



*Digitalisierung betrifft das ganze Unternehmen und verlangt entsprechende Qualifizierung der Mitarbeiter – dafür sorgen in Tirol aktuell drei FFG-Qualifizierungsnetzwerke. Durch Vermittlung der Standortagentur Tirol profitieren zahlreiche Unternehmen und über 300 Mitarbeiter davon.*

**D**amals, als er vor zehn Jahren angefangen habe, schmunzelt Andreas Lackner, bestand Digitalisierung im Tourismus aus einem Wort: Website. „Hauptsache war, dass das Design schön war und ins Markenbild gepasst hat“, erinnert sich der Geschäftsführer des TVB Mayrhofen-Hippach. Doch dann stellte man fest, dass Schönheit für Suchmaschinen wie Google kein Kriterium ist und somit auch keine Zugriffe bringt. „Hoppala, da müssen wir was tun“, denkt der gebürtige Jenbacher zurück an den Startgedanken für einen vertieften Zugang in die digitale Welt.

Speziell das Buchungsverhalten der Gäste hatte es den Zillertaler Touristikern angetan: Die Erkenntnis war, dass die Website dem Gast auch etwas bieten müsse, die Folge war die Programmierung einer eigenen Buchungsstrecke. Verrückt sei das und viel zu teuer, hieß es im Umfeld, beirren ließ man sich davon nicht. „Wir wollten das Ganze auch nicht einer Agentur unter dem Motto ‚Mach du uns eine Online-Buchbarkeit‘ übergeben, sondern uns gemeinsam mit der Agentur dem Thema annehmen“, sagt Lackner, denn, so der TVB-Chef, „es ist wichtig, in diesem Gebiet selbst Erfahrung zu sammeln und zu wissen, was passiert.“ Aus diesem Grund war Lackner auch sofort Feuer und Flamme, als er vom Innovationslehrgang „Digital Tourism Experts“ hörte, erwartet er sich doch von diesem Qualifizierungsnetzwerk „eine Schärfung des Bewusstseins für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Tourismus, aber auch einen Blick nach vorne“.

Mit unterschiedliche designten Qualifizierungsnetzwerken will die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) universitäre Forschungskompetenzen für die Wirtschaft erschließen, sozusagen das Flaggschiff bilden die Innovationslehrgänge – längerfristige, zeitlich begrenzte Qualifizierungsnetzwerke in neuralgischen und aktuell unterbesetzten Themenfeldern der Bereiche Forschung, Technologie, Entwicklung und Innovation. Dass im heimischen Tourismus ein Bedarf an mehr IT- bzw. Digitalisierungskompetenz besteht, kann Mike Peters bestätigen. 2015 wurde der gelernte Restaurantfachmann und studierte Betriebswirt als Stiftungsprofessor des Landes Tirol für „KMU & Tourismus“ an die Universität Innsbruck berufen, seither leitet er auch das damals neu installierte inter fakultäre Forschungszentrum „Tourismus und Freizeit“. Die Koordinationsstelle für universitäre Weiterbildung machte Peters auf die dritte Ausschreibung für Innovationslehrgänge aufmerksam, vor allem die Hinweise „Es gab noch nie einen für Tourismus“ und „Es gab noch nie einen im Westen“ weckten sein Interesse.

„Es gab zwei längere Gesprächsrunden mit zwölf Touristikern – TVBs, Hoteliers, Tour Operators etc. –, in denen wir Bedarf und aktuelle Probleme abfragten“, erzählt der Tourismusforscher. „Diskutiert wurde der Bedarf auch bei einem Impulsgespräch zum Thema ‚Der digitale Weg zum Gast‘, das die Cluster IT und Wellness Tirol Ende Jänner 2017 veranstaltet haben“, weiß Standortagentur-Tirol-Mitarbeiter Franz Unterlugauer. Bei der Suche nach Projektpartnern (mit an Bord sind von der



Universität Innsbruck das Institut für Informatik, das Institut für Organisation und Lernen sowie das Institut für Wirtschaftsinformatik, Produktionswirtschaft und Logistik, dazu noch die FH Kufstein, das IMC Krems und die Modul Universität Wien) fragte Peters, „was aus der Sicht und Erfahrung der Partner wichtig ist“ – das Ergebnis floss in das Konzept „Qualifizierungsmaßnahme für Tourismusunternehmen und deren Mitarbeiter“ ein. Gestartet wird im April 2018, bis Ende 2020 sind 15 Unterrichtsmodule über ein bis zwei Tage sowie Praxisprojekte geplant.

Die Digitalisierung und die damit einhergehenden neuen Technologien seien eine große Herausforderung für heimische Unternehmen, bestätigt der Standortagentur-Tirol-Mitarbeiter Franz Unterluggauer. „Es geht aber nicht nur darum, in Technologie zu investieren, sondern auch die Mitarbeiter durch Qualifizierung einzubinden,“ bekräftigt der Clustermanager IT Tirol. Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, die bei Tiroler Unternehmen gefragt sind. „Für uns ist Aus- und Weiterbildung ein permanentes Problem“, bestätigt Philipp Gradl. 1990 ist der Elektromechanikermeister in den Betrieb seines Vaters Walter eingetreten, nach dessen Pensionierung übernahm er die WGT-Elektronik. Der 15-Mann-Betrieb aus Kolsass hat sich als Spezialist für elektronische und elektromechanische Aufgabenstellungen abseits industrieller Lösungen auch bei großen Unternehmen einen Namen gemacht, stolz verweist man etwa auf den Houska-Preis, den 2012 das Innsbrucker Medizintechnik-Unternehmen Oroboros für seine Spezialgeräte

zur Messung der Parameter der Zellatmung erhielt – Elektronik und Hardware der Oroboros-Instrumente stammen aus dem Hause WGT. „Für uns gibt es an Ausbildungsmöglichkeiten die Lehre, die HTL und die Fachhochschule, mit Weiterbildung schaut es schlecht aus. Es gibt



*„Das Feedback auf Q-WEST ist fast gespenstisch gut. Die Teilnehmer wollen ihr neues Wissen für zukünftige Produktentwicklungen und vertiefte Projekte nutzen.“ – Thomas Ußmüller*

zwar Firmenschulungen von Herstellern, die sind aber mit viel Zeit- und Reiseaufwand verbunden“, berichtet Gradl. Mit weniger Reiseaufwand ist dafür das Q-WEST verbunden, seit einem Jahr dreht sich in diesem Qualifizierungsnetz an der Universität Innsbruck alles um Industrie 4.0. Via Cluster Mechatronik Tirol darauf aufmerksam gemacht, griff Gradl für sich und seine zwei Mitarbeiter Markus Wernard und Hannes Schwaninger zu.

Zwischen 130 und 140 Mitarbeiter aus knapp 20 Unternehmen werden seit Frühjahr 2017 an der Universität Innsbruck im Qualifizierungsnetz Q-WEST geschult, rund 700.000 Euro beträgt das Gesamtvolumen,

*„Der Innovationslehrgang ‚Digital Tourism Experts‘ trifft genau unser Kerngeschäft. Da war klar: Da müssen wir hin, viel mitnehmen und am Ende zusammentragen.“*

– Sigrid Ruppe-Senn



knapp 500.000 Euro davon steuert die FFG als Förderung bei. Qualifizierungsnetze sind die zweite Ebene der „Forschungskompetenzen für die Wirtschaft“-Schiene, definiert werden sie als „mittelfristige, zeitlich begrenzte und maßgeschneiderte Qualifizierungsnetze zwischen Unternehmen und Universitäten bzw. Fachhochschulen, die die Innovationskompetenz von Unternehmen in zukunftsrelevanten Technologiefeldern erhöhen sollen“. Das zukunftsrelevante Technologiefeld für das Tiroler Qualifizierungsnetz sind Work Enabling Systems & Technologies, mit Q-WEST wurde ein geografisch passendes Akronym dafür gefunden.

„Mitte 2016 führten wir über das Clusternetzwerk eine Bedarfserhebung durch, um konkrete Anforderungen rund um die Themen Industrie 4.0 und Digitalisierung zu sammeln. Den höchsten Bedarf in der Qualifizierung sahen die Tiroler Cluster-Unternehmen in den Bereichen Prozessoptimierung, Möglichkeiten der Industrie 4.0, Fertigungstechnologien und IT-Sicherheit. Q-WEST wurde genau auf diese Bedürfnisse abgestimmt“, berichtet Michael Jäger, Clustermanager Mechatronik in der Standortagentur Tirol. Inhaltlich, so Q-WEST-Leiter Thomas Ußmüller, habe man sich daher „thematisch be-



*„Es gab zwei längere Gesprächsrunden mit zwölf Touristikern, in denen wir Bedarf und aktuelle Probleme in Bezug auf Digitalisierung abfragten. Dazu kamen die Sicht und Erfahrung der Vortragenden.“ – Mike Peters*

wusst möglichst breit aufgestellt und das Thema Industrie 4.0 in Teile zerlegt“. Internet der Dinge, IT-Security, Robotik, Mensch-Maschine-Schnittstelle, Geschäftsprozesse, additive Fertigung... – ein vielseitiges Programm, das von Unternehmen aus Tirol, Vorarlberg und Salzburg genutzt wird, auch die Vortragenden kommen aus diesen drei Bundesländern (Universität Innsbruck, FH Vorarlberg, FH Salzburg). „Diese Zusammenarbeit über die Grenzen hinweg ist befruchtend“, sagt Ußmüller, der seit 2014 den Bereich Mikroelektronik und implantierbare Systeme am Institut für Mechatronik der Uni Innsbruck abdeckt: „Mechatronik gibt es an der Uni noch nicht lange, daher ist gerade für uns die Vernetzung mit den Unternehmen ein Mehrwert.“

Vernetzung bzw. ein Unternehmensnetzwerk nennt auch Christoph Larch als Ziel, kommt er auf das Qualifizierungsseminar „Datenmanagement in der Energie-, Bau- und Immobilienwirtschaft“ zu sprechen. Der Geschäftsführer von Syneco Österreich findet nicht nur Inhalt, sondern auch den Austausch im Qualifizierungsseminar spannend, mit sieben beteiligten Unternehmen ist die Gruppe überschaubar, aber auch vielseitig. Larch: „Jeder der Teilnehmer geht in seine spezialisierte Richtung. Das ergibt wichtige Anknüpfungspunkte.“ Ähnlich sieht es Qualifizierungsseminar-Leiterin Mirjam Franz. Abgehalten wird dieses schmalste FFG-Qualifizierungsprogramm („kurzfristig, zeitlich begrenzt und maßgeschneidert“) an der FH Kufstein, „zustande gekommen ist es in einem Zusammenspiel des Clusters Erneuerbare Energien Tirol und unserem Institut für Facility Management und Immobilienwirtschaft“, schildert Mirjam Franz. Digitalisierung sei ein Riesenthema, Datenmanagement sei das Gebiet, „von dem wir glauben, dass es den Teilnehmern den größten Mehrwert bringt.“



*Andreas Lackner: „Vom ‚Digital Tourism Experts‘ erwarte ich mir eine Schärfung des Bewusstseins: Was kann ich mit den neuen Technologien in meiner Arbeit im TVB und für meine Mitglieder machen.“*

”

*Das Qualifizierungsseminar dient auch dem Networking, dazu fehlt in der alltäglichen Arbeit oft die Zeit. Im Seminar kann man sich besser austauschen, zudem ist es vertrauensbildend.*

“

Derzeit sei es, so die Hochschullehrerin für Facility Management, mit den Daten so eine Sache: „Zum derzeitigen Stand werden Daten erzeugt und gesammelt. Am Ende des Tages hat man einen Berg an Daten, ein richtiger Nutzen – sowohl für den Kunden als auch fürs Unternehmen – wird aber häufig noch nicht daraus gezogen.“ Dass Daten mehr als Technik sind, wurde am ersten Tag des Seminars – Start der bis Juni 2018 dauernden fünf Einheiten war im Februar – in den Mittelpunkt gerückt. „Mit Digitalisierung muss man strategisch umgehen, in einem Unternehmen betrifft sie alle Abteilungen – unter Umständen kann sie ein ganzes Geschäftsmodell auf den Kopf stellen“, hält Mirjam Franz fest.

Auch Syneco – das Unternehmen mit Standorten in Bozen, Absam und Trient hat sich auf die Beratung und Begleitung von Unternehmen und öffentlichen Organisationen in den Bereichen Umwelt, Energie und Innovation spezialisiert – ist in der alltäglichen Arbeit mit Datenfluten konfrontiert, daher sei es von Bedeutung, erklärt Christoph Larch, „die richtigen herauszufischen und in ein System zu bringen“. Im Qualifizierungsseminar sieht er auch die Möglichkeit, mit den anderen Unternehmen an Standards zu arbeiten und sich gemeinsam mit Produkten und Dienstleistungen am Tiroler Markt zu positionieren. „Das Seminar dient auch dem Networking“, gibt Larch zu, „dazu fehlt in der alltäglichen Arbeit oft die Zeit. Hier kann man sich besser austauschen, zudem ist es vertrauensbildend.“ Ein Networking, das in den drei FFG-Qualifizierungsschulungen branchenintern und -übergreifend sowie zwischen Wirtschaft und Wissenschaft stattfindet. Ein Networking, das den IT-Spezialisten Patrick Winkler nach Salzburg führt.

Mit seinem Beratungsunternehmen MRT hat sich Winkler auf PLM, auf Product-Lifecycle-Management, spezialisiert. „Unsere Aufgabe ist es, durch das richtige Verwalten von Daten und die Optimierung der Kommunikation der verschiedenen Einheiten im Unternehmen die Prozessdurchlaufzeiten und die Produktqualität zu erhöhen“, sagt Winkler. Mit der digitalen Welt habe sich auch die Produktion verändert, immer mehr neue Technologien kommen auf den Markt, die den Produktionsprozess verbessern. Deshalb erwartet sich Winkler von Q-WEST, sozusagen auf den aktuellen Forschungsstand in punkto Industrie 4.0 gebracht zu werden, „damit wir abgleichen können, ob wir uns auf einer innovativen Schiene befinden, ob wir am Holzweg sind oder gar zehn Jahre zu spät“. Das, was er in der ersten Q-WEST-Hälfte gelernt habe, sei



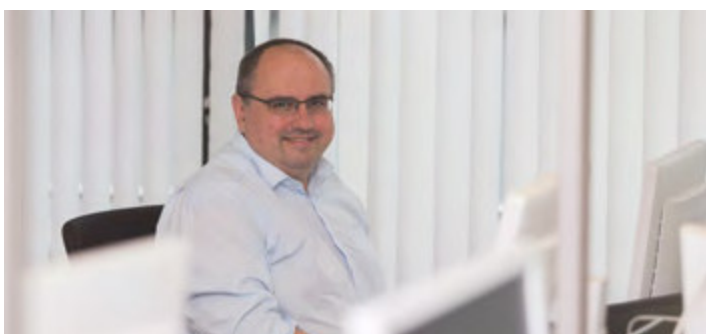
CHRISTOPH LARCH • GESCHÄFTSFÜHRER SYNECO

in einigen Bereichen „schon jetzt Goldes wert“, vier MRT-Mitarbeiter waren auch regelmäßig in den Schulungen. Geplant ist nun eine Fahrt nach Salzburg, am Programm steht ein Besuch an der FH: „Mit einem der Vortragenden haben wir uns sehr gut verstanden, eventuell entsteht aus der Kooperation sogar ein Paper.“

Dass die Digitalisierung zu neuen Kooperationen führt bzw. führen wird, davon ist Clustermanager Franz Unterluggauer überzeugt: „Das Modell der Kooperation und von gemeinsam entwickelten neuen Produkten und Dienstleistungen ist eines, das wir in unseren Clustern schon lange kennen und leben. Ähnlich verhält es sich mit der Digitalisierung. Branchengrenzen müssen aufgebrochen werden, um über das Zusammenführen von Know-how aus unterschiedlichen Bereichen – in diesem Fall viel Technologie – Neues zu schaffen.“

„Neues schaffen“ ist auch Teil des Innovationslehrgangs „Digital Tourism Experts“ und von Q-WEST, soll doch das Erlernte in Form von Transferprojekten in der Praxis erprobt und umgesetzt werden. Genau diesen Praxisbezug erhofft sich Sigrid Ruppe-Senn, zwar nicht von Anfang an, „aber dass die Praxisnähe im Laufe des Innovationslehrgangs hergestellt wird“. Seit 13 Jahren ist Ruppe-Senn mit ihrem Unternehmen Interalp Touristik am Markt und hat sich als Fullservice-Agentur im Bereich Onlinevertrieb für die Hotellerie spezialisiert. „Ferienhotellerie“, schränkt die Kufsteiner Geschäftsfrau ein, der, so ihre Beobachtung, erstens ein Leitfaden fehlt, wie sie sich am besten und gewinnbringendsten im Dschungel des Onlinesales zurechtfindet. Und zweitens die Zeit dafür. „Wir bieten eine Softwaresystem – eine Eigenentwicklung – an, das unseren Kunden den Verkauf im Internet erleichtert. Als Sahnehäubchen coachen wir unsere Kunden, beraten Hotels in Online- und Offlineverkaufsstrategien, geben ihnen Empfehlungen, analysieren und evaluieren diese und sorgen im Fall für den notwendigen Feinschliff.“ Als kleines Unternehmen mit sieben Mitarbeitern hat sie „Fortbildung immer am Radar“ und auch die Augen offen gehalten, der „Digital Tourism Experts“ trifft genau ihr Kerngeschäft, „da war klar: Da müssen wir hin, viel mitnehmen und am Ende zusammentragen.“

Touristische Dienstleister sind neben TVBs und der Hotellerie die dritte Zielgruppe für den „Digital Tourism Experts“, vom Feedback nach Aufrufen durch die Standortagentur Tirol und die Tirol Werbung war



*„Diesen Motor von Qualifizierungsmaßnahmen wie Q-WEST muss man am Leben erhalten. So können sich auch KMUs Forschung leisten, da sie über das Netzwerk punktuell auf das Uni-Know-how zugreifen können, um eigene Projekte zu entwickeln.“ – Patrick Winkler*

Lehrgangsführer Mike Peters überrascht. Die Plätze für 46 Unternehmen – 21 kleine, drei mittlere, 22 große – waren rasch belegt, „wir mussten sogar absagen“, Peters rechnet mit knapp 200 Teilnehmern in den Bereichen „Digitales Tourismusmarketing“, „Digitale Unternehmensstruktur“ und „Semantische Technologien im Web“. Die FFG-Qualifizierungsmaßnahmen sind für die Teilnehmer gratis, die Kosten, die veranstaltenden Hochschulen anfallen, werden zu 100 Prozent durch die FFG-Förderungen gedeckt, den Unternehmen wird der „Mitarbeiter-Verlust“ während der Schulungszeit zum Teil finanziell abgegolten. Wobei: „Ein Mitarbeiter, der eine Ausbildung macht, fehlt mir nicht. Im Gegenteil: Ihm fehlt etwas, da ich es ihm nicht bieten kann“, definiert WGT-Chef Philipp Gradl seinen Zugang zu Weiterbildungsmaßnahmen. Seine Mitarbeiter Markus Wernard und Hannes



*„Schulungsmaßnahmen wie ein Qualifizierungsseminar sind ein gutes Modell, damit sich Wirtschaft und Wissenschaft kennenlernen können.“*  
– Mirjam Franz

Schwanager jedenfalls hatten während des ersten Q-WEST-Jahres so manchen Aha-Effekt: „Wenn wir das vorher gewusst hätten, hätten wir uns einige Male Scherereien erspart.“ Scherereien soll in Zukunft das geplante Transferprojekt ersparen. Mit Mechatronikern der Uni Innsbruck soll mittels RFID eine automatische Sensoridentifikation von WGT-Messgeräten entwickelt werden.

„Die Qualifizierungslehrgänge sind ein gutes Modell, damit sich Wirtschaft und Wissenschaft kennenlernen können“, ist auch Mirjam Franz überzeugt, für die FH Kufstein sei auch interessant zu wissen, welche Hürden die Digitalisierung für kleine und große Unternehmen darstellt: „Vielleicht ergibt sich daraus ein neuer Forschungsansatz.“ Das Aufeinandertreffen von Hochschulen und Unternehmen wird jedenfalls von allen als großer Mehrwert gesehen. „Für uns ist der Input der Universität sehr wichtig, die Experten blicken auch über die nächste Saison hinaus“, meint etwa Andreas Lackner. Der TVB Mayrhofen-Hippach wird mit einer vierköpfigen Delegation dem „Digital Tourism Experts“ beiwohnen, einerseits fürs Marketing, „um Anregungen zu bekommen, was wir mit neuen Technologien für den TVB und unsere Gäste tun können“, andererseits für die Vermieterbetreuung. Ein wichtiger Punkt für Lackner: „Wir müssen das Wissen um die Digitalisierung auch zu den Vermietern bringen. Denn was nützt der grenzgenialste Online-Check-In, wenn ihn der Gastgeber nicht versteht und daher auch nicht haben will.“

„  
„Ein Mitarbeiter, der eine Ausbildung macht, fehlt mir nicht. Im Gegenteil: Ihm fehlt etwas, da ich es ihm nicht bieten kann.“  
“

WGT-Geschäftsführer Philipp Gradl mit seinen Mitarbeitern Hannes Schwanager und Markus Wernard (v.re.)



## Nachgefragt bei:

**Michael Jäger,**  
*Cluster Mechatronik Tirol*

### **Welche Strategien wenden die Cluster der Standortagentur Tirol an, um Qualifizierungsmaßnahmen für Unternehmen zu entwickeln?**

Wir verknüpfen das Know-how unserer Bildungseinrichtungen mit spezifischen, regionalen und nationalen Förderprogrammen und dem Bedarf unserer Betriebe. In der Mechatronik zum Beispiel ist es wichtig, dass die Module flexibel und technologisch breit gestreut sind, denn der Bedarf ist enorm heterogen.

### **Digitalisierung ist in aller Munde – gibt es spezielle Herausforderungen für den produzierenden Sektor?**

Aus meiner Sicht liegt die größte Herausforderung darin, zum Teil hoch komplexe Produktionsanlagen in eine für die Unternehmen handhabbare IT-Infrastruktur einzubinden. Firmen, denen es gelingt, einen ganzheitlichen Datenüberblick zu gewinnen, profitieren unter anderem von wesentlich kürzeren Rüst- und Standzeiten bei individuellen Kundenanfragen.

### **Wo liegt der Mehrwert von Qualifizierungsmaßnahmen wie dem Q-WEST für die Unternehmen, aber auch die Hochschulen?**

Bei Q-WEST haben viele Unternehmen rückgemeldet, dass sie über die Teilnahme zum einen ihre Kontakte in die Universität vertiefen und sich zum anderen intensiv mit Mitbewerbern austauschen können. Die Hochschulen profitieren vice versa davon, die aktuellen Problemstellungen der Betriebe zu kennen. So können sie zum Beispiel ihre Forschung sehr praxisbezogen ausrichten.

## Hintergrund

Mit Unterstützung des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung managt die Standortagentur Tirol fünf Cluster in den Fachbereichen Erneuerbare Energien, IT, Life Sciences, Mechatronik und Wellness. Die beteiligten Unternehmen, Forschungseinrichtungen, Bildungsinstitutionen und Interessensvertretungen nutzen diese Plattformen und Synergien, um über Innovation und Kooperation Marktvorsprung zu erarbeiten. Zum Schwerpunkt Digitalisierung haben die Mitgliedsunternehmen Bedarf an Wissen zu verfügbaren Technologien und deren erfolgreiche Integration in Prozesse und Geschäftsmodelle gemeldet. Die Cluster unterstützen deshalb die bedarfsorientierte Entwicklung von Qualifizierungsmaßnahmen und koordinieren die betriebliche Teilnahme.