen unbefugten Betreibens eines Gewerbes. Dass Verlegen kein Gewerbe, sondern ein demokratisches Grundrecht ist, wussten die Amtskappler natürlich nicht. Es passt ja auch nicht ins System.



Dienstleistungen beim Gasgeschäft im Fokus

Die GasVersorgung Süddeutschland GmbH (GVS) hat sich neu aufgestellt: Zum 1. April schärfte sie ihr Vertriebsprofil und verstärkte den Dienstleistungsgedanken. Seit 1978 ist die GVS in Österreich aktiv und seit Februar 2015 auch in allen drei Marktgebieten – Ost, Tirol, Vorarlberg – präsent.

Im hart umkämpften Erdgasmarkt reichen gute Preise längst nicht mehr aus. Stadtwerke und Weiterverteiler erwarten ein umfangreiches Produktangebot, ergänzende Dienstleistungen und ein umfassendes Marktverständnis von ihrem Lieferanten. Daher stehen bei der GVS das optimierte Portfoliomanagement, leistungsfähige Vertriebsschnittstellen und ein flexibler, innovativer Vertriebskanal mit schlagkräftigen Teams im Zentrum der Neuaufstellung. Durch die neugeschaffene Abteilung Vertrieb-Dienstleistungen unterstreicht die GVS die gewachsene Bedeutung dieses Sektors im Gasgeschäft.

»Wir haben diese zukunftsfähigen Strukturen geschaffen, um eine Win-win-Situation für alle Beteiligten zu erreichen. Sowohl die EnBW als auch die GVS steigern ihre Chancen in Deutschland und dem angrenzenden Ausland. Wir bauen unsere Positionen weiter aus und bieten den Kunden noch mehr Produkte und Dienstleistungen rund um Gas und Strom«, sagt Helmut Oehler, Sprecher der GVS-Geschäftsführung.

Schnell, flexibel und innovativ im Gasmarkt – um dieser Anforderung auch weiterhin gerecht

Das GVS-Prinzip

<u>Erdgasprodukte</u>	<u>Gaswirtschaftliche Dienstleistungen</u>	<u>GVS Extra</u>
<ul style="list-style-type: none">> GVS Strukturierte Lieferung> GVS Flexible Bänder> GVS Temperaturbindung> GVS Standardhandelsprodukte> GVS Residuallieferung> GVS Vollversorgung> GVS Bio-Erdgas> GVS Preismodelle> ...	<ul style="list-style-type: none">> GVS Portfoliomanagement> GVS Bilanzkreismanagement> GVS BIKpool> GVS SmartStorage> GVS Virtuelle Speicher> GVS Zielpreis Beschaffung> GVS Kalkulator Direkt> GVS Markt Direkt> GVS im Dialog> ...	<ul style="list-style-type: none">> GVS Profilvergleich> GVS Seminare und Workshops> GVS Social-Media-Unterstützung> GVS Suchmaschinenoptimierung> GVS Bio-Erdgas Infokampagne> GVS Messe- und Eventsupport> GVS Mein Serviceportal> GVS Kooperation im Sponsoring> ...

zu werden, hat die GVS neben der Schaffung neuer Strukturen auch auf verschiedene Bereiche als Hierarchieebene verzichtet: Die Abteilung Vertrieb-Erdgasprodukte leitet ab sofort Tobias Göser. Neu geschaffen wurde die Abteilung Vertrieb-Dienstleistungen, die Helmut Kusterer führt. Ebenfalls neu ist die Stabstelle Strategisches Kundenbeziehungsmanagement, die Michael Kirschner verantwortet.

Im hart umkämpften Gasmarkt zeichnet sich die GVS vor allem durch ihre Flexibilität und Innovationskraft aus. Erdgasprodukte werden gemeinsam mit den Kunden entwickelt. Das GVS-Team hat ein feines Gespür für Kundenbedürfnisse und bringt

viel Erfahrung bei der Auswahl der Produkte für Stadtwerke und Weiterverteiler ein. Die Zusammenarbeit mit diesen Kundengruppen hat eine bis 1961 zurückreichende Historie. Ein weiteres gutes Beispiel sind neben den gaswirtschaftlichen Services die vertragsbegleitenden Dienstleistungen. Darunter versteht die GVS zum Beispiel umfangreiche Reportings. Die Kunden erhalten eine übersichtliche grafische Darstellung über die vereinbarten Mindest- und Höchstabnahmemengen oder die jeweilige Beschäftigung einzelner Verträge. Der laufende Lastgang wird ebenso aufbereitet wie die noch fehlenden Mengen für die Mindestabnahme. »Gerne stellen wir

bei Tranchenmodellen auch einen Vergleich der Fixierungen mit anderen Marktdaten zusammen«, sagt Helmut Kusterer.

Um aktuelle Gaspreisentwicklungen und -trends erkennen und hinsichtlich der eigenen Beschaffungs- oder Hedgestrategie bewerten zu können, bietet die GVS ihren Kunden zudem neben einem wöchentlich erscheinenden GVS Chart-Telegramm auch die Teilnahme am 14-tägigen GVS Gas Call an – einem Analystengespräch zu den aktuellen preisbeeinflussenden Marktentwicklungen sowie der Chartanalyse ausgesuchter Notierungen. »Wir äußern uns zu Markteinschätzungen, diskutieren diese mit unseren Kunden und teilen unsere Expertise mit unseren Partnern. Unsere Partnerschaft endet nicht mit dem Vertragsabschluss«, betont Helmut Kusterer.

Die GVS gehört zu den großen deutschen Erdgasgesellschaften und ist seit 1961 Partner von Stadtwerken und Industriebetrieben im In- und Ausland. 2014 lagen der Erdgasabsatz bei 57,8 Mrd. kWh und der Umsatz bei 1,45 Mrd. Euro. Im Unternehmen arbeiten 89 MitarbeiterInnen. Gesellschafter ist die Energie Baden-Württemberg AG (EnBW).



GasVersorgung Süddeutschland steht für faire Partnerschaft: Helmut Kusterer, Tobias Göser, Geschäftsführer Helmut Oehler und Michael Kirschner (v.l.).

Sag mir, wo die Kunden

71 % aller Neukunden kaufen nur ein einziges Mal. Trotz steigender Investitionen in Promotion und Vertrieb sinkt die Käuferreichweite merklich. Marketingstrategen müssen einen schwierigen Spagat schaffen – neue Kunden gewinnen und Stammkunden bei Laune halten.

VON ANGELA HEISSENBERGER



»Der Verkauf eines Autos ist nicht der Abschluss eines Geschäftes, sondern

der Beginn einer Beziehung«, soll der Automobilfabrikant Henry Ford gesagt haben. Sein unternehmerischer Weitblick besitzt noch heute Gültigkeit. Unter Marketingexperten gilt die Formel: Einen Neukunden zu akquirieren, ist mindestens fünfmal teurer, als einen Bestandskunden zu halten. Bis ein Erstkäufer zum Stammkunden wird, sind viel Aufmerksamkeit, Zeit und Einsatz vonnöten.

Kunden zu halten, wird jedoch auch immer schwieriger. 41 % aller Herstellermarken verlieren pro Jahr ein Drittel ihrer Stammkunden, wie eine gemeinsame Studie der deutschen Agentur serviceplan und des Marktforschungsinstituts GfK belegt. Die Rückgänge versuchen Unternehmen meist durch



sind



FAKTEN

KUNDENLEBENSZYKLUS



«
Mit Neukunden ist
noch kein Profit
zu machen.



14

1. Interessent: In dieser Phase steht die Gewinnung eines Neukunden im Mittelpunkt. Das Interessentenmanagement umfasst alle aktiven Vertriebsmaßnahmen wie Adressengenerierung, Mailingaktionen, Telefonakquise, Präsentation und Angebotsabgabe.

2. Neukunde: Auch in dieser Phase ist noch kein Profit zu machen. Das Neukundenmanagement konzentriert sich zunächst auf jene Tätigkeiten, die nach Vertragsabschluss ausgeführt werden müssen, wie das Erfassen der Verträge und Kundendaten, die Koordination der Lieferung und das Rechnungswesen.

3. Bestandskunde: In dieser Phase erreicht der Kundenlebenszyklus seinen Höhepunkt, jetzt kann der höchste Gewinn erwirtschaftet werden. Ist ein Käufer zum Bestandskunden geworden, gilt es, ihn für einen möglichst langen Zeitraum zu halten. Wesentliche Grundlage dafür ist die Kundenzufriedenheit. Ein Kunde verhält sich umso loyaler, wenn er wertschätzend behandelt wird und seine Wünsche und Erwartungen erfüllt werden.

4. Verlorener Kunde: Diese Phase ist vor allem für jene Branchen relevant, in denen Kunden sehr rasch und häufig Produkte wechseln. Das Rückgewinnungsmanagement ist deutlich günstiger als die Neukundenakquise, da die Bedürfnisse des Kunden dem Unternehmen bereits bekannt sind und auf bestehendes Adressmaterial zurückgegriffen werden kann. Auch der Kunde selbst kennt das Unternehmen und die Produkte bereits – allerdings kann die Beziehung durch negative Erfahrungen belastet sein.

5. Zurückgewonnener Kunde: Konnte der Kunde neuerlich in den Bestandskundenstamm aufgenommen werden, sollte das Ziel nun eine möglichst dauerhafte Beziehung sein. Kundenbefragungen bringen Feedback und Anregungen zur Verbesserung der Produkte und Leistungen und sind ein erster Schritt zur Kundenbindung. Beschwerden sollten immer ernst genommen und prompt bearbeitet werden. Kunden, die sich stark mit dem Unternehmen verbunden fühlen, sind weniger wechselwillig und tragen dieses Wir-Gefühl als Botschafter nach außen.

eine hektische und ineffiziente Markenführung wettzumachen – mit wenig Erfolg. Spätestens nach zwei Jahren schlagen sich die Verluste mit schrumpfenden Marktanteilen zu Buche. Für die schwindende Treue macht serviceplan-Geschäftsführer Peter Haller den Zickzackkurs vieler Unternehmen bei der Präsentation ihrer Marken verantwortlich. Fast die Hälfte der 100 wichtigsten Marken tausche alle zwei Jahre den Werbeslogan oder ihr Testimonial aus. Im selben Rhythmus wechsle nämlich auch oft der Marketingleiter – und dieser wolle seine Handschrift hinterlassen.

>> Emotionale Bindung <<

Gute Freunde kann nichts ersetzen. Das gilt auch für Stammkunden, die besten Freunde einer Marke, wenn man so will. Sie sind loyal und halten einem Produkt über viele Jahre die Treue, manchmal ein Leben lang. Diese Loyalität ist jedoch im Schwinden. Die Konsumenten sind beweglicher geworden. Sie wollen ihre Individualität ausleben – selbst wenn sich die nur darin zeigt, jedes Mal eine andere Zahnpasta auszuprobieren.

Hersteller versuchen, die Abgänge von Stammkunden durch Gelegenheitskäufer auszugleichen. »Für einen Stammkunden benötigen sie aber eineinhalb Gelegenheitskäufer, um den Verlust aufzuwiegen«, meint Peter Haller. Preispromotions, Werbeaktionen und Sortimentserweiterungen können die Aufmerksamkeit der Kunden nur kurzfristig auf sich ziehen.

Im Gegensatz zu diesen »Burnout Brands«, die trotz großer Bemühungen stetig an Wert verlieren, gelingt es 34 % der Marken, sich auf der emotionalen Ebene zu positionieren. Der große Vorteil: Die emotionalen Eigenschaften eines Produktes



LAMBERT GNEISZ, DER PERFORMER:

»Viele Unternehmen wissen nicht, wie die Stimmung unter ihren Kunden ist.«



71% DER NEUKUNDEN

kaufen nur ein einziges Mal. Auch bei Marken mit steigender Käuferreichweite sind mehr als die Hälfte nur Gelegenheitskunden.

als exklusive Pre-view. Die positiv konnotierte Erinnerung soll sich möglichst im Einkaufsverhalten niederschlagen. Denn Stammkunden sind zwar meist die kleinste Käufergruppe, aber auch die effektivste. Jeder Stammkäufer gibt doppelt so viel Geld

aus wie ein einzelner Gelegenheitskäufer. Noch wichtiger ist jedoch ihre Rolle als Sprachrohr. Gelingt es, über soziale Medien eine starke Community zu formieren, die sich intensiv über die Marke und ihre Produkte austauscht, ist bereits der erste Schritt in Richtung Emotionalisierung getan. Mundpropaganda ist Gold wert, da persönlichen Empfehlungen in der Regel mehr Glauben geschenkt wird als anonymen Werbebotschaften. Gerade Social Media wird als Kommunikationskanal aber noch vielfach unterschätzt oder – teilweise auch aufgrund fehlender Ressourcen – recht unprofessionell betreut.

Was wünschen sich meine Kunden?

34% DER MARKEN

gelingt es, sich auf der emotionalen Ebene zu positionieren. Nicht das Produkt steht im Mittelpunkt, sondern pure Lebensfreude.

>> Erlebniseinkauf <<

Was in der serviceplan-Studie in erster Linie für Gebrauchsgüter des täglichen Bedarfs gilt, lässt sich als Trend auch in anderen Bereichen ablesen. Mühselig neu geworbene Kunden bleiben bald wieder fern, 71 % kaufen gar nur ein einziges Mal. Von den 720 Marken, die Ende 2014 untersucht wurden, verlieren rund 55 % Käufer und nur 44 % gewinnen neue dazu. Aber auch Marken mit steigender Reichweite können nur die Hälfte ihrer Käufer als Stammkunden gewinnen.

Am stärksten betrifft das Marken im Mittelfeld. Während das Premiumsegment leicht wächst und der Diskontbereich stagniert, beobachten Handelsexperten eine Abkehr von Traditionsmarken zu billigeren Marken desselben Konzerns. Im Supermarkt sind das die Eigenmarken des Handels, bei Autos ist das etwa Skoda statt VW. Beiden bringt der Konsument gleichermaßen Vertrauen entgegen, die Qualität passt, der Preis ist aber eine Spur günstiger.

Der Mehrwert für den Kunden besteht einzig in der Beziehung zur Marke, die für ihn emotional besetzt ist. Der Handel – durch die zunehmende Verlagerung in Online-Shops schwer unter Druck – will über die Erlebnisschiene wieder mehr Menschen in die Geschäfte locken: Einkaufen soll zum Event werden. Möbelhäuser laden zum Dinner für die ganze Familie, Parfümerieketten bieten ihren Kundinnen Make-up-Beratung und Fotoshootings, Modetempel adeln die Vorstellung der neuen Kollektion

können nicht kopiert werden. Diese »Growth Brands« stellen in der Werbung längst nicht mehr das Produkt in den Mittelpunkt, sondern transportieren Stimmung, Lebensfreude und das Gefühl, einer verschworenen Gemeinschaft anzugehören. Coca-Cola spielt seit Jahrzehnten höchst erfolgreich mit dieser Art von Selbstinszenierung. »Bei Blindverkostungen gewinnt meist Pepsi. Zeigt man aber bei Tests die Flasche, schneidet immer Coca-Cola besser ab«, zollt GfK-Country Manager Ulf Schätzel Respekt. Auch BMW zelebriert in seinen Werbekampagnen pure »Freude am Fahren«. Technische Daten werden in dieser »konsequent konsumentbezogenen Strategie«, so Schätzel, bewusst ausgespart.

Eine emotionale Bindung aufzubauen, dauert Jahre und ist keine Garantie für ewige Treue. Selbst alte, bewährte Marken wie Nivea oder Porsche müssen ihren Stellenwert stetig verteidigen. Das gelingt durch fokussierte Imagepflege, aber auch über die Wahl des richtigen Mediuumsfelds. Sämtliche Komponenten des Marktauftritts müssen mit der emotionalen Positionierung stimmig sein.

>> Woder Schuh drückt <<

Wie ihre Kunden wirklich ticken, wissen ohnehin nur wenige Unternehmen. Selbstbild und Fremdwahrnehmung sind recht subjektiv und klaffen oft weit auseinander. Dazu kommen Berichte der Außendienstmitarbeiter, die mäßige Erfolge in eigenem Interesse gerne etwas beschönigen. Wenn die Umsätze sinken, ist es oft schon zu spät. Die Kunden haben längst das Weite gesucht.

Unternehmensberater Lambert Gneisz, dessen Führungskräfte-Monitor »Der Performer« mehrfach ausgezeichnet wurde, hat nun einen Kundendialog-Per- ▶

trenkwalder

Wir finden den richtigen Job für Sie!

Kontaktieren Sie uns noch heute!

www.trenkwalder.at ☎ 05 07 07

BUCHTIPP

DER FLÜCHTENDE KUNDE



> **Konsumenten sind so informiert, kritisch und wechselfreudig wie noch nie.** Die Treue zu einer Marke oder einem Anbieter sinkt stetig – aber nicht nur aus Lust, etwas Neues auszuprobieren.

Nach Ansicht der Autorin haben die Unternehmen an dieser Wechselbereitschaft selbst wesentlichen Anteil. Austauschbarkeit, Preis-Aktionismus, emotionale Kälte und ständig wechselnde Ansprechpartner tragen dazu bei, Kunden zu verärgern und in die Hände der Mitbewerber zu treiben. Alle Ressourcen sind einzig auf die Neukundenakquise ausgerichtet, während Millionen von Stammkäufern nur noch als selbstverständliche Bestandsmasse verwaltet werden.

Das Hegen und Pflegen ist auf Dauer wirkungsvoller als das Jagen von Kunden, meint Anne M. Schüller. Unternehmen müssen Kundentreue wieder belohnen, fordert die Managementberaterin. Herkömmliche Kundenbindungsprogramme reichen aber nicht aus, wenn sie nicht auf der emotionalen Ebene, also »mit ganzem Herzen«, ansetzen. Das bereits in dritter, aktualisierter Auflage erschienene Buch liefert das nötige strategische und praktische Rüstzeug für die operative Umsetzung. Der Kundenkontakt (»Touchpoint«) nimmt dabei eine zentrale Stellung ein. Denn das beste und günstigste Marketing ist noch immer die Weiterempfehlung. Voraussetzung dafür sind jedoch zufriedene, loyale Kunden – und die gibt es immer weniger.

> **Anne M. Schüller: Kunden auf der Flucht? Wie Sie loyale Kunden gewinnen und halten**

Verlag Orell Füssli, Zürich 2011
ISBN: 978-3-280-05382-9

STAMMKUNDEN KÖNNEN VON **SO VIEL ZUWENDUNG**, WIE SIE NEUKUNDEN ZUTEIL WIRD, NUR TRÄUMEN. FÜR LANGJÄHRIGE TREUE GIBT ES NIE EINE BELOHNUNG.



PETER HALLER, SERVICEPLAN: »Für einen verlorenen Stammkunden benötigen Sie eineinhalb Gelegenheitskäufer, um den Verlust auszugleichen.«

former entwickelt. Die Kunden werden dafür auf elektronischem Weg zu einem Kurzdialo g eingeladen. Zwei, drei Fragen loten die Zufriedenheit mit der Geschäftsbeziehung aus, eine offene Frage à la »Was ist Ihnen besonders wichtig?« gibt zusätzlich die Möglichkeit zum freien Kommentar, wo gerade der Schuh drückt. In ein bis zwei Minuten ist die Befragung erledigt – eine Zeitspanne, die den meisten Kunden erträglich erscheint.

Führungskräfte können dieses Stimmungsbarometer in Echtzeit via Handy abrufen und bei Bedarf sofort Maßnahmen setzen. Schon ab der zweiten Befragung lassen sich mithilfe der Ampelgrafik Trends ablesen: Was Kunden gefällt, welche Kunden auch gerne mehr kaufen würden und wie sie das Unternehmen prinzipiell sehen. »Die Geschäftsführer und Verkaufsleiter sind nicht auf Gerüchte angewiesen, sondern erhalten eine objektive

Darstellung«, erklärt Gneisz. Wie die Praxis zeigt, fallen die Bewertungen durchaus überraschend aus. Ein Unternehmen, das an seiner Innovationskraft zweifelte, wurde zwar als fortschrittlich bewertet, dafür klagten auffallend viele Kunden über unfreundliche Behandlung. An diesem Ergebnis hatte der Auftraggeber zunächst zu schlucken, es half aber, sofort die richtigen Hebel in Gang zu setzen.

>> Kunden zweiter Klasse <<

Eine solch intensive Pflege bestehender Geschäftsbeziehungen haben dennoch nur wenige Unternehmen im Fokus. Bestandskunden werden weitaus weniger umworben und umsorgt als Neukunden. Egal ob TV-Anschluss, Handyvertrag oder Sparkonto – winken zum Vertragsabschluss noch fette Rabatte und zusätzliche Goodies als Prämie, folgt spätestens im zweiten Jahr die Ernüchterung. Der Bonus fällt weg, und gemessen an den aktuellen Billigtarifen und Leistungspaketen erscheinen die »normalen« Konditionen plötzlich völlig überhöht.

Langjährige Stammkunden können von so viel Zuwendung, wie sie wechselwilligen Interessenten zuteil wird, nur träumen. Für pünktlich bezahlte Rechnungen oder still akzeptierte Tarifierhöhungen gibt es nie eine Belohnung. Oft werden sie bei der Umstellung auf neue Technologien sogar benachteiligt: Den Umstieg auf Breitband ließen sich einige Telekommunikationsunternehmen teuer bezahlen, obwohl ihre Kunden



Der Kundendialog-Performer als Stimmungsbarometer.



Treue wird nicht belohnt, sondern bestraft.



schon vom Preisverfall der vergangenen Jahre nicht profitiert hatten, weil ihre Verträge nie angepasst wurden. Treue ist offenbar nichts wert.

Anne M. Schüller, Expertin für Loyaltätsmarketing und Autorin des Bestsellers »Kunden auf der Flucht«, nennt Bestandskunden deshalb »Zweite-Klasse-Kunden«: »Unternehmen geben meist so unglaublich viel Geld aus, um neue Kunden zu betören. Doch kaum sind sie endlich eingefangen, wird an allen Ecken und Enden gespart: Mitarbeiter werden nicht trainiert. Sie werden schlecht geführt, haben keinen Spielraum und keine Ideen, um Kunden zu begeistern und schließlich zu loyalisieren.« Ihr Fazit: »Treue wird nicht belohnt, sondern bestraft.« Eine Taktik, die sich schon bald rächen könnte, so Schüller: »Sobald sich ein Kunde enttäuscht, angeödet, gemobbt oder sonstwie schlecht behandelt fühlt, beginnt er sofort, über einen Wechsel nachzudenken. Und das wird er in Zukunft immer gnadenloser tun.«

Schlaue Konsumenten verfolgen ohnehin bereits eine andere Strategie: Im Jahresrhythmus werden Zeitungsabos, Energieversorger und Mobilfunkanbieter gewechselt. Mühsam? Natürlich, genau darauf vertrauen die Unternehmen ja auch. Sie wissen, dass der Großteil ihrer Kunden für derlei Aktivitäten noch schlicht zu faul ist. Manchmal hilft schon die fristgerechte Kündigung eines bestehenden Vertrags, um endlich auch in den Genuss des Werbens zu kommen. Ist der Kundenservice auf Zack, flattert umgehend ein Offert ins Haus, das an die Konditionen für neugeworbene Kunden recht nahe herankommt. So lässt man sich vielleicht doch noch umstimmen, beim alten Anbieter zu bleiben. Ewig Neukunde bleiben, lautet die Devise. ■

17

Ein Kabel genügt: Panel-Anbindung im Feld mit CP-Link 4.



DVI, USB 2.0, Stromversorgung:
im Standard-Cat.6-Kabel.

100 Meter

www.beckhoff.at/CP-Link4

Die neue Beckhoff-Panel-Generation mit industrietauglichem Multitouch-Display bietet eine große Variantenvielfalt hinsichtlich Displaygrößen und Anschlusstechniken. Mit CP-Link 4 wird das Portfolio um eine einfache, auf Standards basierende Anschlusstechnik erweitert, die auch als Schleppkettenvariante erhältlich ist: Das Videosignal, USB 2.0 und die Stromversorgung werden über ein handelsübliches Cat.6-Kabel übertragen. Kabel- und Montagekosten werden reduziert. Es sind keine Panel-PCs, spezielle Software oder Treiber notwendig.

IPC		
I/O		
Motion		
Automation	Multitouch-Kompakt-Panel CP39xx	Multitouch-Einbau-Panel CP29xx

EINE VERLORENE CHANCE

Unternehmen sollten mehr in die Pflege ihrer Kundenbeziehungen investieren, meint Hans Bachinger, Geschäftsführer der Beratungsgesellschaft »Menschen im Vertrieb«.

18

> (+) PLUS: Ist es nicht vergebene Mühe, sich um verlorene Kunden zu kümmern?

Hans Bachinger: Diese Zielgruppe liegt brach und kann eine Goldgrube sein. Mit diesen Kunden bestanden bereits Geschäftsbeziehungen, irgendwann gab es aber einen Vorfall – der Verkäufer hat einen Fehler gemacht, es gab Lieferschwierigkeiten, möglicherweise Qualitätsprobleme. Diese Beziehungen werden von Verkäufern nur ungern geweckt, nach dem Motto: Bevor ich das heiße Eisen wieder angreife, lasse ich es lieber schlummern und konzentriere mich auf neue Kunden. Das ist eine verlorene Chance.

(+) PLUS: Wie gehen Sie konkret vor?

Bachinger: Wir haben erkannt, dass es entscheidend ist, wenn in dieser Phase eine externe, neutrale Person in den Prozess eingreift. Ähnlich wie in einer Partnerschaft, die in die Brüche geht, ist es oft auch hier ratsam, eine Art Mediator beizuziehen, der die Gesprächsbasis wieder auf die gleiche Wellenlänge bringt. Zunächst analysieren wir gemeinsam mit dem Unternehmen, welche Potenzialkunden infrage kommen, und sehen uns die Historie der Geschäftsbeziehung an. Dann kontaktieren wir die betreffenden Kunden ganz offen und gehen bei einem persönlichen Termin in guter Atmosphäre, zum Beispiel bei einem Mittagessen, den Ursachen nach.

50 bis 70 % der Kunden geben uns diese Zeit, denn wir können und wollen ja nichts verkaufen, sondern schenken ihnen ein offenes Ohr. Wir agieren dabei eigentlich wie ein Marktforschungsinstitut und arbeiten nach einem detaillierten Untersuchungsdesign individuelle Maßnahmen heraus. Diese Informationen geben wir an unseren Auftraggeber weiter und begleiten ihn bei der Umsetzung. Die Wiedergewinnungsrate ist extrem hoch. Viele Kunden sind bereit,

einen Lieferanten wieder aufzunehmen, wenn ihre Kritik ernst genommen wird.

(+) PLUS: Liegt es am Preis, wenn sich Kunden abwenden?

Bachinger: Unsere Erfahrungen zeigen, dass maximal 20 % auf »harten« Faktoren



beruhen. 80 % liegen im emotionalen Bereich. Wenn ein zu hoher Preis als Argument genannt wird, ist das oft nur vorgeschoben. Der Kunde sagt nicht, die Betreuung passt nicht, sondern es ist zu teuer. Das gilt aber nur für den B2B-Bereich. Hier handelt es sich meistens um einen Beziehungskauf, vor allem bei erklärungsbedürftigen Produkten.

(+) PLUS: Werden Bestandskunden vernachlässigt?

Bachinger: Die Unternehmen konzentrieren sich sehr stark auf Neukunden, was einen wesentlich höheren Aufwand bedeutet. Die Vertrauensbasis ist überhaupt nicht gegeben, der Neukunde kennt die Firma vielleicht noch gar nicht. Die Hürde ist

also höher als bei Kunden, die schon einmal zufrieden waren.

Damit es erst gar nicht zu verlorenen Kunden kommt, ist eine gute Pflege der Beziehungen unerlässlich. Wer es nicht versteht, den Kunden zu verwöhnen, zu überraschen und zu begeistern, darf sich nicht wundern, wenn er irgendwann weg ist.

(+) PLUS: Kommunizieren Unternehmen zu wenig mit ihren Kunden?

Bachinger: Ich glaube, dass auf der persönlichen Ebene viele Mankos vorhanden sind. Das liegt natürlich an den handelnden Personen. Wenn ein Verkäufer eine Chance sieht, ein Geschäft zu machen, ist er schnell. Geht es nur darum, die Beziehung auf einem positiven Niveau zu halten, passiert aber viel zu wenig. Das ist auch der Grund, warum man sich auseinanderlebt, da muss nicht einmal etwas vorgefallen sein. Der Faktor Überraschung und Begeisterung wird vernachlässigt, damit wird der Abschied leicht gemacht.

(+) PLUS: Sind Kunden heute anspruchsvoller als früher?

Bachinger: Sie haben mehr Möglichkeiten, eine größere Auswahl und stärkere Ablenkung. Durch das Internet verfügen Kunden über bessere Informationen, sie sehen vielfältige Alternativen. Das verleitet dazu, bei jedem Kauf etwas Neues auszuprobieren.

(+) PLUS: Wie wichtig ist der Online-Kontakt?

Bachinger: Die Loyalität der Kunden wird geringer. Unternehmen dürfen das

HANS BACHINGER, MENSCHEN IM VERTRIEB: »Der Faktor Überraschung und Begeisterung wird vernachlässigt, der Abschied damit leicht gemacht.«

Thema Social Media nicht vernachlässigen, weil dadurch der Aufbau von Beziehungen möglich ist. Wenn meine Zielgruppe so groß ist, dass ich nicht persönlich mit ihr kommunizieren kann, geht das über Facebook sehr gut. Ich muss meine Community aber wirklich professionell betreuen. Die Beziehung muss erlebbar sein, auch wenn sie virtuell stattfindet.

Generell kann man sagen: Eine Firma, die keine Homepage hat, ist quasi nicht vorhanden. Und ein Unternehmen, das in den sozialen Medien nicht vorhanden ist, wird in Zukunft immer mehr an Bedeutung verlieren. ■

PODIUMS
g e s p r ä c h e

Report Verlag
Magazine | Bücher | Publishing | New Media

**Die Report-Reihe der
Fach- und Podiumsgespräche mit Publikumsbeteiligung**

Die nächsten Termine:

STROMNETZE AUF SMARTEN WEGEN?

Der Wandel in der Erzeugung, im Transport und im Konsum von Energie stellt traditionelle ebenso wie neue Marktteilnehmer vor große Herausforderungen. Was müssen die Netze der Zukunft können, um allen an sie gestellten Anforderungen gewachsen zu sein? Marktbegleiter diskutieren zu den technischen Möglichkeiten alternativer Energieversorgung und den nötigen Rahmenbedingungen.

Wann: 2. Juni 2015; Beginn: 16.30 Uhr

Wo: Wiener Netze

Mariannengasse 4-6, 1090 Wien

WIE LEISTUNGSFÄHIG IST DER IT-STANDORT ÖSTERREICH WIRKLICH?

Digitale Agenda: In welchen Bereichen muss Österreich seine digitale Leistungsfähigkeit im Europavergleich ausbauen, um als Wirtschaftsstandort attraktiv zu sein? Experten aus Wirtschaft, Politik und Verwaltung diskutieren Schwerpunkthemen auf Basis des aktuellen DESI-Index («Digital Economy and Society Index»), wonach Österreich stark zurück gefallen ist.

Wann: 18. Juni 2015; Beginn: 16.30 Uhr

Wo: Fabasoft TechSalon

Laxenburger Straße 2, 1100 Wien

Mehr unter www.report.at



NISCHE

Das Podium:

- 1 Jürgen Halasz:** Leiter der Abteilung für energieeffiziente Lösungen und Elektromobilität bei Wien Energie
- 2 Andreas Dangl:** Vorstandsvorsitzender der W.E.B. Windenergie
- 3 Renato Eggner:** Geschäftsführer bei Raiffeisen Leasing Fuhrparkmanagement
- 4 Friedrich Sommer:** PR-Manager bei der Denzel Autoimport GmbH
- 5 Sebastian Obrecht:** Pressesprecher ARBÖ



windenergie bringt's
www.windenergie.at



2015 könnte das Jahr werden, in dem die Hybridtechnologie endgültig zum Siegeszug ansetzt, ist in letzter Zeit oft zu hören. Noch nie zuvor waren so viele Modelle am Markt oder standen unmittelbar vor der Markteinführung. Über das Zukunftspotenzial der Technologie wurde auf Einladung von **Report(+)**PLUS im Rahmen einer Podiumsdiskussion im Wien Energie Kundendienstzentrum an der Spittelauer Lände diskutiert.

VON BERND AFFENZELLER

HYBRID - E ODER MASSENMARKT

21

> Während im parallel laufenden Motorensymposium in der Wiener Hofburg davon ausgegangen wurde, dass der Verbrennungsmotor auch in Zukunft die dominante Rolle bei Fahrzeugantrieben spielen wird, nähert sich *Report(+)*PLUS dem Thema von der anderen Seite. Im Rahmen einer hochkarätig besetzten Podiumsdiskussion wurde die Frage gestellt, ob Hybrid- und Elektroantriebe das Potenzial für einen Massenmarkt haben oder auch in Zukunft ein Nischenthema bleiben werden.

(+) PLUS: In welcher Rolle sehen Sie einen Energieversorger wie Wien Energie bei Verkehrsthemen?

Jürgen Halasz: Elektromobilität ist für Wien Energie ein zentrales Thema. Nicht

zuletzt durch das Energieeffizienzgesetz, das uns Energieversorger dazu verpflichtet, Effizienzmaßnahmen bei unseren Kunden umzusetzen. Elektromobilität ist eine dieser Maßnahmen, die anrechenbar ist und einen Teil dazu beitragen kann, die geforderten Einsparungen in der Höhe von 0,6 Prozent der Energielieferungen zu erreichen.

(+) PLUS: Die Akzeptanz von Hybridfahrzeugen hängt auch stark von der zu Verfügung stehenden Lade- und Tankinfrastruktur ab. Wie ist dazu die Situation in Österreich, insbesondere in Wien?

Halasz: Das Problem in Wien ist, dass es zwar sehr viele Ladestationen gibt, diese aber nicht sichtbar sind. Es ist eine politische Entscheidung. In Wien wird zu Recht auf den öffentlichen Verkehr gesetzt, deshalb wird die

Ladeinfrastruktur auch nicht im öffentlichen Raum installiert wie das in anderen Städten der Fall ist. Fakt ist, dass in den letzten Jahren über 400 Ladepunkte in Wien errichtet wurden. Und wir werden weiter gemeinsam mit Partnern wie der Spar-Gruppe an der flächendeckenden Versorgung arbeiten.

(+) PLUS: Vor welchen Herausforderungen steht W.E.B im Energiemarkt? Welche Rolle spielen Elektromobilität und Hybridtechnologie in Ihrem Unternehmen?

Andreas Dangl: Die W.E.B. ist im Regenerativenergiemarkt tätig. Deshalb beschäftigt man sich natürlich mit diesen Themen. Das zeigt sich unter anderem auch daran, dass wir vor rund drei Jahren begonnen haben, unseren Fuhrpark von Hybridfahrzeugen auf reine Elektromobilität umzustellen. ▶

Wenn's um die Finanzierung meines Autos geht,
ist nur eine Bank meine Bank.

**Raiffeisen
Meine Bank**



Richtig hitzig wurde die Diskussion, als die unterschiedlichen Positionen von Gegnern und Befürwortern aufeinander prallten. Die Frage, ab wann sich ein alternativer Antrieb tatsächlich rechnet, stand ebenso im Mittelpunkt der Debatte wie das Thema Ladeinfrastruktur und die Verfügbarkeit des Rohstoffes Lithium.



NOCH ENTWICKELT SICH DER
MARKT FÜR HYBRIDFAHRZEUGE
 EHER SCHLEPPEND. NEUE
 RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN
 SOLLTEN DAS IN ZUKUNFT ABER
 ÄNDERN.

► Daraus ist die Ella AG entstanden, deren Ziel es ist, innerhalb von zwei Jahren flächendeckend in Österreich Schnellladestationen zu errichten. Denn auch wir sind überzeugt, dass der Erfolg der Elektromobilität mit der Ladeinfrastruktur steht und fällt.

Mit dem Umstieg auf reine Elektromobilität ist auch ein Lernprozess verbunden. Ich persönlich fahre seit einem Jahr nur noch elektrisch und habe gelernt, mit den verfügbaren Kilometern umzugehen. Ich verstehe aber auch, dass man schnell nervös werden kann, wenn man den Verbrennungsmotor gewöhnt ist und plötzlich nach 50 Kilometern die Meldung kommt, dass der Akku zu Hälfte leer ist. Damit umzugehen, muss man erst lernen.

(+) PLUS: Ist für diese nervösen Menschen der Hybridantrieb die ideale Brückentechnologie?

Dangl: Ich war aufgrund der fehlenden

Infrastruktur lange Zeit überzeugt, dass es Hybridantriebe und Range Extender als Brückentechnologie braucht. Aber das sehe ich heute etwas anders. Man kann auch bis Hamburg elektrisch fahren, ich habe das schon gemacht. Und ich kann Ihnen sagen, es ist ein gutes Gefühl, wenn man dann zu Hause ankommt und weiß, dass man für diese Fahrt nicht drei große Fässer Erdöl verbrannt hat.

Aber ich habe lernen müssen, dass nicht alle so denken und fühlen wie ich, und deshalb sehe ich auch, dass für viele Menschen der Hybridantrieb eine sehr gute Brückentechnologie ist.

(+) PLUS: Wie ist die Nachfrageentwicklung nach alternativen Antrieben und Hybriden bei Unternehmen?

Renato Eggner: Die Nachfrage wächst kontinuierlich. Der von Raiffeisen-Leasing gemanagte Fuhrpark besteht bereits

zu zwölf Prozent aus alternativ betriebenen Fahrzeugen. Davon sind 92 Prozent elektrische Fahrzeuge. Ein Drittel aller neu zugelassenen Elektrofahrzeuge wird von uns gemanagt und über uns abgewickelt.

Alternative Antriebe sind aber deutlich erklärungsbedürftiger als konventionell betriebene Fahrzeuge. Da muss man viel genauer auf das Fahrprofil und die Einsatzgebiete der Fahrzeuge achten.

(+) PLUS: Wo liegen die Schwerpunkte der Geschäftstätigkeit bei Denzel? Welche Fahrzeugmarken haben Sie im Sortiment – welche alternativen Antriebe und Hybridmodelle sind aktuell dabei?

Friedrich Sommer: Wir haben ein Portfolio von 18 Marken, da sind auch zahlreiche Hybrid- und Elektrofahrzeuge dabei, etwa von BMW, Volvo, Mitsubishi oder Range Rover. Wir haben aber auch Marken im Angebot, die über andere Alternativantriebe verfügen wie etwa Hyundai mit dem Brennstoffzellenfahrzeug iX35 oder Fiat Professional mit Erdgasfahrzeugen.

(+) PLUS: Wie entwickelt sich der Markt der Hybridfahrzeuge?

Sommer: Derzeit eher schleppend, das muss man ganz ehrlich sagen. Ich bin aber überzeugt, dass sich das mittelfristig durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen und die richtigen Förderungen ändern wird. Wie es funktionieren kann, zeigen internationale Vorbilder wie etwa die Niederlande. Dort

Nach dem offiziellen Ende der Veranstaltung wurde noch intensiv weiter diskutiert.



gibt es großzügige Förderungen, dann stimmen auch die Zulassungszahlen. Wenn Österreich in Sachen Förderungen nachzieht, wird auch bei uns die Marktdurchdringung deutlich höher sein.

(+) PLUS: Wie ist die Akzeptanz von Alternativenantrieben und insbesondere Hybridfahrzeugen bei den Nutzern?

Sebastian Obrecht: Die Akzeptanz ist natürlich gegeben. Wir als Interessensvertretung sind auch bestrebt, das Thema Alternativenantriebe weiter voranzutreiben. Der Gesetzgeber hätte im Zuge der derzeitigen Diskussion zur Steuerreform die Möglichkeit, Autos mit alternativen Antrieben einen zusätzlichen Push zu geben, indem nicht nur E-Fahrzeuge sondern auch Hybridfahrzeuge von der Sachbezugsregelung ausgenommen werden. Dann würden mit Sicherheit mehr Personen Hybridfahrzeuge kaufen, die in der Anschaffung ja leider noch immer teurer sind als konventionell betriebene Autos.

Ich glaube aber auch, dass das Wissen und die Vorteile um die verschiedenen Antriebsformen in der breiten Öffentlichkeit nicht so vorhanden sind, wie es nötig wäre.

Wir diskutieren hier über Voll-Hybrid, Plug-in-Hybrid und Range Extender. Ich denke nicht, dass die Unterscheidungsmerkmale weitläufig bekannt sind. Da gilt es noch sehr viel Aufklärungsarbeit zu leisten.

(+) PLUS: Herr Halasz, Sie sind auch Präsident des BEÖ, des Bundesverbands Elektromobilität Österreichs. Was sind die Ziele des BEÖ? Was ist Ihr Auftrag?

Halasz: Der BEÖ ist ein Zusammenschluss von elf Energieversorgungsunternehmen, die alle über eine Ladeinfrastruktur verfügen. Aufgabe des BEÖ ist die Harmonisierung und Zusammenschaltung dieser Insellösungen. Da geht es auch um

↙ Welche Antriebstechnologie am sinnvollsten ist, hängt einzig vom Einsatzzweck eines Fahrzeuges ab ↘

Förderungen für die Errichtung der Infrastruktur und die Bedingungen, die an diese Förderungen geknüpft sind. Und es geht darum, wie Vorgaben der EU in nationale Gesetze zu gießen sind. Auch beim Energieeffizienzgesetz ist noch vieles offen in Zusammenhang mit Elektromobilität. Aufgabe des Verbands ist hier, beratend tätig zu sein und mit Know-how zu unterstützen.

(+) PLUS: Ein Schlüsselthema der Energiewende und des zunehmenden Angebots der Erneuerbaren ist das Speichern von Energie. Die Diskussion dazu gibt es ja schon länger, ist man hier weitergekommen?

Dangl: Man hat gelernt, dass der Lithium-Akku richtig angewendet und richtig gemanagt eine deutlich höhere Zyklenfestigkeit hat als ursprünglich angenommen. Und die weltweite Elektromobilität hat auch dazu geführt, dass die Zellen für die Lithium-Akkus in so hoher Stückzahl produziert werden, dass sie jeden Monat um ein Prozent billiger werden. Das große Potenzial der Akku-Technologie zeigt sich auch daran, dass Branchen-Primus Tesla seine Technologie jetzt auch für Haushaltsanwendungen zur ▶

Günstig und unkompliziert.

Holen Sie sich jetzt Ihre maßgeschneiderte Autofinanzierung.

**Raiffeisen
Meine Bank**



Das Publikum lauschte interessiert den Ausführungen am Podium und brachte sich aktiv in die Diskussion ein.



> Das Video zum Gespräch



↖ Für viele Menschen ist der Hybridantrieb die ideale Brückentechnologie zwischen Verbrennungsmotor und Elektromobilität. ↘

Verfügung stellt. Ich bin davon überzeugt, dass Autos in Zukunft als atemde Elemente in der Garage stehen werden. Da sind einige Hersteller sehr innovativ unterwegs. Damit können Autos am Lastmanagement der Energiewirtschaft teilhaben. Ein deutsches Start-up hat dazu ganz aktuell Simulationsberechnungen durchgeführt und ist zu dem Schluss gekommen, dass der Nutzer damit pro Jahr rund 1.000 Euro verdienen kann. Die Fortschritte in der Akkutechnologie werden eine Revolution auslösen, die laut Experten mit der Einführung des Computers verglichen werden kann.

(+) PLUS: Herr Eggner, wenn Sie die Gesamtkosten der verschiedenen Antriebe vergleichen – welche Fahrzeuge schneiden am besten ab?

Eggner: Darauf kann man keine pauschale Antwort geben. Man muss sich den jeweiligen Einsatzzweck eines Fahrzeugs ganz genau ansehen. Dazu gibt es jede Menge Berechnungsparameter. Aber natürlich gibt es auch allgemeine Richtlinien. Benzin ist vor allem in der Kleinwagenklasse für kurze Strecken sinnvoll, Diesel ab der Kompaktklasse und ab 15.000 Kilometern im Jahr. Bei Erdgas braucht man eine jährliche Kilometerleistung von etwa 20.000 Kilometern.

Bei Plug-in-Hybrid-Fahrzeuge kommt es ganz maßgeblich auf Fahr- und Streckenprofil an. Der teurere Anschaffungswert lässt sich nur über geringere Betriebskosten kompensieren. Die Fahrzeuge sind also dann günstiger, wenn sehr viel elektrisch gefahren wird. Auch beim vollelektrischen Fahrzeug muss man ganz genau schauen, wie das Einsatzgebiet ist. Wenn die Reichweite passt, dann ist das sicher eine ideale Lösung.

(+) PLUS: Herr Sommer, was sind aus Ihrer Sicht die Argumente für den Kauf eines Hybridfahrzeugs? Welche Kunden greifen zum Hybrid?

Sommer: Das sind in erster Linie Kunden, die bestens informiert sind und sich auch gerne als Elektropioniere sehen. Viele davon produzieren mit ihrer eigenen Photovoltaikanlage den Strom für die Plug-ins. Während früher die Elektromobilität rein auf den urbanen Bereich beschränkt war, kommen heute viele Hybridfahrer aus dem Umland. Die wollen zwar die Sicherheit eines Hybridautos, fahren aber so viel wie möglich elektrisch. Wir bei Denzel bekommen auch Anrufe von Kunden, die ihren Urlaub in Italien planen und uns fragen, wo sie am besten aufladen können.

Am meisten wird sich aber im Bereich der Unternehmensflotten ändern. Mit den neuen CO₂-Regelungen kann richtig Geld eingespart werden. Natürlich muss das Fahrprofil stimmen, sonst wird es eine Katastrophe. ■

SCHON GEHÖRT?

Das Einladungsmanagement für diese Veranstaltung wurde realisiert mit der Software innovativ – preiswert – zeitsparend | www.eventmaker.at

event maker



PLATZREIFE IN FÜNF TAGEN

Spielerisch im Urlaub Golf lernen – atemberaubende Bergkulisse und sommerliches Flair



Sie wohnen komfortabel, im 4-Sterne-Superior Defereggental Hotel & Resort, direkt am Golfplatz. In nur 5 Kurstagen führen Sie unsere kompetenten Golfpros zur Platzreife! Erleben Sie einen außergewöhnlichen 9-Loch-Par-3-Golfkurs mit großer Übungsanlage - inmitten der herrlichen Natur des Defereggentals. Spitzenqualität aus Küche und Weinkeller sowie gemütliche Zimmer und Suiten lassen keine Wünsche offen.


DEFEREGGENTAL
HOTEL & RESORT
★★★★ SUPERIOR

DAS GOLFEINSTEIGER-PAKET:

(buchbar 20.06. bis 18.10.2015)

**6 Nächte im Doppelzimmer inkl. Halbpension und
5-Tage-Platzreifekurs (mit gratis Fernmitgliedschaft)**

ab 699,- pro Person

* Bei Buchung unter dem Stichwort „Report Plus“ erhalten Sie ein Golf Starter-Package bestehend aus 1 Spalding Putter, 6 Bällen und einem Golfhandschuh im Wert von € 129,- GRATIS!

GOLF STARTER-PACKAGE* GRATIS!



GUT FÜR DIE ZUKUNFT

Am 19. Mai wurden im Power Tower der Energie AG die diesjährigen Preisträger des **Energy Globe Austria Award** gekürt. Aus den 20 Nominierten ging das Projekt »Solar Smart City Gleisdorf« als Gesamtsieger hervor.



om österreichischen Energie-Pionier Wolfgang Neumann 1999 initiiert, ist der Energy Globe

Award heute der weltweit renommierteste Umweltpreis mit mehr als 1.500 Projekten aus 177 Ländern pro Jahr. Die Auszeichnung erhalten herausragende, nachhaltige Best-Practice-Projekte mit Fokus auf Ressourcenschonung, Energieeffizienz und Einsatz erneuerbarer Energien.

Die nationalen Preisträger nehmen im Herbst an der Verleihung des internationalen Awards teil. Im Vorjahr konnte ein nicaraguanisches Frauenprojekt, das den Bau von Solaröfen fördert und damit die wirtschaftliche Existenz der Frauen festigt, die Jury überzeugen.

*Report(+)*PLUS stellt die österreichischen Siegerprojekte der fünf Kategorien Erde, Feuer, Luft, Wasser und Jugend sowie den Gesamtsieger vor.

KATEGORIE WASSER:

Pyromars + Zemap

Einreicher: Andritz AG

Bundesland: Wien

> Bei der Oberflächenbehandlung bzw. Herstellung von Edelstahl fallen große Mengen an verbrauchten Säuremischungen an. Diese hochgiftigen Säuren, bestehend in erster Linie aus Fluss- und Salpetersäure, werden üblicherweise in Neutralisationsanlagen behandelt und anschließend in Form von Schlamm deponiert. Da Nitrate im Gegensatz zu Fluoriden nicht fällbar sind, enden sie letztlich im Grundwasser und werden vom Menschen wieder aufgenommen. Die Pyromars-Technologie wurde entwickelt, um die verbrauchte Fluss- und Salpetersäure aus dem Beizprozess bei der Edelstahlproduktion wieder zu gewinnen und im selben Prozess wieder zu verwenden. Ungefähr ein Drittel der Säuren werden dabei in die nachgeschaltete Spülsektion verschleppt. Seit kurzem gelingt es mithilfe der Zemap-Technologie, die Abwässer der Spülsektion zu regenerieren. Nach jahrelanger Forschung schaffte man 2014 den Durchbruch. In Taiwan entsteht nun das erste Edelstahlwerk der Welt ohne aufwendige biologische Behandlung und mit 100 % nitratfreiem Abwasser.



Das »Solar Smart City«-Konzept umfasst nachhaltige Strom-, Wasser- und Wärmeversorgung sowie E-Mobilität.

GESAMTSIEGER

Solar Smart City Gleisdorf

Einreicher: Feistritzwerke-STEWEAG GmbH

Bundesland: Steiermark

> Das Siegerprojekt ist ein Musterbeispiel für ein umfassendes nachhaltiges Gemeindekonzept, dessen Umsetzung insbesondere durch die rege Beteiligung der Bevölkerung möglich war. Um die EU-Klimaschutzziele zu erreichen, startete der Gemeinderat 2009 das »Gleisdorfer Klimaschutzprogramm 2015«, das inzwischen fast vollständig verwirklicht ist. Die Umstellung der Wärmeversorgung von Gas auf solare Biowärme war einer der Hauptpunkte. In ein smartes solares Biowärmenetz speisen nun Biomasseheizwerke, Sonnenkollektoranlagen, Pflanzenöl-Blockheizkraftwerke und Wärmepumpen Wärme ein. Weiters wurden ein Smart-Grid-Stromnetz, ein Wasserleitungsnetz mit automatischer Lecküberwachung und zehn öffentliche Solar-Elektroladestationen errichtet sowie 300 Elektrofahrzeuge angeschafft. Seit 2013 werden Strom und Warmwasser zu 100 % aus erneuerbarer Energie gewonnen, Wärme zu 20 %. Gleisdorf bietet Leben im Grünen mit der Infrastruktur einer Großstadt und intelligenten, kostengünstigen und innovativen Energieangeboten.



Bei der Edelstahlproduktion entstehende Abwasser sind ab nun zu 100 % nitratfrei.



Die neu entwickelte Fasertypen hat die Farbpigmente bereits inkorporiert.

KATEGORIE ERDE

Spinngefärbte Cellulose-Fasern

Einreicher: Lenzing AG

Bundesland: Oberösterreich

> Das Färben von Textilien verursacht fast immer eine beträchtliche Umweltbelastung, da es äußerst energie- und wasserintensiv ist. Der Einsatz von Chemikalien bedeutet eine zusätzliche Gefahr, vor allem in Entwicklungs- und Schwellenländern, wo die Rückstände meist nur mangelhaft entsorgt werden. Die Lenzing AG entwickelte nun eine spinngefärbte Cellulose-Faser (»Lenzing Modal Color«), die nicht mehr nachträglich gefärbt werden muss, da die Farbpigmente bereits in die Faser inkorporiert sind. Die Waschbeständigkeit dieser Fasern ist sehr hoch, auch die mechanischen Eigenschaften sind ausgezeichnet. Berechnungen entlang der textilen Kette zeigen, dass sich mit dieser neuen Fasertypen bis zu 80 % Energie sowie 65 % Wasser einsparen lassen. Zudem kommen diese Zellulosefasern anstelle synthetischer, aus Erdöl hergestellter Fasern zum Einsatz. Obst- und Gemüseetze sind bereits am Markt zu finden, Autositzbezüge werden folgen.

KATEGORIE LUFT

Der ländliche Raum IST mobil

Einreicher: ISTmobil GmbH

Bundesland: Steiermark



> Gerade in peripheren Gebieten fehlt es häufig an Verkehrsmitteln für die sogenannte »letzte Meile«, die auch von lokalen Taxiunternehmen nicht ausreichend geschlossen werden kann. So ergibt sich ein ständig steigender Motorisierungsgrad der ländlichen Bevölkerung. Das steirische Vorzeigeprojekt »IST-Mobil« vermittelt Fahrgemeinschaften zu den wichtigsten Orten innerhalb einer Region und bietet Anschluss zum öffentlichen Verkehrsnetz. Für die Disponierung wird eine eigens entwickelte Software mit GPS-gesteuerter Routenoptimierung verwendet. Durch die hohe Besetzungsrate von durchschnittlich 4,8 Personen je Fahrt konnten in der Pilotregion Südsteirische Weinstraße rund 152 Tonnen CO₂ pro Jahr eingespart werden. Positive soziale Effekte sind die uneingeschränkte Mobilität und damit eine erhöhte Lebensqualität sowie die Schaffung bzw. Absicherung von Arbeitsplätzen und ein wesentlicher Beitrag zur regionalen Wertschöpfung.

KATEGORIE FEUER

Wasserstoff aus Sonnenstrom

Einreicher: Netz Oberösterreich GmbH
Bundesland: Oberösterreich



> Windkraft und Sonnenenergie unterliegen starken zeitlichen Schwankungen. Die Unterversorgung in Perioden mit geringer Erzeugung muss durch konventionelle Energieträger bzw. aus Speichern abgedeckt werden. Dieses Musterprojekt zeigt, wie man das Problem der Speicherung von Strom aus Sonnenenergie lösen kann. Mit einer Photovoltaikanlage wird Strom in einer kleinen Einheit dezentral erzeugt und durch Umwandlung in Wasserstoff im Erdgasnetz gespeichert bzw. verteilt. Diese Energie kann anschließend an beliebigen Punkten entnommen und damit flexiblen Nutzungsmöglichkeiten in allen drei Energiesegmente (Verkehr, Wärme oder elektrische Energie) zugeführt werden. Auch die Speicherung in Überschusszeiten kann somit vor Ort erfolgen. Mit dem Betrieb der Anlage werden jährlich ca. 700 m³ Wasserstoff bei einem Wirkungsgrad von bis zu ca. 82 % erzeugt und in das Erdgasnetz eingespeist. Zusätzlich wird die Abwärme der Elektrolyse für die Vorwärmung in der Erdgasdruckregelstation verwertet und damit importierte Primärenergie ersetzt.

KATEGORIE FEUER

Smart Grids Modellregion Salzburg

Einreicher:
 Salzburg Wohnbau GmbH
Bundesland: Salzburg

> Gebäude zählen mit 30 % des Energiebedarfs zu den größten Verbrauchergruppen. Projektziel war deshalb die Realisierung einer Smart-Grid-optimierten Wohnanlage mit »Leuchtturmcharakter«, die die Möglichkeiten und den Nutzen von Smart Grids im Umfeld von Gebäuden im praktischen Einsatz erprobt und für eine breitere Öffentlichkeit greifbar macht. Im Fokus steht die optimale Systemintegration der Gebäude in das Smart Grid (Lastmanagement in Kombination mit dezentraler, erneuerbarer Erzeugung), wobei das Projekt von Beginn an wissenschaftlich begleitet wurde. Ein Sozialkonzept sowie ein Mobilitätskonzept bestärken den umfassenden Projektansatz. Im Vergleich zu herkömmlicher Bauweise werden 18 Tonnen CO₂ und 13.000 kWh jährlich eingespart. Die Wohnanlage selbst verbraucht 25.000 kWh und speist 105.000 kWh ins Netz ein.

KATEGORIE JUGEND

Unterrichtsprjekt Abfallwirtschaftskonzept

Einreicher: Höhere Lehranstalt für Umwelt und Wirtschaft Yspertal
Bundesland: Niederösterreich

> Seit 1990 sind österreichische Unternehmen per Bundesgesetz verpflichtet, jährlich ein Abfallwirtschaftskonzept vorzulegen. Die Schülerinnen und Schüler der Höheren Lehranstalt für Umwelt und Wirtschaft Yspertal werden im Rahmen ihrer Ausbildung zu Abfallbeauftragten geschult. Dabei erstellen sie selbstständig für Unternehmen oder Organisationen professionelle Abfallwirtschaftskonzepte, die zur Vorlage bei der Behörde geeignet sind. Diese umfassen die Kategorisierung des gesamten anfallenden Abfalls sowie die Vermeidung, Recycling und Entsorgung von Altstoffen. Der Energie- und Wasserverbrauch sind dabei ebenfalls ein Thema. Dies bringt eine Win-win-Situation – einerseits für die Unternehmen, die Probleme in ihrer Abfallwirtschaft erkennen können, andererseits für die jungen Menschen, die ihr Konsumverhalten überdenken und ändern.



(+) pl us : Im Mai blickte ganz Europa auf Wien. War der Eurovision Song Contest auch eine Chance, Wien als Umweltmusterstadt zu präsentieren?

Ulli Sima: Wien setzt seit vielen Jahren bei allen Großevents auf hohe Öko-Standards und hat dies natürlich auch beim Song Contest gemacht. Wir sind Umweltmusterstadt und zeigen das auch den internationalen Gästen – ob mit aktiver Abfallvermeidung durch Mehrwegbecher, mit großartigen öffentlichen Verkehrsmitteln, mit glasklarem Wasser aus den Bergen, mit dem Verzicht auf Dieselaggregaten und dem Einsatz von Öko-Energie – um nur ein paar Beispiele zu nennen. Der Song Contest war ein echtes Öko-Event und wir zeigen mit den vielen Maßnahmen, dass in Wien Feiern und Genießen jedenfalls umweltfreundlich sein kann.

(+) pl us : In internationalen Rankings schneidet Wien in puncto Lebensqualität immer hervorragend ab. Wo gibt es dennoch Verbesserungsbedarf?

Sima: Grundsätzlich kann man immer besser werden. Wien ruht sich sicher nicht auf den internationalen Auszeichnungen aus. Unser Ziel ist es, das hohe Niveau für alle zu erhalten und das ist in einer wachsenden Stadt natürlich eine enorme Herausforderung. Dieser stellen wir uns natürlich – da geht es um neue Grünräume, aber auch um hohe Investitionen in die Infrastruktur und vieles mehr. Wien ist heute top und so soll es auch bleiben!

(+) pl us : Die Stadt Wien investiert 250 Millionen Euro in das Projekt E_OS, das die Hauptkläranlage in Simmering zu einem Öko-Kraftwerk macht. In welchem Zeitraum werden sich die Kosten amortisieren?

Sima: E_OS ist ein echtes Win-win-Projekt, es zeigt, dass Ökologie und Ökonomie Hand in Hand gehen können. Die

WIEN SOLL TOP BLEIBEN

DIE HOHE LEBENSQUALITÄT WIENS IST INTERNATIONAL ANERKANNT. DAMIT DIESER STANDARD ERHALTEN BLEIBT, SIND INVESTITIONEN IN DIE INFRASTRUKTUR UND NEUE GRÜNRÄUME UNERLÄSSLICH, MEINT UMWELTSTADTRÄTIN ULLI SIMA.

Hauptkläranlage benötigt zur Abwasserreinigung ja knapp ein Prozent des gesamten Wiener Stromverbrauchs. Die Kosten dafür fallen mit Inbetriebnahme von E_OS weg, dazu gibt es weitere Einsparungen durch die energieoptimierte Betriebsweise der neuen Anlagenteile. Die Vorteile sind so groß, dass sich E_OS schon nach zwölf Jahren amortisieren wird.

(+) pl us : Wie wird das Abwasser während der fünfjährigen Bauzeit gereinigt?

Sima: Wir klären alles, das gilt auch weiterhin: Die Hauptkläranlage liefert jährlich Spitzenwerte bezüglich der Reinigungsleistung. Und dieses hohe Niveau werden wir auch während der Bauzeit beibehalten. Dafür sorgt ein perfekt ausgeklügeltes System an »Umleitungen«, das vorhandene Beckenvolumen wird optimal benutzt. Die neue Anlage entsteht Stück für Stück, die Bauzeit beträgt mehr als fünf Jahre. Das nehmen wir aber gerne in Kauf, damit nur sauberes Wasser die Hauptkläranlage verlässt.

(+) pl us : Entlang des Liesingbaches wurde inzwischen ein weiteres Teilstück renaturiert. Sind weitere Kooperationen mit der Universität für Bodenkultur geplant?

Sima: Das Projekt an der Liesing ist wirklich sehr schön – ich freue mich über ein neues Paradies für Mensch und Tier am Wasser. Mit der BOKU arbeiten wir sehr gut zusammen und für mich ist es immer eine Freude, mit den Studierenden, die uns unterstützen, ins Gespräch zu kommen. Diese Zusammenarbeit werden wir fortführen, aber es gibt noch kein konkretes Projekt.

(+) pl us : In Wien und Graz wurden 2014 laut Verkehrsclub Österreich die höch-



Umweltstadträtin Ulli Sima ist Abfallvermeidung ein großes Anliegen. Mit dem »Vif-Sack« kann jeder einen Beitrag leisten.

ten Feinstaubwerte gemessen. Welche Maßnahmen setzt die Stadt Wien, um die Belastung einzudämmen?

Sima: Das stimmt so nicht, denn wir halten die EU-Grenzwerte seit Jahren ein, wir unterschreiten sie sogar! Wir haben in den letzten Jahren eine Vielzahl von Maßnahmen ergriffen und setzen mittlerweile das dritte Anti-Feinstaub-Paket um. Als Beispiele seien die Modernisierung des Winterdienstes inklusive dramatischer Reduktion des Streusplitts, der weitere Ausbau des öffentlichen Verkehrs, die Staubreduktion auf Baustellen und die Modernisierung des städtischen Fuhrparks genannt: In allen Verursachergruppen bekämpfen wir den Feinstaub und die Luftgüte in Wien ist sehr gut. Klar ist: Beim Feinstaub ist jeder von uns Verursacher

und Leidtragender zugleich und daher muss auch jeder Einzelne mithelfen, die Luftgüte weiter zu verbessern.

(+) pl us : Kürzlich präsentierten sie das Pilotprojekt »Vif-Sack« zur Vermeidung von Einweg-Plastiksackerln. Warum ist Ihnen das Thema ein Anliegen?

Sima: Abfallvermeidung ist mir ein großes Anliegen – und gerade beim Einkaufen kann man da leicht auf Müll verzichten. Einwegplastiksackerln sind echt nicht nötig, sie landen oft nach einmaligem, kurzen Gebrauch im Müll und verschmutzen die Umwelt und die Ozeane. Wir fordern Lenkungsmaßnahmen auf Bundesebene. Das Projekt »Vif-Sack« ist ein sehr erfreuliches, weil wir auf Märkten ansetzen, wo man sehr viele Sackerln bekommt. Unser Angebot sind praktische, wiederverwertbare Sackerln, die in jede Handtasche passen und bei Bedarf immer zur Verfügung stehen.

(+) pl us : Die Hauptstadt wächst, an den Rändern Wiens entstehen neue Siedlungsgebiete. Wie kann gleichzeitig dem Bedürfnis nach Freiräumen und Grünflächen entsprochen werden?

Sima: Das ist in der Tat eine große Herausforderung, der wir uns gerne stellen. Wir schaffen neue Grün- und Erholungsflächen und sorgen dafür, dass auch die nächsten Generationen ausreichend Grünräume zur Verfügung haben. Innerstädtisch bauen wir viele neue Parks, wie etwa aktuell den Helmut-Zilk-Park am Hauptbahnhof. Am Stadtrand sichern wir durch strenge Unterschutzstellung große Gebiete, die nicht verbaut werden dürfen, wie etwa den Norbert-Scheid-Wald in der Donaustadt oder den Rendezvous-Berg in Floridsdorf. ■

> DIE GROSSE
UMFRAGE

ENERGIE- EFFIZIENZ

Bis zum Jahr 2020 soll die Energieeffizienz um 20 % verbessert werden – so lautet das ambitionierte Ziel des seit Jahresbeginn geltenden Bundesgesetzes zur Umsetzung der entsprechenden EU-Richtlinie. Große energieverbrauchende Unternehmen, Energiedienstleister und Energielieferanten unterliegen künftig einer Meldepflicht sowie der Durchführung von Audits. Laut einer aktuellen Deloitte-Studie werden die geplanten Einsparungen heuer aber nur zu rund zwei Dritteln erreicht. **Report(+)**PLUS hat ExpertInnen um eine Einschätzung gebeten.

1 Werden die Vorgaben zur Energieeffizienz den Wirtschaftsstandort Europa gefährden?

30

> **Axel Dick**

Leiter des Business Developments Umwelt und Energie der Quality Austria

Europa ist Nettoimporteur von Energie, vor allem von fossilen Energieträgern wie Erdöl und Erdgas. Wenn wir innovativer bzw. effizienter werden, das heißt aus einem Liter Erdöl oder aus einem Kubikmeter Erdgas mehr herausholen, spart das Kosten und macht uns wettbewerbsfähiger und volkswirtschaftlich unabhängiger gegenüber den ölexportierenden Ländern. Erschwerend sehe ich, dass die EU-Mitgliedsländer das Gesetz mitunter national sehr unterschiedlich umsetzen und damit die Umsetzung für große Unternehmen eine Herausforderung darstellt. Allein die Nachbarländer Deutschland und Österreich nehmen große energieverbrauchende Unternehmen unterschiedlich in die Pflicht. Erste Rückmeldungen von qualityaustria-Kunden zeigen, dass die Ist-Analysen des aktuellen Energieverbrauchs durchaus überraschende Erkenntnisse ergeben haben und Einsparpotenziale erkannt wurden.

> **Simone Keppler**

Leiterin der Bereiche Energieeffizienz und Mobilität sowie Kundenservice der illwerke vkw

Im Gegenteil – die Energieeffizienz gefährdet den Wirtschaftsstandort nicht, sondern sollte als Wirtschaftsmotor gesehen werden. Volkswirtschaftlich sinnvolle Investitionen werden angestoßen und Impulse für Innovationen werden gesetzt. Dadurch wird auch die internationale Wettbewerbsfähigkeit gestärkt und es werden zukunftssträchtige Arbeitsplätze geschaffen. Zudem wirkt die Steigerung der Energieeffizienz durch die damit verbundene Reduktion an Treibhausgasen dem Klimawandel entgegen und stellt eine wichtige Weichenstellung für unsere Zukunft dar.



> **Christoph Resch**

Projektmanager für Energie und Klimaschutz bei brainbows – the information company

Technologie und Innovation sind die Chancen für den Wirtschaftsstandort Europa. Beides ist bei der Steigerung von Energieeffizienz in der Produktion und bei Endgeräten erforderlich. Die Vorgaben sind so ein Antrieb, die bestmöglichen Technologien weiter zu entwickeln und auf dem Weltmarkt anzubieten. So zeigen zum Beispiel österreichische Unternehmen, welche Standards bei energieeffizienten und nachhaltigen Gebäuden erreicht werden können.

2 Wie weit sind die österreichischen Unternehmen mit der Umsetzung entsprechender Maßnahmen?



> Axel Dick

Viele unserer Kunden haben in die Kompetenzentwicklung von Mitarbeitern, z.B. in die Ausbildungen zum internen Energieauditor oder zum Energiebeauftragten, investiert. Diese Ausbildungen haben wir seit Jänner laufen und sie erfreuen sich einer starken Nachfrage. Diese Unternehmen sehen das Thema der Energieeffizienz als strategisches Zukunftsthema und wollen das interne Know-how hier ausbauen. Vor allem Unternehmen, die bereits ein zertifiziertes Umweltmanagement haben, gehen diesen Weg und werden die gesetzlich geforderten Energieaudits selbst machen. Dies belegt auch eindeutig eine aktuelle Umfrage unter Kunden. Wir beobachten auch eine wachsende Nachfrage nach ISO 50001-Audits, auch im Dienstleistungssektor.



> Simone Keppler

Obwohl einzelne Unternehmen sehr engagierte Maßnahmen gesetzt haben, hat sich die Energieeffizienz laut Statistiken in den letzten Jahren nur geringfügig verbessert. Wichtig ist, dass Energieeffizienz nun als energiepolitisches Ziel anerkannt ist und die Potenziale in allen Bereichen – bei Gebäuden, Transporten und auch Prozessen – durchleuchtet werden. Durch das Bundesenergieeffizienzgesetz hat das Thema zusätzliche Aufmerksamkeit erlangt. Ob der immense bürokratische Aufwand, der dahinter steckt, und drohende Strafzahlungen der richtige Weg sind, wird sich zeigen.

> Christoph Resch

Unternehmen, in denen die Energiekosten eine relevante Größe sind, verbessern laufend ihre Energieeffizienz. Das Gesetz bietet hier die Möglichkeit zu Kooperationen zwischen Unternehmen und den Energieversorgern, die nun aufgebaut werden. Energieberatung und die verpflichtenden Audits sind hier ein wichtiger Faktor für erfolgreiche Projekte. Andere Branchen, wie zum Beispiel Tankstellenbetreiber, versuchen durch minimale Änderungen am Treibstoff das Thema Energieeffizienz zu umgehen.



> Axel Dick

Sie haben klare gesetzliche Vorgaben. Welche Strategie sie wählen, welche neuen Geschäftsmodelle sie entwickeln, muss jeder für sich entscheiden. Quality Austria hat auch in dieser Branche Energieauditoren ausgebildet.

3 Wie müssen sich Energieversorger in Zukunft ausrichten?

> Simone Keppler

Bei illwerke vkw lautet die Devise »Vom Stromlieferanten zum Energiedienstleister«. Ziel muss es sein, mit innovativen Dienstleistungen nicht nur eine sichere, leistbare und auf erneuerbaren Energieträgern basierende Energieversorgung zu gewährleisten, sondern für die Kundinnen und Kunden umfassende Lösungen anzubieten. Bei uns sind dies zum Beispiel Angebote für ein transparentes Energiemonitoring sowie die nachhaltige Mobilität. Wir vernetzen neue Produkte aus dem Bereich der E-Mobilität mit dem Ziel, den öffentlichen Nahverkehr und Car Sharing mit einzubinden und bieten damit sozusagen ein »Rundum-sorglos-Paket« an.

> Christoph Resch

Die Kunden – Unternehmen wie Haushalte – wählen ihre Energieversorger immer stärker nach den Kriterien Service, Umweltfreundlichkeit, Sicherheit und schließlich Preis. Nur wer diese Erwartungen erfüllt, wird den Weg vom Energielieferanten zum Dienstleistungsunternehmen schaffen. Der Umbruch in der Versorgungslandschaft durch neue Marktkräfte und Rahmenbedingungen ist eine Chance für jene, die sich ein klares Ziel für ein kundenorientiertes Angebot auf Basis sicherer und erneuerbarer Quellen gesetzt haben.

ENERGIEWIRTSCHAFT: EFFIZIENZ UND WANDEL

Energieeffizienz ist das Thema des Jahres. Gebäude, Anlagen und Prozesse müssen nun per Gesetz **intelligent und energiesparend** nachgerüstet und gestaltet werden.



**GERHARD
MARTERBAUER,
DELOITTE.**

»Das Ziel muss sein, Energieeffizienz als Rendite- und Geschäftsmodell ‚made in Austria‘ zu etablieren.«

32

> **Die Europäische Union** und ihr Mitglied Österreich haben in Energiefragen viel vor. Das Energieeffizienzgesetz sieht vor, bis zum Jahr 2020 den Endenergiebedarf um 1,125 % zu reduzieren. Diese Einsparung soll von den Energieversorgern, den Haushalten, dem Bund und großen Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern - oder einem Umsatz von mehr als 50 Mio. Euro oder einer Bilanzsumme größer 43 Mio. Euro - erzielt werden. Die Unternehmen sind verpflichtet, alle vier Jahre Energieaudits durchzuführen oder energiebezogene Managementsysteme einzuführen. Kleinere und mittlere Unternehmen können Energieeffizienzmaßnahmen freiwillig umsetzen und melden. Es ist eine Frage des Klimaschutzes und auch der politischen und wirtschaftlichen Unabhängigkeit, die in Europa generell in der Energiedebatte angestrebt wird. Damit entsteht aber auch neues Geschäft.

»Das Energieeffizienz-Paket ist ein Meilenstein in der österreichischen Energiepolitik«, bezieht Bank-Austria-Vorstand Helmut Bernkopf Stellung. Er weiß sein Institut als »verlässlichen Finanzpartner der Wirtschaft« und möchte den Unternehmen bei den wirtschaftlichen Herausforderungen helfen. »Unser extra für diesen Zweck geschnürtes Energieeffizienz-Paket ist ressourcenschonend für die Umwelt und die Unternehmen und reicht von umfangreicher Förderberatung bis hin zur maßge-

schneiderten Entwicklung eines idealen Finanzierungsmix.« Darüber hinaus stellt die Bank eine Finanzsoftware zur Verfügung, mit der die Effekte von Energieeinsparungsmaßnahmen besser geplant werden können.

>>Vom Facility-Management zum Audit<<

»Wir beraten und setzen Maßnahmen zu Energieeffizienz im Gebäudebereich um. Über Einspar-Contracting-Modelle werden über einen definierten Zeitraum die geleisteten Investitionen refinanziert«, bekräftigt auch Martina Jochmann, Geschäftsführerin des Energie- und Facility-Management-Spezialisten Energiecomfort. Sie beschreibt eine Angebotspalette, die je nach Unternehmen angepasst wird – bis an die Stelle, an der der Unternehmenskunde überhaupt kein Geld für Investments in die Hand nehmen muss. »Oft führt bereits die Optimierung bestehender Systeme und die Sensibilisierung der Nutzer zu erheblichen Einsparungen«, verrät Jochmann. Fast jedes Gebäude – auch Neubauten – bietet Potenzial für Optimierungen. Mit dem Start des Energieeffizienzgesetzes hat auch die Wiener-Stadtwerke-Tochter begonnen, Unternehmen bei der Zertifizierung des Energiemanagements und der Durchführung von Energieaudits zu begleiten. »Viele Unternehmen nehmen sich in einem

ersten Schritt die gesetzliche Mindestanforderung eines Audits vor. Aus diesen Erkenntnissen lassen sich dann aber weitere Maßnahmen ableiten.«

Die Energiecomfort zielt besonders auf ihre Kunden im Facility-Management-Bereich, die nun auch Beratung zur Energieeffizienz benötigen. »Wir kennen ja die Gebäude sehr gut und wissen, welche Maßnahmen besonders greifen.«

>>Versorger in der Bredouille<<

Die Energieerzeuger stellt das Gesetz indes vor weitaus größere Herausforderungen. Eine aktuelle Deloitte-Studie zeigt, dass hier noch viele Fragen offen sind. Energieversorger und Unternehmen stehen in Sachen Energieeffizienz zwar in den Startlöchern, befürchten aber Fehlinvestitionen und Zusatzkosten aufgrund des teilweise noch unklaren rechtlichen Rahmens. Derzeit gehen die Energieversorgungsunternehmen (EVU) bei der laut Gesetz vorgeschriebenen Einsparung von 0,6 % ihrer Energielieferungen nur von einer Zielerreichung von 65 % aus. Mögliche Chancen durch die Etablierung neuer Rendite- und Geschäftsmodelle werden laut Deloitte derzeit vom Markt noch nicht wahrgenommen.

Bei den geplanten Maßnahmen zeigen sich laut Studie teilweise starke Divergenzen

“ DAS EEG KANN
NEUE GESCHÄFTS-
FELDER ERÖFFNEN. ”



zwischen den EVU und den anderen Unternehmen: Knapp 80 % der Versorger setzen auf Energieeffizienzberatung, aber nur 55 % der Unternehmen planen, diese in Anspruch zu nehmen. Größere Übereinstimmung bei EVU und Unternehmen herrscht in Bezug auf die Planung von Maßnahmen bei Heizung und Kühlung sowie bei der Optimierung der Beleuchtung.

>>Maßnahmen für Haushalte und Industrie<<

Der Verbund will in einer Marktoffensive auf unterschiedlichen Ebenen die gesetzlichen Ziele erreichen. Smarte Steuerungslösungen sollen dafür sorgen, dass Energie nicht mehr verschwendet wird. Mit dem »tado° Thermostat«, einem Produkt eines gleichnamigen Münchner Star-

AG aus der Taufe gehoben. Schließlich soll auch in einem »Eco-Net« mit Industriepartnern wie Andritz, Magna oder Schirnhofner das Effizienzthema im Netzwerk angegangen werden. Die Initiative hat das gemeinsam abgestimmte Ziel, einer Verdopplung bis Verdreifachung der Energieeffizienz im Vergleich zum Industriedurchschnitt zu erzielen. ■



MARTINA JOCHMANN, ENERGIECOMFORT.

»Oft führt bereits die Optimierung bestehender Systeme und die Sensibilisierung der Nutzer zu erheblichen Einsparungen.«

Wenn auch die fehlende Rechtsbasis tatsächlich ein Problem darstellt, wäre aus Sicht von Deloitte ein Perspektivenwechsel nötig. »Das Energieeffizienzgesetz bedeutet mehr als nur die Umsetzung einer EU-Richtlinie«, betont Gerhard Marterbauer, Partner und Leiter Energy & Resources bei Deloitte Österreich. »Es kann eine echte Chance für den Standort Österreich sein, wenn es gelingt, Energieeffizienz als Rendite- und Geschäftsmodell ‚made in Austria‘ zu etablieren«, so Marterbauer.

tups, kann die Heizung in Haushalten automatisiert über eine App gesteuert werden. Das soll bis zu 31 % der Heizkosten sparen. Für Eigenheime bietet der Verbund maßgeschneiderte Pakete: Mit der Kombination aus Photovoltaik-Anlage plus Batteriespeicher und Wärmepumpe wird selbst erzeugte Energie effizienter und günstiger genutzt. Und ein neues Joint-Venture, die Verbund Getec Energiecontracting GmbH, wurde in einer Partnerschaft mit dem deutschen Energiecontractor Getec heat & power

ENERGIEEFFIZIENZ-GESETZ IN ÖSTERREICH



Das Energieeffizienzgesetz ist mit 1.1.2015 in Österreich in Kraft getreten. Bis dato gibt es aber keine rechtssicheren objektiv gültigen Bewertungskriterien für Effizienzmaßnahmen. Das Gesetz verpflichtet Energielieferanten dazu, bis 2020 jährlich einen Einsparungsnachweis im Ausmaß von 0,6 % ihrer Energielieferung zu erbringen. Überwacht werden soll dies von einer Monitoring-Stelle, die vor kurzem der Österreichischen Energieagentur zugeprochen wurde. Derzeit feilen die Gremien an den Maßnahmenkatalogen für die Bereiche Unternehmen und Haushalte. Beispiele für erfolgreiche Effizienzmaßnahmen, mit der die Energiewirtschaft großteils bereits Erfahrung hat, sind unter anderem Wärmepumpenförderung, Photovoltaik, Gerätetauschkaktionen, Heizungsoptimierung, Smart-Home-Anwendungen und Öffentlichkeitsarbeit zur Bewusstseinsbildung in Effizienzfragen.



Mit Sonnenkraft hoch hinaus

Solar Impulse 2
& Schindler 3300 Solar

Wir fördern die Idee von nachhaltiger Mobilität – Solar Impulse 2 fliegt dank 17.200 Solarzellen um die Welt. Die Erkenntnisse dieser Forschungsreihe fließen in alle Schindler Produkte, wie zum Beispiel den Solar Aufzug, welcher auf Basis des Schindler 3300 entwickelt wurde.



INNOVATIVES

PROJEKTE FÜR VERNETZTE PROZESSE UND DIE MODERNE GESELLSCHAFT. APPS, PLATTFORMEN UND LÖSUNGEN, DIE BRANCHEN VERÄNDERN UND UNSER LEBEN VERBESSERN. EINE VERLAGSSERIE DES EAWARD.

ZEIT, GELD UND NERVEN SPAREN

> Auf hukendu.at können Dienstleistungen auf einen Blick verglichen werden. Die neue Plattform verbindet direkt Anbieter und Konsumenten, die nach professionellem Service suchen. »Wir wollen das Suchen und vor allem das Finden von verlässlichen, lokalen Anbietern so einfach wie möglich gestalten. Anbieter wiederum können sich und ihre Leistungen auf hukendu.at transparent präsentieren«, erklären die Gründer Markus Inzinger und Jan Königstätter. Aktuell auf den Raum Wien fokussiert, wird die Plattform laufend erweitert. »In der Regel zahlt es sich aus, die Arbeit einem Profi zu überlassen. Reparieren statt Wegwerfen, gute Qualität statt schneller Abfertigung – das sind die Prinzipien, die wir an Dienstleistern schätzen«, verrät Königstätter. Wer mit einem Anbieter zufrieden war, kann diesen auf hukendu weiterempfehlen.

> www.hukendu.at



Markus Inzinger, Geschäftsführer Otago Online Consulting, und Geschäftspartner Jan Königstätter vergleichen Services auf hukendu.at.



Simon Niederkircher und Michael Gallhau sind die innovativen Köpfe, die hinter der Entwicklung von »simon« stehen.

MINIKRAFTWERK AM BALKON

> Im Mai hat der alternative Energieanbieter oekostrom AG mit »simon« eine steckdosenfertige Photovoltaikanlage mit integriertem Wechselrichter präsentiert. Mit dem Minikraftwerk können auch Techniklaien Strom mit einer Spitzenleistung von 150 Watt selbst herstellen – auf dem Balkon, der Terrasse, im Garten oder einfach im Südfenster. Technisch gesehen können bis zu drei dieser Module an ein Haushaltsnetz einfach per Steckdose angeschlossen werden. Ein Prototyp ist bereits produziert. Aktuell arbeiten das Team von oekostrom-Geschäftsführer Horst Ebner und der Erfinder Simon Niederkircher und Michael Gallhau an der Finanzierung des »Volksmoduls« im großen Stil. 1.000 Vorbestellungen, sprich 567.000 Euro, sind nötig, um die Serienfertigung in Gang zu bringen. oekostrom hat dazu eine Crowdfunding-Kampagne bei der Finanzierungsplattform 1000x1000 ins Leben gerufen.

> <https://1000x1000.at/simon>



ÖSTERREICH

MAUTFREIE ANREISE

➤ Wer kennt sie nicht, die Staumeldungen im Sommer von den Mautstellen der österreichischen Nord-Süd Verbindungen? Am Urlaubsziel angekommen geht das Warten an anderen Kassen weiter. Nicht so in Kärnten neuerdings: Die »MobileTicket Wörthersee«-App ermöglicht Tickets für Ausflugsziele mit dem Smartphone vorab zu kaufen. Das Einlösen erfolgt vor Ort auch direkt mit dem Gerät – ohne Scannen oder Ausdruck des Tickets. Online oder via Bluetooth wird der Öffnungsmechanismus des Drehkreuzes gesteuert. Zusätzlich können Nutzer über die App auch Mauttickets kaufen und nach Eingabe des Kennzeichens bequem die Videomautspur benutzen. »Wir haben bereits zahlreiche Zusagen von Betrieben, die Pakete mit der mautfreien Anreise anbieten werden«, freuen sich Roland Sint, Geschäftsführer Wörthersee Tourismus, und sein Partner Michael Steindl, Geschäftsführer Liland IT.



Roland Sint und Michael Steindl leiten Gäste mautfrei und ohne Wartezeiten per App an den Wörthersee durch.

➤ www.woerthersee.com

35

NACHHILFE AUF AUGENHÖHE

➤ Laut einer Studie der Arbeiterkammer kostet eine Nachhilfstunde im Schnitt 32 Euro. Für viele Haushalte stellt das eine finanzielle Belastung dar. Die alternative Plattform talentify.me unterstützt dagegen Hilfe von SchülerInnen für SchülerInnen und fördert durch diesen Ansatz auf Augenhöhe gezielt Talente. Gründer Bernhard Hofer sieht darin eine Win-Win-Situation: »Kinder, die Lernhilfe brauchen, betrachten ältere SchülerInnen als Vorbild und verstehen Inhalte aufgrund einer ähnlichen Sprache besser. Die Jugendlichen, die Lernhilfe geben, entwickeln ihre soziale Kompetenz und ein ganz neues Selbstbewusstsein.« Registrierung und Teilnahme bei talentify.me ist kostenlos. Eine mögliche Bezahlung der Lernhilfe erfolgt zwischen den Schülern, wobei sie zwischen null und zehn Euro pro Stunde verlangen dürfen. In einer ersten Testphase sind die Angebote der Plattform im Osten Österreichs zugänglich.

➤ www.talentify.me



Bernhard und Doris Hofer haben talentify.me ins Leben gerufen, um »SchülerInnen aus sozial schwächeren Familien zu stützen«, wie sie sagen.



INFO eAWARD

Die Serie »Innovatives Österreich« ist ein Projekt des IT-Wirtschaftspreises eAward.

OKI
nagarro
ENTERPRISE AGILE



Foto: GEPApictures

An Werktagen trug Thomas Steiner Briefe aus, am Wochenende lief auf dem Fußballplatz alles nach seiner Pfeife. Obwohl seine Entscheidungen nicht immer unumstritten waren, gilt er noch heute als einer der besten Schiedsrichter des Landes. Warum es wichtig ist, Spielern und Mitarbeitern Grenzen zu setzen und Botschaften klar zu kommunizieren, erklärt er im Report(+)PLUS-Interview.

VON ANGELA HEISENBERGER

>> DER SCHIEDSRICHTER HAT DAS LETZTE WORT <<

37



(+) PLUS: Schiedsrichter ist ein sehr undankbarer Job, man kann es kaum jemandem recht machen. Warum haben Sie sich gerade diese Rolle ausgesucht?

Thomas Steiner: Ich musste das Fußballspielen wegen muskulärer Probleme bereits mit 27 Jahren aufgeben. Trainer zu werden hat mich aber nicht interessiert. Als Spieler hatte ich immer Schwierigkeiten mit den Schiedsrichtern – das wollte ich besser machen. Innerhalb kürzester Zeit habe ich dann festgestellt: Es ist sehr schwierig, es besser zu machen. Obwohl ich ein erfahrener Fußballer war, musste ich erst Routine bekommen. Schiedsrichter oder Fußballspieler, das sind zwei verschiedene Paar Schuhe. Man muss 22 Akteure führen, dazu kommt das Umfeld von Trainern, Betreuern und Zuschauern, und alle versuchen, auf das Geschehen Einfluss zu nehmen.

(+) PLUS: Als ehemaliger Spieler kennen Sie sämtliche Tricks. Haben Sie mehr Verständnis für beide Seiten?

Steiner: Das war anfangs meine große Schwäche. In der Bundesliga warfen mir die Verantwortlichen in der Schiedsrichter-Kommission vor, zu nett zu den Spielern zu sein. Ich bekam deshalb immer nur durchschnittliche oder schlechte Bewertungen. In der Öffentlichkeit war ich beliebt, aber intern hieß es: Der pfeift so, wie es die Spieler wollen. In den ersten zwei, drei Jahren musste ich das abstellen und lernen, mich konsequent durchzusetzen.

(+) PLUS: Sie leiteten mehr als 200 nationale und internationale Spiele. Ist Ihnen eines besonders in Erinnerung geblieben? ▶



ZWEITE KARRIERE. Seine Erfahrung gibt Thomas Steiner in der Schiedsrichter-Ausbildung an junge KollegInnen weiter.



KONSEQUENTE FÜHRUNG. Mehr als 200 nationale und internationale Spiele leitete der Postangestellte in seiner Freizeit.

Steiner: Insgesamt war ich 35 Mal im Ausland eingesetzt. Ich hatte viele schöne Reisen, nach England, Moskau, Holland, Italien – aber auch an Orte, wo man normalerweise nicht unbedingt hinfährt, wie Moldawien oder Rumänien. Damals war ich noch Briefzusteller bei der Post und habe dafür großteils meinen Urlaub aufgebraucht. Leider muss man mit 45 Jahren die Karriere beenden. Ich hätte gerne noch eine Weile weitergemacht.

(+) PLUS: Welche Fähigkeiten sollte ein guter Schiedsrichter mitbringen?

Steiner: Kommunikatives Auftreten, Durchsetzungsvermögen und Selbstvertrauen sowie geistige und körperliche Fitness. Wichtig ist auch das Know-how. Wenn man selbst nie Fußball gespielt hat, ist es sehr schwierig, ein guter Schiedsrichter zu werden. Die meisten haben zumindest in der Jugend irgendwo gekickt. Es gibt auch Ausnahmen: Fritz Stuchlik hat nie Fußball gespielt, war aber ein hervorragender Schiedsrichter.

(+) PLUS: Warum ist Kommunikation so wichtig? Darf sich ein Schiedsrichter überhaupt auf Diskussionen einlassen?

Steiner: Es kommt natürlich vor, dass ein Spieler reklamiert oder fragt – das letzte Wort muss aber der Schiedsrichter haben. Es kann nicht sein, dass einer keppelt und keppelt und es gibt keine Sanktion. Ich wurde manchmal gefragt, warum der Stefan Hofmann dauernd mit mir redet. Er war einer meiner Lieblingsspieler, wir lagen bei vielem auf einer Wellenlänge und haben uns in bestem Einvernehmen über den Verlauf des Spieles ausgetauscht. Die Außenwirkung war aber: Der Hofmann kritisiert dauernd.

(+) PLUS: Bei der letzten Weltmeisterschaft stand die schlechte Leistung der Schiedsrichter im Mittelpunkt. Sollten nicht gerade für ein Großereignis die besten Leute einberufen werden?

Steiner: Sollte man meinen, aber die Politik ist leider eine andere. Auch die Fidschi-Inseln wollen einmal einen Schiedsrichter dabei haben, und deshalb stehen manchmal Leute auf dem Platz, die dort nichts verloren haben. Wenn die Schiedsrichter und Assistenten überfordert sind, kommt es zu solchen Fehlleistungen. Bei der EM 2016 hat wieder Pierluigi Collina von der UEFA das Sagen. Dann sind die besten europäischen Schiedsrichter am Zug, die alle Champions-League-Erfahrung haben und Herausforderungen gewohnt sind.



AUCH BEIM EISHOCKEY GIBT ES **UMSTRITTENE TORE**. DIE SCHIEDSRICHTER ENTSCHEIDEN NACH DEM VIDEO, TROTZDEM BLEIBEN DISKUSSIONEN. DAS WIRD NIE AUFHÖREN.

Collina geht immer schon vor den Turnieren mit seiner Crew zu den Mannschaften und stellt die Richtlinien vor. Es wird Fehler geben, keine Frage, aber die Anzahl der Fehler wird weit unter jener der WM liegen. Den fehlerlosen Schiedsrichter gibt es nicht.

(+) PLUS: Würden Sie einen Videobeweis befürworten?

Steiner: Zu meiner Zeit gab es bei den Wiener Derbys schon zwölf Kameras, in einem WM-Spiel haben wir heute 25 bis 30. Jede Szene kann man aus vier oder fünf verschiedenen Blickwinkeln sehen, trotzdem kommt es oft zu mehreren Meinungen. Der Schiedsrichter hat am Feld genau eine Kamera – nämlich seine Augen. Auch bei der Eishockey-WM im Mai gab es im Match



ZUR PERSON

> Thomas Steiner startete als Nachwuchsspieler bei Admira Wacker seine Fußballerlaufbahn, die ihn bis in die Regionalliga führte, aber 1990 verletzungsbedingt endete. Noch im selben Jahr legte der 27-Jährige die Schiedsrichterprüfung ab. 1997 wurde er als Referee für die damalige zweite Bundesliga zugelassen, 1999 feierte er sein Debüt in der höchsten Spielklasse. Insgesamt leitete der Niederösterreicher 118 Bundesligaspiele sowie vier Begegnungen der Schweizer Super-League und zwei Länderspiele. Mehrmals war er als Assistent bei UEFA-Spielen, in der

nicht mehr so konzentriert. In der Pause habe ich in Absprache mit dem Regel-Referenten der Bundesliga die Entscheidung getroffen. Das war natürlich keine angenehme Situation, auch Wochen danach nicht.

(+) PLUS: Stimmt es, dass Sie in der folgenden Saison nur in der zweiten Liga eingesetzt wurden?

Steiner: Es war für mich so belastend, dass noch ein halbes Jahr später, wenn ich über diese Situation nachgedacht habe, mein Puls stark angestiegen ist. Es war sicher richtig, mich ein bisschen aus der

Champions League und bei Qualifikationsspielen eingesetzt. 2004 und 2007 wurde Steiner von der Vereinigung der Spielergewerkschafter als »Schiedsrichter des Jahres« ausgezeichnet.

2008 musste er mit 45 Jahren seine Karriere aufgrund des FIFA-Alterslimits beenden und ist seither beim NÖ-Schiedsrichterverband in der Ausbildung tätig. Hauptberuflich ist Steiner bei der Post AG beschäftigt. Nach 33 Jahren als Briefzusteller im vierten Bezirk wechselte er im Jänner 2012 als Distributionsleiter in die Zustellbasis 1220 Wien.

Österreich gegen Kanada ein umstrittenes Tor. Die Schiedsrichter entschieden nach dem Video und trotzdem blieben die Diskussionen. Das wird auch mit Videobeweis nicht aufhören.

(+) PLUS: Sie haben 2001 bei einem Spiel zwischen Rapid und GAK eine Entscheidung revidiert und ein Tor von Rapid, das nach einem täuschenden Pfiff aus dem Publikum zustande kam, aberkannt. Wie ging es Ihnen dabei? Sie hatten vermutlich das ganze Hanappi-Stadion gegen sich.

Steiner: Mir ging es sehr schlecht. Die ganze Aktion war insgesamt ein bisschen ungeschickt, regeltechnisch aber in Ordnung. Den Pfiff hat man deshalb so deutlich gehört, weil das Hanappi-Stadion damals fast leer war. Das kann man sich heute gar nicht vorstellen, da waren nur 2.500 Zuschauer. Ich war eigentlich mit den Gedanken schon in der Halbzeitpause und

Schusslinie zu nehmen. Das hat mir sehr gut getan, ich bin gestärkt wieder zurückgekommen. Ich durfte in den folgenden Jahren das Cupfinale und das Supercup-Finale leiten und dreimal das Wiener Derby.

(+) PLUS: Darf man es sich in dieser Position erlauben, Fehler einzugestehen?

Steiner: Wenn man sich in einem Spiel zehnmal wegen eines Fehlers entschuldigt, wirkt das natürlich nicht sehr souverän. Aber einmal zuzugeben »Das habe ich falsch gesehen«, ist sicher besser, als jeden verbalen Kontakt abzublocken. Mir sind genauso viele Fehler passiert wie anderen, aber ich habe mit den Spielern auf einer vernünftigen Ebene kommuniziert. Nicht immer freundlich, oft mit deutlichen Worten. Spieler brauchen Grenzen – und die muss man ihnen immer wieder aufzeigen. Unsere Bundesliga ist sehr klein, man pfeift jeden Verein mehrere Male pro Saison und hat immer wieder dieselben Gesichter vor sich. Sie testen dich jedes Mal von Neuem aus: Die ersten 15, 20

“ RASCHES ENTSCHEIDEN IST GEFRAGT, OFT AUS DEM BAUCH HERAUS. MAN MUSS IMMER KONZENTRIERT SEIN. SPASS IST OKAY, ABER MAN DARF ES NICHT SCHLEIFEN LASSEN. ”

Minuten wird probiert, wie ist der Steiner heute drauf?

(+) PLUS: Sie sind im »Brotberuf« bei der Post inzwischen in einer Führungsfunktion tätig. Sehen Sie Parallelen zu Ihrer Schiedsrichtertätigkeit?

Steiner: Meine Erfahrungen kann ich im Beruf sehr gut umsetzen. Hier wie dort geht es darum, Anweisungen klar zu kommunizieren. Die Botschaft muss bei den Betroffenen ankommen. Rasches Entscheiden ist gefragt, oft auch aus dem Bauch heraus. Man muss immer konzentriert sein. »Erwarte das Unerwartete« lautet die Devise der Schiedsrichter, dann kann einen wenig überraschen. Ich muss auch meinen Mitarbeitern immer wieder Grenzen aufzeigen. Spaß ist okay, aber man darf es nicht schleifen lassen.

(+) PLUS: Derzeit fehlen in Österreich rund 1000 Schiedsrichter. Ist es wirklich die »schönste Nebentätigkeit der Welt«, wie der ÖFB wirbt?

Steiner: Ob es die schönste ist, weiß ich nicht. Als Schiedsrichter unterwegs zu sein, ist auf jeden Fall sehr charakter- und persönlichkeitsbildend. Aber es muss das private und berufliche Umfeld passen, und Talent braucht man halt auch.

(+) PLUS: Gibt es in Österreich einen Schiedsrichter, der geeignet wäre, auch ein internationales Turnier zu pfeifen?

Steiner: Wir haben derzeit zwei große Talente – Harald Lechner und Oliver Drachta –, die bereits bei Gruppenspielen in der Euro-League im Einsatz sind. Für ein so kleines Land wie Österreich ist es schwierig, international an die Spitze zu kommen. Es ist ein Unterschied, ob ich regelmäßig in Liverpool vor 48.000 Zuschauern pfeife oder in Grödig vor 1.500. Aber ich denke, dass unsere Burschen demnächst eine Chance bekommen werden. Was mich auch sehr vorsichtig stimmt, ist unser Nationalteam: Mit den Erfolgen steigt die Reputation des österreichischen Fußballs und der Schiedsrichter. Das geht Hand in Hand. ■

In der **Industrie 4.0** verschmelzen reale und virtuelle Welten: Maschinen entscheiden autonom, Geräte kommunizieren untereinander, Anlagen und Werkzeuge können an wechselnde Produkt- oder Produktionswünsche angepasst werden.

PODIUMSGESPRÄCH

»AUTOMATISIERUNG:
NEUE MÖGLICHKEITEN
FÜR UNTERNEHMEN«



40

Oben: Sektionschef Andreas Reichhardt, bmvit. Rechts: Verena Majer, Majer Maschinenbau, und Wolfgang Honold, Deutschsprachige SAP Anwendergruppe (DSAG).



Welche Chancen tun sich mit der Vernetzung

von Maschinen im Verkehr, in Gebäuden und Anlagen auf – insbesondere in der produzierenden Industrie? Und wie steht es dazu mit der Sicherheit? Zu Automatisierung und dem Schlagwort Industrie 4.0 diskutierten am 27. April Josef Kranawetter, Geschäftsführer Weidmüller, Wolfgang Honold, Ansprechpartner für SAP-Software in der Getzner Gruppe (mit Hauptsitz in Bludenz) und DSAG-Vorstand für Österreich, Verena Majer, Geschäftsführerin Dr. Majer Maschinenbau, Walter Oberreiter, Business Strategy Consultant CSC, Andreas Reichhardt, Leiter der Sektion III Innovation und Telekommunikati-

on im bmvit, und Alfred Smyrek, Werksleiter Wien, Henkel Central Eastern Europe. Knapp 100 Besucherinnen und Besucher waren zum Podiumsgespräch des Report Verlag gekommen, das bei Henkel im 3. Bezirk in Wien stattfand. Partner des Publikumsgesprächs waren Weidmüller, CSC und Henkel.

(+) plus: Auf welchem Stand befindet sich die heimische Wirtschaft bezüglich Automatisierung ihrer Prozesse – bis hin zur Vision von Industrie 4.0?

Josef Kranawetter, Weidmüller: Die heimische Wirtschaft steckt bereits mitten in dieser Entwicklung. Viele versuchen über die Industrieautomatisierung hinaus, Maschi-

nen und Anlagen stärker mit IT-Prozessen zu verknüpfen. Dies geht oft vom Management des Unternehmens aus, das Reports und Informationen zu Verfügbarkeiten und den Erfordernissen von Anlagen erwartet, die nicht von herkömmlichen Automatisierungstechnologien geliefert werden können. Also benötigen wir Informationsstrukturen, die einem ERP-System (Anm. »Enterprise Resource Planning«) die direkte Kommunikation mit Sensoren an den Maschinen ermöglichen. In erster Linie geht es hier um Energiedaten und um den Verbrauch von Ressourcen, die bei Industrie 4.0 erstmals direkt dem erzeugten Produkt zugerechnet werden können. Mit dem Monitoring des physischen



Links: Alfred Smyrek, Henkel, und Walter Oberreiter, CSC. Unten: Josef Kranawetter, Weidmüller.



Diskussion bei Henkel im 3. Wiener Bezirk. Martin Szelgrad, Report; Alfred Smyrek, Henkel; Josef Kranawetter, Weidmüller; Verena Majer, Dr. Majer Maschinenbau; Walter Oberreiter, CSC; Andreas Reichardt, bmvit, sowie Wolfgang Honold, Getzner Gruppe und DSAG.

IN INDUSTRIE-4.0-PROJEKTEN IST ES WICHTIG, ALLE VERANTWORTLICHEN AN EINEN TISCH ZU BRINGEN – VOM BETRIEBSELEKTRIKER BIS ZUM MANAGEMENT.

Zustands wird eine neue Transparenz der Maschinen ermöglicht und bestimmte Aufgaben aus der Industrieautomation ausgegliedert. Hier sind die österreichischen Unternehmen bereits gut aufgestellt.

(+) plus: Industrie 4.0 bedeutet also weniger eine technische sondern vielmehr

eine organisatorische Herausforderung für Unternehmen?

Kranawetter: Ja. Dabei ist es wichtig, alle Verantwortlichen an einen Tisch zu bringen – vom Betriebselektriker bis zum Management. Es geht dabei um eine einzige Frage: Was möchte ich von meiner Maschine wissen? Energiedaten sind ein wichtiger Punkt, doch sind auch die Informationen zur Dauer eines Prozesses wesentlich. Es können ja

ebenso Einsparungen erzielt werden, wenn ein Industrieprozess zwei, drei Prozent schneller abläuft und so höhere Stückzahlen möglich sind.

(+) plus: Was wird sich unter dem »Macher« Industrie 4.0 aus Ihrer Sicht eines IT-Dienstleisters ändern? Was sind für Sie die wesentlichen treibenden Kräfte hier?

Walter Oberreiter, CSC: Industrie 4.0 bedeutet für mich die radikale Veränderung von Geschäftsprozessen und Geschäftsmodellen zur Steigerung der Flexibilität, der Individualisierung, Servicequalität und Kundenorientierung bei gleichzeitiger Erhöhung der Produktivität. Konsumenten, aber auch Industriekunden fragen heute hochgradig individualisierte Produkte nach. Ebenso sehen wir, dass klassische Produkte zunehmend durch Services ersetzt werden. Dadurch kommt es zu völlig neuen Geschäftsmodellen, in denen beispielsweise nicht mehr Sicherheitskomponenten physisch als Hardware oder Software verkauft werden, sondern ganzheitlich Sicherheit als Ser- ►

SCHON
GEHÖRT?

Das Einladungsmanagement für diese Veranstaltung wurde realisiert mit der Software
innovativ – preiswert – zeitsparend | www.eventmaker.at



► vice. Ähnliches findet sich auch im Automobilbereich, wo Autoreifen bereits nach gefahrenen Kilometern verrechnet werden. Aus technologischer Sicht eröffnet die Vernetzung intelligenter Maschinen, Produkte und Menschen in industriellen Netzwerken völlig neue Möglichkeiten. Dabei wird auch die Intelligenz der Prozesse, die bislang zentral gesteuert war, zunehmend verteilt. Es kommt so zu einer Optimierung von Prozessen in Realzeit. Durch eine ständige Verbin-

können beispielsweise optimale Wartungszeitpunkte ermittelt werden.

(+) plus: CSC hat Managementvertreter von Industrieunternehmen im DACH-Raum zu Industrie 4.0 befragt. Was waren die wesentlichen Ergebnisse der Untersuchung?

Oberreiter: Industrie 4.0 wird von den Unternehmen sehr positiv gesehen – sowohl in der eigenen Umsetzung als auch für die Volkswirtschaft. Es ist eine Chance, ausgelag-

können an unserem Standort nur bestehen, wenn wir unsere Prozesse beherrschen und diese Veränderungen selbst steuern. Wir befinden uns bereits mitten im Wandel und definieren heute die Anforderungen an die Ausbildung jener Fachkräfte, die wir in ein paar Jahren suchen werden.

Sämtliche Anlagen und die gesamte Produktion bei Henkel laufen verkettet ab – inklusive Lager- und Transportprozessen. Automatisierung ist auch über die Fabrikgren-



“ DERZEIT SIND ES RUND 125 MILLIONEN EURO PRO JAHR, DIE FÜR INTELLIGENTE PRODUKTION AUFGEWENDET WERDEN. DAS ALLEIN ZEIGT, DASS DAS THEMA KEINE EINTAGSFLIEGE IST. ”

Mit dem Publikum lieferten sich die Podiumsteilnehmer eine gute Diskussion vor allem zu Sicherheits- und Standardisierungsthemen. Unter anderen sprachen Friedrich Szukitsch (re. Mitte), Viktorio Malisa (unten) und Joachim Seipelt, aws (re. Seite Mitte).



42

dung zu den Objekten im industriellen Umfeld können Systemzustände und Abläufe zeitnah überwacht, analysiert und optimiert werden. Durch prädiktive Analysemethoden

gerte Fertigungsprozessen aus Niedriglohnländern wieder zurück nach Europa zu holen. Trotzdem herrscht unserer Studie zufolge immer noch ein großes Informationsdefizit. Rund die Hälfte der 900 Befragten konnten mit dem Begriff Industrie 4.0 nichts anfangen. Nur ein Viertel vermochte wesentliche Hintergründe und Ausformungen dieses Trends zu benennen. Bestätigt wurde uns aber auch ein Fachkräftemangel in diesem Bereich. Bei den notwendigen Qualifikationen gibt es noch großen Aufholbedarf. Im Ländervergleich nimmt Deutschland schon eine Vorreiterrolle gegenüber der Schweiz und Österreich ein.

(+) plus: Inwieweit sind Automatisierung und die Vision von Industrie 4.0 bei Henkel bereits in der Anwendung? Wie sind Sie dazu am Standort Österreich aufgestellt?

Alfred Smyrek, Henkel: Man möchte meinen, dass das Waschmittelgeschäft sehr stabil ist – dem ist aber nicht so. So gibt es Monate, in denen wir im Werk in Wien 25.000 Tonnen herstellen, in anderen Monaten aber nur 15.000. Auch ändern sich ständig Rezepturen, Feinheiten in der Fertigung, Etikettierungen, Flaschen oder Farben. Die Dauer der unveränderten Produktion eines Artikels beträgt nur noch drei Monate.

Hier gilt es auch mit einer sehr flexiblen Mannschaft auf alles vorbereitet zu sein. Wir

zen hinweg notwendig. So werden unsere LKW am Standort innerhalb von zwei Minuten automatisiert beladen, und die Produktion auf die Lieferketten genau abgestimmt – auch mit dem Zentrallager in Meidling. Henkel exportiert aus Österreich in viele Länder in Europa und Asien. Der logistische Aufwand ist nur mit hochgradig abgestimmten und automatisierten Prozessen möglich.

Von Industrie 4.0 erwarte ich mir, dass rein administrative Tätigkeiten in den Hintergrund geraten werden und die Maschinen anhand von entsprechenden Analysesystemen weitgehend automatisch agieren. Die Daten dazu haben wir bereits, sowohl in SAP als auch in lokalen IT-Lösungen. Wir wissen, welche Anlagen zu welchem Zeitpunkt Stillstandszeiten hatten. Bislang hat aber die Zeit gefehlt, jede Störung ausreichend zu analysieren. Mit Industrie 4.0 werden wir in einer Art Prozessmatrix punktgenau unsere Pro-



Best Practices

► CSC: Asset Tracking und Instandhaltung

Eine australische Erzmine spart jährlich mehrere Mio. US-Dollar durch Überwachung und Steuerung ihrer mobilen Stromgeneratoren über das Internet. Ein Ausfall eines mobilen Beleuchtungssystems während eines Produktiv-einsatzes kostet ca. 200.000 Dollar pro Stunde sowie Produktivität durch das Suchen von einsatz-bereitem Equipment im weitläufigen Minengelände. Durch den vernetzten Anschluss der mobilen Beleuchtungsanlagen können diese nicht nur jederzeit im Minengelände lokalisiert, sondern auch hinsichtlich ihres Zustandes flexibel kontrolliert und gesteuert werden und ggf. ein vorbeugender Instandhaltungsauftrag eröffnet werden.

Infos: www.csc.com/de

duktion auf die Marktbedürfnisse abstimmen können. Darauf gehören aber die Anlagen entsprechend vorbereitet und es ist für uns wichtig, sehr früh Erfahrungen dazu zu sammeln.

(+) plus: Herr Reichhardt, wie würden Sie aus Ihrer Sicht das Thema Industrie 4.0 einschätzen? Was geschieht im BMVIT zur Ausgestaltung der Rahmenbedingungen?

aufgesetzt, das von Schwerpunktprogrammen wie IKT und Produktion der Zukunft über Energiethemen wie Smart Grids und Sicherheitsforschung reicht. Es gibt dazu regelmäßig Ausschreibungen, Basisprogramme der FFG mit Einreichmöglichkeiten von Einzelprojekten, und auch Stiftungsprofessuren. Demnächst eröffnen wir mit der TU Wien eine Pilotfabrik, in der auch Klein- und mittelständische Unternehmen neue Produktionsprozesse mit wissenschaftlicher

tätig, dies betrifft im Wesentlichen Metallteile, die in sehr kurzen Durchlaufzeiten sehr genau produziert werden müssen.

Viele Tätigkeiten, die vor wenigen Jahren noch manuell durchgeführt wurden, werden heute von Maschinen übernommen – dies ist eine Kostenfrage und Frage der Schnelligkeit. Alles, was eine Maschine alleine machen kann, muss heute an sie ausgelagert werden. Dazu sollte der Maschinenpark in den Unternehmen natürlich auf dem neuesten



Andreas Reichhardt, bmvit: Wir haben in Österreich derzeit rund 30.000 Unternehmen aus dem produzierenden Bereich mit 670.000 Beschäftigten. Insgesamt haben wir einen Industrieanteil von 19 % und liegen im Vergleich zu Großbritannien oder den USA, die jetzt auf Reindustrialisierung setzen wollen, ganz gut. Natürlich ist trotzdem Luft nach oben und dieser Bereich hat auch eine Forschungsquote von 7 % – in der restlichen Wirtschaft liegt sie bei 3 %. Mit einer Exportquote von 56 % befinden sich unsere produzierenden Betriebe in einem globalen Wettbewerb. Es ist klar, dass wir in einem Hochlohnland wie Österreich das Rennen um den niedrigsten Preis nicht gewinnen können, wir punkten aber bei Qualität und Innovation. Industrie-4.0-Anwendungen können diesen Nachteil aber wettmachen. Wenn uns die Maßanfertigung zum Preis des Massenproduktes gelingt, sichert dies den Produktionsstandort Österreich ab – das bedeutet Arbeitsplätze, Wertschöpfung und Wohlstand. Deshalb sind auch alle industriepolitischen Maßnahmen dazu wichtig.

Wir brauchen auch eine holistische Sicht auf diese neuen Entwicklungen bis hin zu Themen wie Soziales und Arbeitswelt. Österreich kann sich dem nicht entziehen. Wenn wir es nicht machen – die anderen tun dies sicher. Das bmvit hat ein breites Maßnahmenpaket

Begleitung erarbeiten und prüfen können. Und das bmvit hat ein Plattform zu Industrie 4.0 ins Leben gerufen, mit der gemeinsam mit Industriellenvereinigung, Fachverbänden, Gewerkschaft und Arbeiterkammer und den Bundesländern die technischen und sozialen Aspekte vorangetrieben werden. In den letzten 15 Jahren wurden für das Thema Produktion rund eine Milliarde Euro an Förderungen in Österreich ausgegeben. Derzeit sind es rund 125 Millionen Euro pro Jahr, die für intelligente Produktion aufgewendet werden. Das allein zeigt, dass dieses Thema keine Eintagsfliege ist.

(+) plus: Frau Majer, wie tiefgehend sind in Ihrem Unternehmen Prozesse und Maschinen automatisiert? Wie wichtig ist dieses Thema für Ihr Geschäft?

Verena Majer, Dr. Majer Maschinenbau: Natürlich ist Automatisierung von Maschinen schon längst überall die Norm, sonst hätten wir keine Wettbewerbschancen. Vorteil eines KMU ist aber immer noch, dass eben nicht alles automatisiert abläuft und vieles flexibel auf Zuruf funktioniert. Vieles muss standardisiert werden, um produzieren zu können – aber eben nicht alles. Flexibilität mit Großsystemen abzubilden, ist einfach zu aufwendig. Gerade Losgröße eins war immer ein Vorteil kleiner Unternehmen. Wir sind im Sondermaschinenbau und der Fertigung für Kunststoff- und Recyclinganlagenhersteller

Stand gehalten werden. Eine große Herausforderung sind kürzere Durchlaufzeiten und kleinere Zeitfenster in der Produktion. Im bin neugierig, wie es die großen Industriebetriebe schaffen wollen, Einzelstücke zum Preis einer seriellen Fertigung herzustellen. Ich bezweifle, dass dies möglich ist – Es wird jedenfalls sehr spannend.

Wolfgang Honold, Getzner Gruppe und Sprecher DSAG: Jedes Unternehmen muss in seinem Bereich und in seiner Branche ►

Best Practices

► Service bei Weidmüller

Der Automatisierungsspezialist Weidmüller setzt Industrie 4.0 in der eigenen Produktion um und liefert Kunden die technische Basis für Umsetzungen im eigenen Haus. Aus den positiven Erfahrungen, die man mit der Analyse von Maschinendaten gemacht hat, wurde ein eigenes Geschäftsmodell entwickelt: Unternehmen wird heute ein ganzheitliches System aus Hardware, Software und Serviceleistung für ein professionelles Energiemanagement angeboten.

Infos: www.weidmüller.at

fachübergreifend neue Möglichkeiten und Ideen finden. Informationstechnologie alleine liefert nicht die Antwort, sie kann nur die Werkzeuge zu Verfügung stellen. Gerade gegenüber den Technologieherstellern, wie beispielsweise ERP-Herstellern, ist es auch wichtig, sich im Anwenderbereich auszutauschen und in der Community Erfahrungen zu teilen. Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) versteht sich als eine Interessenvertretung aller

(+) plus: Wie steht es nun mit der Sicherheit von Systemen und Anlagen in einer zunehmend vernetzten Industrielwelt? Machen sich Unternehmen nicht zusätzlich angreifbar?

Kranawetter: Es gibt entsprechende IT-Lösungen, die Unternehmen zur Absicherung einsetzen können. Im Umgang mit Daten aus der Automatisierung wird ein tiefgehendes Verständnis der dahinterliegenden Prozesse benötigt. Sicherheit im Unterneh-

darunter dann die Idee der Industrie 4.0, die ja vor allem auf einer Kommunikation der Daten beruht. Um all die Vorteile für die Standortsicherung erwirken zu können, muss man sich einfach an einem bestimmten Punkt auf die Technik und Sicherheitslösungen verlassen.

Honold: Wir handeln alle heute wahrscheinlich fahrlässig. Das einzig Sichere ist ja, dass es nichts absolut Sicheres gibt. Doch ist aus Angst gestorben auch tot. Wenn ich



44

Erfahrungsaustausch unter den Gästen des Report-Talks.



Betrachten Industrieautomation aus Softwaresicht: Vertreter der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe DSAG.

SAP-Anwender in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Auch bei SAP ist Industrie 4.0 ein Topthema. Die Webmaschinen der Getzner Gruppe in der Textilindustrie liefern im Sekundentakt Daten ans ERP-System. Es sind noch ausgesuchte Daten, die hier verarbeitet werden. Für eine weitere Qualitätsverbesserung kann auf der Ebene der Vernetzung und Datenverarbeitung sicherlich noch einiges herausgeholt werden.

men beginnt aber dort, wo man festhält, welche Daten sicherheitsrelevant sind und überhaupt kommuniziert werden. So ist es auch im Zeitalter der Automatisierung immer noch am sichersten, etwa eine Rezeptur über zwei mechanische Zeitscheiben zu mischen. Dabei werden keine Daten generiert, übermittelt oder aufgezeichnet. Es muss auch nicht jeder Stanzprozess von einer Industriesteuerung beeinflusst werden. Freilich leidet

mir vorstelle, dass wir in der Textilindustrie wieder mit Blaupausen arbeiten müssten – das wäre zwar relativ sicher, aber wohl heute nicht mehr durchführbar. Bei Getzner werden jedenfalls SAP- und Produktionsdaten nicht in die Cloud ausgelagert, sondern in unserer eigenen IT gespeichert. Damit sichern wir uns vor Zugriffen Dritter ab.

Oberreiter: Die Vielzahl an verbundenen Maschinen und Dingen ist sicherlich eine große Herausforderung für die Sicherheit, ebenso die großen Datenmengen, die sich auch außerhalb abgesicherter Netzwerke bilden können. Daten- und Maschinensicherheit sind zugegebenermaßen eines der großen Forschungsfelder heute. Teilweise müssen sich dazu auch die Hersteller noch auf Standards einigen. Bei CSC ist IT-Security einer der Eckpfeiler unserer Services und Beratungsangebote und ebenfalls auch Forschungsthema. Wichtig ist, Sicherheitsprozesse von Anfang an in der Planung und Entwicklung zu berücksichtigen – ebenso wie ein entsprechendes Risikomanagement und Systemtests auch im laufenden Betrieb. Zuletzt ist auch noch die Gesetzgebung gefordert, den Datenschutz in diese Richtung zu modernisieren. Bei Fragen zu Privacy und Datenschutz hinkt der Gesetzgeber um Jahre hinterher, indem etwa Maschinen oder autonom agierende System noch nicht explizit Teil der Gesetzesrahmens sind. Letztlich ist hier Vertrauen nötig – und die Wahl des richtigen Lösungspartners.



Das Video zum Gespräch





15 Jahre



energie



Report

*Die Jubiläumsausgabe des Fachmagazins
Energie Report wirft einen Blick auf
15 Jahre Markt und Liberalisierung.*

*Welche Entwicklungen und
Technologien haben die Branche verändert?*

Welche Köpfe haben diese Zeit geprägt?

*Und: So ticken Erzeuger, Netze und
Verbraucher in den nächsten 15 Jahren.*

*Analysen und Kommentare
zum aktuellen Geschehen.*

*Nutzen Sie die Jubiläumsausgabe für Ihre
Werbepresenz!*



Kontakt: Mag. Gerda Platzer
Verlagsleiterin
platzer@report.at
Tel.: +43 1 90 299 31

Energie Report, Ausgabe Juni 2015

AUF METER- UND NORMALSPUR

1881 fuhr in Berlin die erste elektrische Straßenbahn der Welt, entwickelt von Siemens. Sie war mit 20 km/h unterwegs und bot Platz für 15 Passagiere. Heute bestimmen hybride Energiespeichersysteme und intermodaler Verkehr das Bahnbild – und Siemens ist dabei führend.

VON KARIN LEGAT, KREFELD

46



OBERLEITUNGSFREI IN DOHA

> In Doha, der Hauptstadt Katars, sollen ab nächstem Jahr 19 Siemens- Hybrid-Straßenbahnen des Typs Avenio oberleitungsfrei fahren. Vergangenes Jahr wurden dazu umfangreiche Tests im Klima-Windkanal in Wien durchgeführt, u.a. zum Wüstenklima, zu extremen Temperaturschwankungen (+40 bis -30 Grad), verschiedenen Windgeschwindigkeiten, Eis, starkem Regen und zu ihren Auswirkungen auf u.a. die Hydraulik der Straßenbahngarnitur und Ladezyklen des Hybrid-Energiespeichersystems.

> **Am Beginn des Schienenzeitalters** wurden Fahrten über 6 km/h als gefährlich für den Körper erachtet. Heute kann man über solche Vermutungen nur lächeln – Züge sind bereits mit Geschwindigkeiten zwischen 300 und 500 km/h unterwegs, ernsthaft gefährdet fühlt sich dadurch kein Passagier.

>> Testsmachen sicher <<

Damit dieses Vertrauen nicht enttäuscht wird, müssen Zügeinheiten umfangreich getestet werden, u.a. im Siemens-Center in Wegberg-Wildenrath, dem europaweit größten Prüf- und Validationscenter. Hier erfolgen Erstinbetriebnahme, Typenprüfung, Abnahme und Reparatur von Schienenfahrzeugen und Bahnsystemen. Das 35 Hektar große Center wurde 1997 eröffnet. »Wir sind unabhängig, haben regelmäßig externe Bahnunternehmen und Komponentenhersteller als Kunden«, berichtet Werksleiter Oliver Hagemann. Jährlich werden 600 Fahrzeuge fit für die Schiene gemacht. Damit ist die Betreuung aber nicht abgeschlossen. »Die Verantwortung für Manufacturing und Instandhaltung übertragen die Bahnbetreiber zunehmend an die Fahrzeughersteller. Die Lieferung von Neufahrzeugen wird oft mit langjährigen Instandhaltungsverträgen gekoppelt, zum Teil bis zum Ende des geplanten Lebenszyklus«, berichtet Jochen Eickholt, CEO der Division Mobility. Siemens Mobility Services betreut Kunden in über 50 Ländern.

>> Digitale Fertigung <<

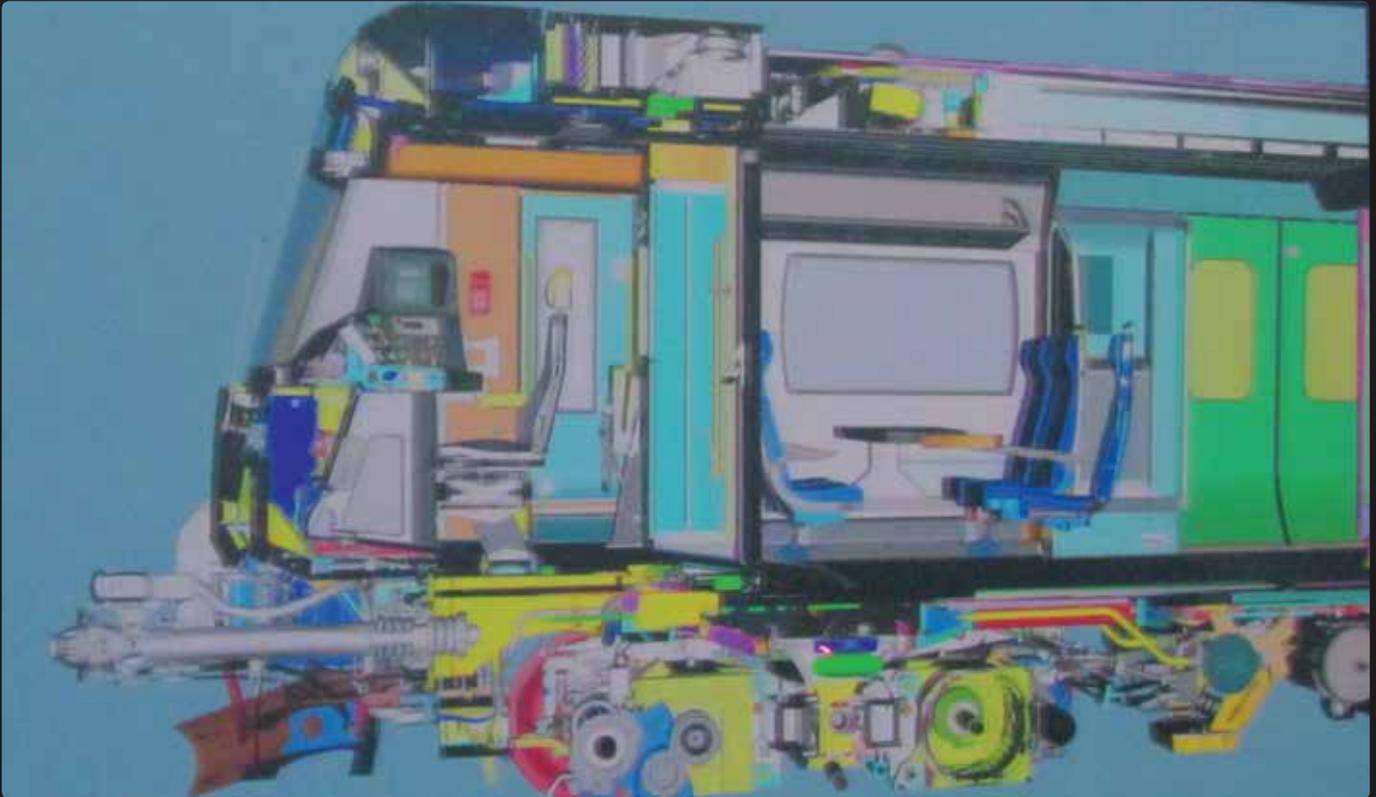
Ebenfalls in Nordrhein-Westfalen befindet sich der Fertigungsstandort Krefeld-Uerdingen, in dem u.a. die Aluminiumkomponenten zu Waggonkarosserien zusammengefügt, verschweißt, lackiert und mit allen anderen Systemen komplettiert werden. »Regionalzüge wie der Desiro oder der Hochgeschwindigkeitszug Velaro, beide etwa in Großbritannien im Einsatz, werden hier produziert«, berichtet Werksleiter Ulrich Semsek. »Ein typischer Zug ist ein sehr komplexes Produkt aus circa 400.000 Einzelteilen. Um diese Komplexität zu beherrschen, setzen wir auf digitale Fertigungsplanung, die auf dem Manufacturing Process Planer basiert, womit die Produktentstehungszeit signifikant reduziert wird. Die Tools für die digitale Fertigungsplanung enthalten eine enge, bidirektionale Schnittstelle zwischen dem verwendeten ERP-System von SAP und der Datenmanagement- Software Teamcenter.«

>> DigiRail <<

Transport ist laut Siemens das Thema Nummer eins für Bürgermeister auf der ganzen Welt. »Heute leben bereits mehr als 50 Prozent der Menschen in Städten, 2050 werden es 70 Prozent sein«, hält Sandra Gott-Karlbauer, CEO Business Unit Urban Transport, fest. Die Nachfrage nach öffentlicher städtischer Mobilität wächst dadurch signifikant, v.a. in Nicht-OECD-Ländern. Es gibt rund 200 Städte mit mehr als einer

INSBESONDERE **DIE MOBILITÄT IN
UND ZWISCHEN STÄDTEN** WIRD VON
DIGITALISIERUNG IMMER STÄRKER
GEPRÄGT.

Foto:Siemens



FÜR DAS ERSATZTEILMANAGEMENT HAT SIEMENS das 3D-Druck-Verfahren Additive Manufacturing entwickelt. »Früher hat die Konstruktion eines Zuges zwölf Jahre gedauert – heute ist er bereits nach drei Jahren auf Schiene«, sagt Jochen Eickholt, CEO der Division Mobility bei Siemens.

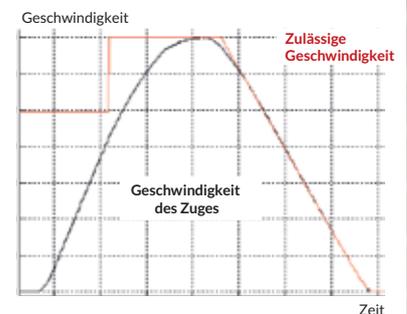
Million Einwohnern, die keinen schienengebundenen öffentlichen Verkehr haben. Digitalisierung prägt das Mobility-Geschäft und wirkt sich positiv auf Urban Transport aus. Sensorsysteme und Smart Data Analytics garantieren hohe Verfügbarkeit. Vernetzte Straßenbahnen, U-Bahnen und Züge u.a. inklusive Media4Rail, intelligenten Überwachungskameras und automatisierter Fahrpreisbezahlung sorgen für gesteigerten Fahrkomfort.

>> Mit Siemens auf der Schiene <<

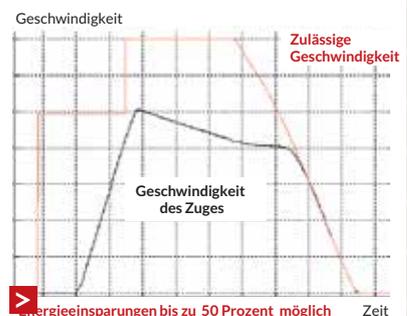
Die digitale Umsetzung von Siemens für den Sektor Schiene ist umfangreich. Dass Treibstoff durch vorausschauendes Fahren gespart werden kann, weiß jeder Autofahrer. Bei Siemens ist gezieltes Ausrollen, Coasting, ein Leitmotto. Mit Automatic Train Operation können bis zu 50 Prozent Energie gespart werden. Der Fahrer gibt oft nur noch den Abfahrtsbefehl und überwacht die Fahrt. Das Zugsteuerungssystem Trainguard MT mit Funkverkehr bietet eine optimale Ausnutzung der Streckeninfrastruktur mit Zugfolgezeiten unter 80 Sekunden. Mit Automatisierung kann die Kapazität einer U-Bahnlinie um bis zu 50 Prozent gesteigert

werden, der Verbrauch kann um bis zu 30 Prozent reduziert werden. Gleichzeitig erhöht sich die Pünktlichkeit der Züge. Siemens setzt hier moderne Diagnosesysteme ein. Über Sensoren, Kontrollgeräte und Kameras werden Daten über den aktuellen Zustand eines Zuges gesammelt und mittels Diagnosesystem analysiert und ausgewertet. Damit erfolgt eine Fehlererkennung und -prognose, die im Siemens Rail Support Center verarbeitet wird. »Das geht schnell in Terabyte«, lacht Eickholt. Auch die Passagiere profitieren von der Siemens-Digitalisierung. Mit dem modularen System eTicketing wird höherer Reisekomfort geboten. Basierend auf RFID, Bluetooth LE und WLAN erkennt eine Smartcard automatisch, ob sich der Passagier innerhalb des Fahrzeugs befindet. Die Abrechnung erfolgt pro zurückgelegter Strecke pre-paid oder post-paid. Die Chipkarte soll klassische Fahrten mit Bus und Bahn ebenso umfassen wie das Parken des Autos und das Anmieten von Rädern. Künftig sollen Fahrgästen internetbasierte Anwendungen und Informationen zu den Zügen in Echtzeit geboten werden. Angezeigt werden Standort und Zeitplan ebenso wie Navigation im In-▶

ZEITOPTIMIERTER FAHRMODUS



ENERGIEOPTIMIERTER FAHRMODUS



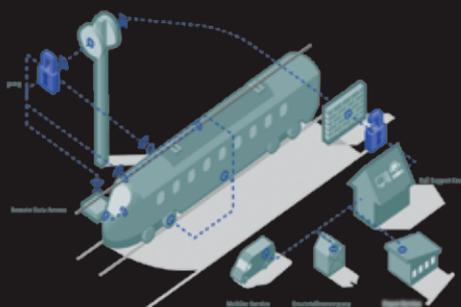
Mit Automatic Train Operation sind durch gezieltes Ausrollen, Coasting, bis zu 50 Prozent Energieeinsparung möglich.



FÜR DAS GRÖSSTE BAHNINFRASTRUKTURPROJEKT ENGLANDS – THAMESLINK – hat Siemens ein neues Fahrzeug entwickelt: den neuen Desiro City. Die Züge sind bis zu 25 Prozent leichter als die der bestehenden Desiro-UK-Zugflotte.

48

ES GIBT **RUND 200 STÄDTE** MIT BIS ZU 1 MILLION EINWOHNER, DIE NACH WIE VOR OHNE SCHIENENGEBUNDENEN ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHR SIND.



RAIL REMOTE SERVICES umfassen Instandhaltungsservices auf Basis mobilfunkgestützter (Fern-)Diagnosesysteme. Der Datengenerierung und -übermittlung folgt die Auswertung der Datenmengen – Data Analytics.

► nen- und Außenbereich. Internetanschluss im Fahrzeug ist damit Standard. Mit Controlguide OCS wurde eine Plattform für die integrierte operative und

dispositive Leittechnik geschaffen. Damit kann der Bahnbetrieb im Voraus geplant, operativ durchgeführt und bei etwaigen Abweichungen des Betriebsablaufs mittels intelligenter Dispositionsfunktionen Betriebsbehinderungen minimiert werden. Die Anpassungszeit von mehreren Minuten kann durch OCS auf wenige Sekunden reduziert werden. ■

VERANSTALTUNGSTIPP: UITP

► Vom 8. bis 10. Juni 2015 findet die internationale Nahverkehrsmesse UITP in Mailand statt.

Infos: www.uitpmilan2015.org



GLOSSAR

»HES«

► Eine Architektur, die die Montage einer Oberleitung nicht erlaubt, verlangt nach oberleitungslosem Fahren. Damit verbunden ist das Hybrid-Energie-Speichersystem (HES), eine Kombination aus Kondensatoren und Batterien. An den Stationen wird in nur 30 Sekunden aufgeladen. HES wird auf den Dachflächen der Straßenbahn montiert und über einen Gleichstromsteller elektrisch an den Einspeisepunkt des Fahrzeugs angebunden. Der Sitras HES-Energiespeicher lädt sich durch das Bremsen während der Fahrt auf. Damit kann der Energiebedarf jährlich um bis zu 30 Prozent verringert werden.

#gegenunrecht
www.gegen-unrecht.at

**Gegen Unrecht: Stoppen
wir das Massensterben
im Mittelmeer!**
Jetzt Petition unterzeichnen!

**Caritas
&Du**

Diakonie 

**AMNESTY
INTERNATIONAL** 


ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

 **SOS
KINDERDORF**

Cooler stuff

WAS SCHÖN
IST UND WAS
SPASS MACHT

GRÜNES JAUSENSACKERL



50

Jeder Mensch hinterlässt durch seinen Konsum auf der Welt einige Müllberge. Wer sein ökologisches Gewissen etwas beruhigen und die persönliche Mistproduktion etwas verkleinern will, kann beim Essen und Trinken einsparen, denn vor allem hier entsteht durch Verpackungsmaterial sehr viel Abfall. Ab jetzt wird das Pausenbrot also nicht mehr in Alu oder Papier eingewickelt, sondern in ein Food Bag von Compleat. Hergestellt aus lebensmittelunbedenklichem Silikon, ist das Jausensäckchen elastisch und kann je nach Inhalt und Platzbedarf zusammengerollt werden. Außerdem lässt es sich ganz einfach im Geschirrspüler reinigen und sieht in verschiedenen knalligen Farben noch dazu ziemlich stylisch aus.

Auch der Coffee-2-Go lässt sich anstatt aus dem Plastik- oder Papierbecher aus einem wiederverwendbaren Joco Cup genießen. Der besteht aus Glas und schützt mit einem bunten Silikonband die Finger vor der Hitze sowie den Kaffee vor dem Auskühlen.

> www.compleat.no
> www.jococups.com

2

HOLLYWOODSCHAUKEL DELUXE

Schrebergarten, Quietschgeräusch, modrige Gartenpolster: Beim Gedanken an eine Hollywoodschaukel treten nicht gerade glamouröse Assoziationen auf. Die Legend Outdoor Swing lässt einen da schon eher an Luxus denken: Gefertigt aus lackiertem Aluminium und Kupfer, hält die Schaukel ein elegantes schwebendes Sofa. Die Polstermöbel aus Kunstleder und Acryl sind in vielen verschiedenen Farben zu haben.

> www.touchedinteriors.co.uk





GLANZ-ROBOTER

Mit dem Frühling kommt auch die Zeit für den längst überfälligen Frühjahrsputz. Wer sich dabei etwas unter die Arme greifen lassen will, kann sich über smarte Hilfe freuen: Ein Knopfdruck, und schon legt der flache Mini-roboter los. Gelenkt von sensiblen Sensoren navigiert er selbständig über die Fensterflächen, putzt zwei Quadratmeter in acht Minuten und hinterlässt nichts als glasklaren Glanz.

> www.proidee.at

SOUND-EI FÜRS RADL

Der Frühling ist die richtige Zeit, um den alten Drahtesel aus seinem Winterschlaf zu wecken. Die dunkle Jahreszeit über nur in den dunklen Untiefen des Kellers, wird das Rad wieder öfter ausgeführt. Für die beschwingte Stimmung bei der Radtour in die Natur oder den Picknickausflug auf die grüne Wiese sorgt die richtige Musik. Der Loop'd Speaker von Kakkoi lässt sich mit seiner Schlaufe am Rad oder am Rucksack montieren oder auch einfach ums Handgelenk tragen. Bespielt wird der eierförmige Lautsprecher per Bluetooth.

> www.kakkoi-me.com



5



SMARTER SCHMUTZKÜBEL

Wer dachte, es gäbe eigentlich keine Alltagsgegenstände mehr, die noch »ver-smartet« und per Wi-Fi und Smartphone-App steuerbar gemacht werden könnten, hat sich geirrt. Denn selbst ein simpler Mistkübel kann mehr. Bruno merkt, wenn er voll ist und fordert per App auf, den Müll hinunterzutragen. Außerdem funktioniert der Smarteimer auch ein wenig wie ein Staubsauger: So kehrt man den Dreck nicht unter den Teppich, sondern vor den Mistkübel, damit ihn dieser ganz einfach einsaugen kann.

> www.brunosmartcan.com

WEISSENKIRCHEN – DIE GRÖSSTE WEINBAUGEMEINDE

Das weitläufige Winzerdorf stellt mit rund 500 Hektar mehr als ein Drittel der gesamten Wachauer Rebfläche. Dazu stößt man beim Flanieren zwischen den Bürgerhäusern und Winzerhöfen immer wieder auf liebevolle Details in Form von Giebeln, Erkern, Gauben oder Renaissance-Laubengängen. Die einstigen Lesehöfe stellen heute wahre architektonische Juwelen dar. Typische Spezialitäten kauft man im Wachauer Bauernladen, die besten Mehlspeisen gibt es im Café Elisabeth und stilvoll gewohnt wird im prächtigen Renaissancehotel Raffelsberger Hof aus dem Jahr 1574.

> www.weissenkirchen-wachau.at

DÜRNSTEIN – DAS MALERISCHE KUENRINGERSTÄDTCHEN

Das malerische, 1347 zur Stadt ernannte Dürnstein ist mit seinen an die Felsen geschmiegtten Häusern an Romantik kaum zu überbieten. Efeu umwachsene Mauern umschließen den historischen Stadtkern mit seinen verwinkelten Plätzen und Gässchen. Hoch über diesem Schmuckkästchen belohnt die Burgruine, die an das Rittergeschlecht der Kuenringer und ihren berühmtesten Gefangenen – Englands König Richard Löwenherz – erinnert, den rund 30-minütigen Aufstieg mit einer fantastischen Aussicht. Einen ebenfalls herrlichen Ausblick genießt man auf der Restaurant-Terrasse des 4-Sterne-Hotels Richard Löwenherz.

> www.duernstein.at
> www.schlosshotels.co.at

Die Wachau gilt als eines der schönsten Flusstäler Europas.

Ob mit dem Rad, Schiff, Auto oder per pedes, zu entdecken gibt es im UNESCO-Weltkulturerbe genug. **Report(+)** **PLUS** zeigt eine kleine Auswahl zauberhafter Städte, toller Hotels und lohnenswerter Ausflugsziele.

best of Wachau

KREMS – 1000-JÄHRIGE WEINSTADT

Die wechselhafte Geschichte des Donautales spiegelt die Weinstadt Krems eindrucksvoll wider, die 1995 das 1000-Jahr-Jubiläum feierte. Das bezaubernde Städtchen mit seinen imposanten Bürgerhäusern und engen Gässchen wurde als einziges aus Österreich in die Gilde der berühmten europäischen Weinstädte (»cittá del vino«) aufgenommen. Darüber hinaus birgt es eine Fülle kunst- und kulturhistorischer Kostbarkeiten, etwa alte Wehrbauten, die barocke Dreifaltigkeitssäule oder das Steiner Tor. Mit dem Ortsteil Stein verfügt Krems über eine zweite sehenswerte Altstadt sowie über eine spannende Kunstszene, beispielsweise mit Kunsthalle, Karikaturenmuseum oder Filmgalerie.

> www.krems.info

OBERRANNA – DIE MÄRCHENBURG ÜBER DER WACHAU

Ringmauer und Burggraben umgeben die nostalgische Burg aus dem 12. Jh., die inmitten von Obstgärten in Mühldorf rund 5 km nordwestlich von Spitz liegt. Dieses architektonische Schmuckstück wurde in den letzten Jahren behutsam und mit viel Liebe zum Detail restauriert. Klein, aber fein ist die Devise bei den zwölf stilvoll ausgestatteten Zimmern und Apartments. In der historischen Burgschenke werden herzhaft Jausengerichte und exzellente Wachauer Weine serviert.

> www.burg-oberranna.at
> www.schlosshotels.co.at

AUF ENTDECKUNGSREISE

Ohne Donauschiffahrt ist ein Wachau-Besuch nicht vollständig. Die Schiffe verkehren zwischen Krems und Melk mit Ausstiegsstellen in allen Orten. Eine Fahrt ist auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus, Bahn) oder Fahrradtouren (Leihfahrräder; auch E-Bikes) kombinierbar. Wanderfreunde finden ebenfalls beste Möglichkeiten vor: Der Welterbesteig repräsentiert auf 14 Etappen und 180 km gut erreichbar das Gesamtkunstwerk einer Kulturlandschaft. Man wandert durch Wein- und Obstgärten, Wälder und Wiesen oder zwischen Felslandschaften und entlang der Donau-Auen, vorbei an Burgen, Ruinen und Schlössern.

> www.welterbesteig.at

WEINGUT HOLZAPFEL

Der 1696 von Barockbaumeister Jakob Prandtauer gestaltete, einstige Lesehof des St. Pöltner Chorherrenstiftes zählt zu den kunsthistorischen Sehenswürdigkeiten der Wachau. Heute beherbergt der von Familie Holzapfel geführte Betrieb in Joching eine der besten Brennereien des Landes, ein ausgezeichnetes Weingut, ein exquisites Tagesrestaurant sowie drei moderne Gutshofzimmer und eine Suite. Dazu gibt's eine eigene Kapelle für Hochzeiten, Taufen etc.

> www.holzapfel.at
> www.schlosshotels.co.at

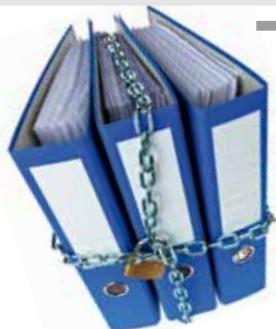
TIPP

KOSTENLOSES WACHAU-MAGAZIN

> **Auf 110 Seiten** birgt das jährlich erscheinende Wachau-Magazin eine Fülle an spannenden Reportagen und unzähligen Tipps in Sachen Einkauf, Veranstaltungen und vielen mehr. Inklusive Booklet »Eine Auswahl der besten Adressen« kostenlos bestellbar unter www.wachaumagazin.at



EIN GEHEIMDOSSIER VON RAINER SIGL.



Top Secret

In Österreich werden endlich neue Geheimdienste tätig – zur Abwechslung österreichische.

> Aaaaah, der Frühsommer – herrlich! Wie der sanfte, warme Wind die Bauchhaare streichelt! Wie angenehm das zarte, grüne Gras die vom Winter weißen Hinterbacken kitzelt! Wie die erstarkende Sonne den traditionell ersten Sonnenbrand des Jahres an Stellen hervorbeschwört, die monatelang unter dicken Kleidungsschichten dahinkümmern mussten wie muffelige Wintererdäpfel! Jawohl, hier bin ich, nackt wie Gott mich schuf – ich sag's Ihnen: Ich hab nix zu verbergen!

Ich mein, das mit der Kleidung ist ja sowieso irgendwie verdächtig. Überall verschanzen sich die Mitmenschen heimtückisch hinter Textilien – da weiß ja keiner, ob die nicht irgendwo staatszersetzende Schriften in der Gesäßtasche eingesteckt haben, oder Schwarzgeldsparbücher zwischen den Speckröllchen horten, oder eine Kalashnikow unter der Burka!

Ich mein, gut, es sind ja natürlich Experten aus dem In- und Ausland rund um die Uhr damit beschäftigt, unsere Gesellschaften skrupulös auf verdächtiges Verhalten zu durchleuchten, unsere möglicherweise für Terrorismus empfänglichen Facebook-Pinnwände zu sichten, Überwachungsvideos, Telefonate, Emails und SMS sorgfältig nach Unheilspotenzial zu katalogisieren und bald, gottlob, auch die Konten unserer potenziell allesamt finanzverbrecherischen Gastronomiecamorra – Wirten und Gäste, das ist ein Sumpf, sag ich Ihnen, ein Sumpf!!! – anständig auf Gefahren für das Gemeinwohl zu durchleuchten.

Drum: Ein frühlingshafter Hurra für den neuen Staatsschutz! Ja, gut, ich weiß, HNA, ASA, BVT, LVT sowie die internationalen Freunde, Verbündeten und Kollegen von NSA, CIA, NRO, INR, BND, MAD, BfV, GCHQ, MI5, MSS, DGSI, AISI, NSM, FSB, SVR, GRU, SIS, CNI, MUST, NDB, MGK, KDGM und Mossad, die allesamt zum unvergleichlichen Charme Wiens als wahrhaft internationale Metropole beitragen, decken schon ziemlich viel ab. Aber halt nicht alles.

Vor allem die Tatsache, dass es bislang keine einfache Möglichkeit gegeben hat, all die verdächtigen Subjekte hierzulande – immerhin fast acht Millionen, das ist kein Bemmer! – ohne bürokratischen Spießrutenlauf und lästige, den barocken Traditionen des »Rechtsstaates« geschuldete Formalitäten wie irgendeinen konkreten Verdacht abzuhorchen ... ein Anachronismus! Dass sowas so lang überhaupt gutgegangen ist! Naja, jetzt wird diese Lücke ja endlich geschlossen.

Und zwar nicht durch *einen* neuen Geheimdienst, mein Lieber! Ha! Wie sollte denn das gehen? Wenn der Bund einen kriegt, dann will natürlich der Erwin auch einen eigenen, und seine Amtskollegen auch, völlig logisch, nachvollziehbar und verständlich! Na jedenfalls, eh wurscht, wenn wir schon dabei sind – für die Sicherheit seiner Bürger ist dem österreichischen Staat nix zu teuer! Und die Arbeitsplätze, die da geschaffen werden! Win-win, mein Freund! Zehn neue Geheimdienste, gut, das klingt jetzt nach Übertreibung, aber nein: Das kann sich kein Satiriker ausdenken! Das ist gelebte Bürgernähe!

Ich fühl mich auf jeden Fall schon viel sicherer. Nur ein bisschen frisch wird's mir inzwischen. Untenrum. ■

Wer nichts zu verbergen hat, hat auch nichts zu befürchten..



Foto: Thinkstock



Machen Sie es sich in der ersten Recycling-Klasse bequem und lehnen Sie sich zurück: ARApplus bietet Ihnen – neben der rechts-sicheren Entpflichtung Ihrer Verpackungen und Elektrogeräte – maßgeschneiderte und flexible Lösungen für Ihr professionelles Abfallmanagement und das Outsourcing von Geschäftsprozessen. Außerdem unterstützen wir Sie bei der Umsetzung des Energieeffizienzgesetzes und helfen Ihnen, Geld zu sparen.

Sagen Sie uns, was Sie brauchen – den Rest erledigen wir.
www.arapplus.at

UNSER SERVICE IST IHR PLUS.

ARApplus⁺

DIE SERVICEMARKE DER ARA GRUPPE



WIENERGIEBÜNDEL

STARTEN DURCH BEIM WIEN ENERGIE BUSINESS RUN AM 03.09.



Jetzt
bis 21.08.
anmelden!

WIEN ENERGIE

Start: Ernst-Happel-Stadion, Prater Hauptallee, 18:45–20:05 Uhr. Mehr Informationen erhalten Sie auf businessrun.at



BUSINESS RUN

Wienergiebündel sind immer in Bewegung und wissen, dass man im Team noch mehr Spaß haben kann. Der 15. Wien Energie Business Run – für noch mehr Freude am Sport in der Gemeinschaft. Zu gewinnen gibt's Austrian Airlines Fluggutscheine im Wert von insgesamt 3.000 Euro.



WIEN ENERGIE

UNSERE KRAFT FÜR SIE.



www.wienenergie.at

Wien Energie, ein Partner der EnergieAllianz Austria.