papers4you

Die Online-Plattform für Präsentationen, Papers und Recherchematerial von und für IT-Experten zu IT-Trend-Themen

Top-100x-Experten der IKT stellen sich vor
Papers und Präsentationen aus 2013–2016

- Internationale Autoren
- Hochkarätige IT-Experten
- Interessierte Anwender
- (Young) Professionals
- Reputation Management

- Vereinfachte Informationssuche
- Aktuelle IT-Trend-Themen: IT-Strategie & Prozesse, Softwaremethoden & Trends, Cloud – Mobility – Big Data, Security & Cybersicherheit, Technologietrends
- Projekterfahrungsberichte
- Wissen teilen
- Mehrwert durch Bildung

- Events
- Erfahrungen kommunizieren
- Persönliche Kontakte zu Referenten, Experten und Anwendern

www.papers4you.at

papers4you

Papers4you.at bietet derzeit mehr als 350 Expertenbeiträge und wird kontinuierlich um topaktuelle Beiträge aus dem laufenden Veranstaltungsprogramm von CON•ECT Eventmanagement, Future Network, ITSMF, HDSV und Partnerorganisationen ergänzt.

Dabei handelt es sich um eine internetbasierte Plattform, auf der sämtliche Präsentationen, Papers und Materialien von Vortragenden und Partnern, aber auch Recherchematerial zu den einzelnen Veranstaltungen verfügbar sind. Veranstaltungsteilnehmer und Interessierte erhalten durch die Plattform ein hochwertiges Recherchetool mit exklusiven Informationen zu allen wichtigen IT-Trendthemen.

Interessierte sind herzlich dazu eingeladen, sich unter www.papers4you.at oder www.conect.at zu registrieren und vom gesammelten Wissen zu profitieren.

Vorteile für registrierte Benutzer

- **Vereinfachte Informationssuche zu topaktuellen IT-Themen**
- **Verkürzte Recherchezeit aufgrund gebündelter Informationen**
  Eine repräsentative Umfrage unter Branchenvertretern, durchgeführt von CON•ECT, hat ergeben, dass Kunden im Schnitt bis zu 80 Stunden pro Jahr oder pro Thema in ihrer Arbeitszeit für Recherche aufwenden.
- **Top-Informationen von internationalen Autoren**
- **Zugang zu einem breiten Netzwerk von hochkarätigen IT-Experten**
- **Beiträge für papers4you können von Anwendern und Experten eingereicht werden.**
  Diese werden durch das CON•ECT Redaktionsteam freigegeben. Mit der Veröffentlichung eines Beitrags schaffen Sie sich Sichtbarkeit. (Young) Professionals haben so auch die Möglichkeit, ihren Stellenwert in der Branche zu verbessern.
- **Benutzer profitieren vom Wissen des Expertenpools durch Frage-Antwort-Sessions.**
  Solche Fragemöglichkeiten einzelner Vortragender werden ca. ein Monat im Vorhinein angekündigt. Die Benutzer haben in diesem Zeitraum die Möglichkeit, Fragen an den Vortragenden zu stellen, die dann pauschal im Rahmen eines Chats oder Webinars besprochen und beantwortet werden.
- **Fortbildung:**
  - Ihre Zertifikate können Sie bei ausgewählten Bildungseinrichtungen als Weiterbildungsmaßnahme vorlegen.
    Bitte fragen Sie nach anrechenbaren Credit Points.
  - Bibliothekszugang und Fachliteratur:
    Informationsmaterialien über die Veranstaltungspräsentationen hinausgehend wie Videos, Hintergrundmaterial etc.
  - Special Networking Events für papers4you-Abonnenten
  - Reputationsmanagement für Autoren – einmal jährlich Herausgabe eines papers4you-Expertenverzeichnisses
  - Infos über Neuerscheinungen von Büchern und Buchempfehlungen
  - Links zu Trendthemen
  - Veranstaltungsnachberichte
  - Kurzfassungen von Präsentationen

Zielgruppe

Unternehmensleitung, IT-Vorstand, IT-Entscheidungsträger, Rechenzentren-Leiter, Strategieverantwortliche, Finanzen-, Controlling- und Personalverantwortliche, Organisatoren, Business-Analysten, Infrastrukturverantwortliche, Security- und Projektleiter aller Branchen im deutschsprachigen Raum.

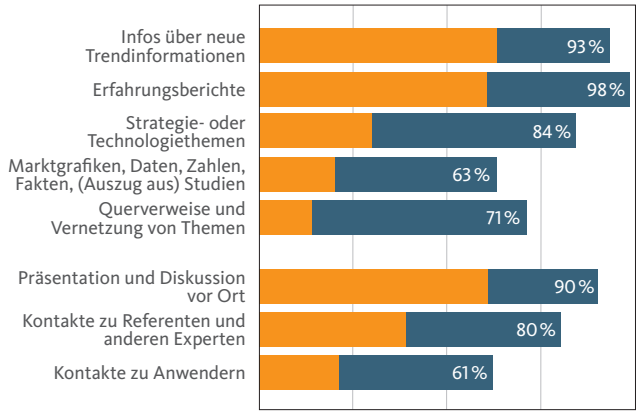
Wozu können Sie papers4you nutzen?

Sie können aus den zur Verfügung gestellten Papers Zukunftstrends, Strategie- und Technologiethemen ableiten und für Ihr Business übernehmen. Sie erhalten Querverweise und Vernetzungen zu Ihren wichtigen Themen. Lernen Sie aus Erfahrungsberichten anderer!

Information über Zukunftstrends ist für 93 % der Befragten der CON•ECT-internen Marktforschung sehr wertvoll bzw. wertvoll. Weitere 98 % profitieren von Erfahrungsberichten der Autoren und Referenten, Informationen sind sehr wertvoll bzw. wertvoll.

Details aus unserer Marktforschung

Auf die Frage »Ich suche folgende Informationen bzw. folgende Informationen sind für mich sehr wertvoll bzw. wertvoll« haben die Teilnehmer der CON•ECT Informunities 2014 wie folgt geantwortet.



Erhebung mittels schriftlicher Fragebögen direkt nach allen Veranstaltungen 2014.

- Jeder Vierte verwendet die Materialien aus dem Papersdownload-Bereich für unternehmensinterne Präsentationen.
- Mehr als jeder Dritte erachtet die Informationen für umsetzbar und nutzt diese zur Evaluierung und Initiierung neuer Projekte in seinem Unternehmen.
- Jeder Zehnte nutzt Kennziffern aus Veranstaltungen um interne Kosten-Nutzen-Relationen zu eruieren.
- Zur Evaluierung vertiefender Folgeausbildungen werden Infos aus dem Papersdownload von jedem vierten Befragten verwendet.

... und so funktioniert's

Anmeldung, Registrierung, Vertragsabschluss

- Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Buchungsformulars.
- Sie benennen einen Administrator.
- Die im Buchungsformular abgefragten Daten (»Anmeldedaten«)sind vom Kunden vollständig und richtig anzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Änderungen in Bezug auf die Anmeldedaten unverzüglich und schriftlich mitzuteilen. CON•ECT Eventmanagement verwendet die in den Anmeldedaten hinterlegten Kontaktdaten des Administrators für alle Erklärungen gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung von papers4you.
- Der Kunde erhält von CON•ECT Eventmanagement gemäß dem Buchungsformular einen oder mehrere Benutzerzugänge für papers4you, die ihn dazu berechtigen, die heruntergeladenen Inhalte in dem im Buchungsformular benannten Unternehmen weiterzugeben. Die Freischaltung erfolgt – soweit nicht anders vereinbart – nach Zahlung des Rechnungsbetrags.

	Test Download for free	Einzel-person	(IT-) De-partment Account	IT-Com-pany-Account
Preis in Euro	Kostenlos	299,– *	999,– *	1.499,– *
Anzeigemöglichkeit	Max. 12	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Downloads	1	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Uploads	—	—	—	10 Papers
Anzahl Benutzer	1	1	1–99	1–249
Laufzeit	Im laufen-den Monat	12 Monate	12 Monate	12 Monate

* Preise zuzüglich 20 % MwSt.

Vereinbarung

zwischen CON•ECT Eventmanagement, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien und

Ich melde mich für folgenden Account an:

- ☐ Test-Account (kostenfrei)
- ☐ Quartals-Account (€ 99,–/3 Monate)
- ☐ Einzelpersonen-Account (€ 299,–/Jahr)
- ☐ Department-Account (€ 999,–/Jahr)
- ☐ IT-Company-Account (€ 1.499,–/Jahr) mit Uploadoption für bis zu 10 Papers

Firma:

Titel: | Vorname:

Nachname: | Geburtsdatum:

Funktion:

Straße:

PLZ: | Ort:

Telefon: | Fax:

E-Mail:

Datum: | Unterschrift/Firmenstempel:

■ Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

■ Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)

Alle Preise verstehen sich zuzüglich MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie unter www.papers4you.at

Papers und Präsentationen 2013–16

Big Data und Predictive Analytics & Digitale Transformation und Design Thinking (16. 6. 2016)

Ist die digitale Transformation das neue Big Data?

Herbert Stauffer, Robert Tischler (BARC)

Der digitale Wandel in Gesellschaft und Wirtschaft ist ein heiß diskutiertes Thema. Voraussetzung ist die umfassende Nutzung aller Daten. Der Vortrag gibt Auskunft, was unter digitalem Wandel zu verstehen ist, welche Unterschiede es zu Big Data gibt und was die Eigenschaften von datengetriebenen Unternehmen sind. Ergänzend werden Erkenntnisse aus der letzten Big-Data-Studie des BARC Institutes präsentiert.

Möglichkeiten zur Automatisierung von Predictive Analytics Prozessen

DI Dr. Franz Pacha (Sybase/Edge-IT)

Für die modernen Analyseverfahren werden immer mehr Informationsquellen, sei es aus dem eigenen Unternehmen, aus zugekauften Daten, aus dem Social Network oder sonstigen Quellen in relationaler oder auch nicht-relationaler Form herangezogen, und damit wächst auch die Anzahl der dadurch entstehenden Variablen und deren Relationen. Waren es ursprünglich überschaubare Abhängigkeiten, ist es heute nur schwer möglich oft Tausende von unterschiedlichen Variablen in ihrer Bedeutung für die Analyse sicher zu bewerten.

Der Ansatz Maschinen-Lernverfahren zur Unterstützung bei der Entwicklung von analytischen Vorhersagemodellen anzuwenden hat sich bewährt. Die Modelle können innerhalb weniger Stunden generiert und optimiert werden, und was dabei im interaktiven Betrieb wesentlich ist, sobald sie einmal eingesetzt werden, dann auch innerhalb kürzester Zeit aktualisiert und den sich laufend ändernden Randbedingungen angepasst werden. Zeigt etwa eine Analyse Abweichungen zwischen Vorhersage und tatsächlichem Geschehen, können diese Abweichungen in »Echtzeit« zur Verbesserung des Modells herangezogen werden, es muss kein manueller Modell-Update durchgeführt werden!

Andererseits ermöglicht es die Nutzung automatisierter Verfahren für Predictive Analytics auch nicht tief mit der Statistik vertrauten Personen ihr Businessproblem ohne »Data-Scientist« zu lösen. Damit wird der Nutzen von »Big-Data« einem weiten Nutzerkreis eröffnet, der nicht unbedingt R kennen muss, um richtig für sein Business zu entscheiden.

In einer der Vortragspausen wird live die Umsetzung einer realen Aufgabenstellung der »kaggle«-Community mit dem SAP Advanced Analytics Edge Produkt erklärt.

Smart Processes – Optimierungspotentiale durch Prozessanalyse

Dr. Christine Natschläger (SCCH)

Die Abläufe (Prozesse) sind der Kern eines Unternehmens und beschreiben die Zusammenhänge der Aufgaben im Tagesgeschäft. Die Grundidee der Prozessanalyse (Process Mining) ist reale Prozesse durch Extraktion von Wissen aus Ereignislogs zu erkennen, zu überwachen und zu verbessern. Ereignisse beziehen sich dabei auf eine Vielzahl von Vorgängen in Unternehmen. In Abhängigkeit der zu analysierenden Anwendungsdomäne können sich Ereignisse z. B. auf das Durchführen einer Geldtransaktion, den Empfang einer elektronischen Produktanfrage oder das Verschrauben von Metallteilen in einem Bearbeitungsschritt beziehen. Die für die Prozessanalyse benötigten Daten sind in der Regel im Unternehmen bereits vorhanden, z. B. als Ereignislogdaten von Maschinen oder aufbereitet in Datenbanken. Diese Daten werden analysiert und in Verbindung zueinander gebracht werden. Dabei entsteht wertvolles Wissen über die aktuellen Abläufe eines Unternehmens, welches als Ausgangsbasis für die Implementierung eines Softwaresystems, für die Verbesserung der Prozesse oder für die Kontrolle der Prozesseinhaltung dienen kann. Die Modellierung, Analyse und Verbesserung von Prozessen ist seit vielen Jahren Inhalt von Forschungs- und Industrieprojekten am Software Competence Center Hagenberg.

Shared Services von ATOS zu EDI (Electronic Data Interchange)

Dipl.-Ing. (FH) Dieter Holmann (Atos)

Als »EDI« (Electronic Data Interchange / elektronischer Datenaustausch) bezeichnet man den Austausch von Nachrichten (z. B. Bestellungen, Lieferscheine, Rechnungen, Speditionsmeldungen, Zahlungen, ...) über entsprechende elektronische Schnittstellen.

Einige Vorteile hiervon sind neben Prozess-Beschleunigung auch der Entfall von Erfassungstätigkeiten und damit Kostenreduktion.

Anstatt ein EDI Service selbst im Haus zu betreiben, empfiehlt es sich über die Nutzung eines Shared Service, wie es beispielsweise von Atos angeboten wird, nachzudenken. Hierdurch können Sie von hochwertigen Service Levels profitieren, für die Sie nicht extra bezahlen müssen und sich um Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Big Data & Analytics im Umfeld forensischer Services

Jörg Fuchslueger (BIConcepts), Mag. Michael Zellinger (CIN Consult)

Riesige Datenmengen im Zuge von Sachverhaltsaufklärungen (internal investigations) zu durchforsten ist eine zunehmende Herausforderungen in den Rechts-, Compliance- und internen Revisionsabteilungen von Unternehmen.

Weniger auf die allgemeinen Anforderungen des gesamten E-Discovery-Prozesses zielt dieser Vortrag auf die neuen Möglichkeiten die heute durch den Big-Data-Ansatz in der Analyse sichergestellter Daten ermöglicht werden.

Gemeinsam mit einem Expertenanwender wird an Hand der von BIConcepts entwickelten Intelligent Content-Investigation-(ICI)-Plattform das Vorgehensmodell einer Big-Data-Analyse auf heterogene Datenstrukturen (Textdateien, E-Mails) gezeigt.

ICI baut unter Anderem auf IBM-Watson-Technologie auf und wurde 2016 als Finalist für den IBM Beacon Award in der Kategorie »IBM Outstanding Cognitive Solution« prämiert.

Cognitive Computing

DI Wolfgang Nimführ (IBM)

IBM hat mit Watson die Ära des Cognitive Computing eingeleitet – eine neue Ära im Einsatz und der Funktionsweise von Computersystemen. Dabei wird Lösungsfähigkeiten nicht mehr explizit programmiert, sondern das System lernt selbst und bildet ein Verständnis aus Interaktionen und Erfahrungen. IBM Watson ist so konzipiert, dass Daten, egal woher sie kommen und in welcher Form sie vorliegen, verarbeiten werden. IBM Watson kann viel mehr als nur einfach rechnen – es versucht den Menschen mit seinen Intentionen und Wünschen zu verstehen – dabei werden Nuancen in der menschlichen Semantik und in der Interaktion mit Personen berücksichtigt. Erstmals müssen sich damit Menschen nicht mehr den starren Regeln eines Computers unterwerfen, sondern können natürlicher als in der Vergangenheit mit ihm kommunizieren.

Smart Data Analytics – Automatisierte Datenanalyse in industriellen Anwendungen

Dr. Thomas Natschläger (SCCH)

Der Begriff Industrie 4.0 ist heutzutage in aller Munde. Zum Teil riesige Datenströme (z. B. Maschinendaten, Prozessdaten, Qualitätsdaten etc.) aus unterschiedlichsten heterogenen Datenquellen müssen miteinander verknüpft und analysiert werden, um eine sinnvolle Entscheidungsgrundlage und Handlungsempfehlungen für den Menschen zur Verfügung zu stellen. Dazu werden in diesem Vortrag Methoden zur Realisierung von Predictive Analytics und Predictive Maintenance vorgestellt. So können etwa durch den Einsatz von Data Mining und Machine-Learning-Methoden Prognosemodelle erstellt werden, die eine Frühwarnung vor Schäden und Stillständen ermöglichen. Das Anwendungsspektrum reicht dabei von der Prozessindustrie und Produktion über das Energiemanagement bis hin zur Herstellung und Instandhaltung von Maschinen und Anlagen.

Daten in der digitalen Fabrik

Mario Meir-Huber (Microsoft)

In diesem Vortrag erfahren Sie, wie Daten für die Automatisierung im Produktionsprozess verwendet werden und welche Plattformen und Technologien es hierfür gibt. Dabei werden die Vorteile der Digitalisierung ebenso beleuchtet wie konkrete Anwendungsmöglichkeiten.

Design Thinking – Wertschöpfungsturbo und Betriebskostenbremse in einem

Dr. Helmut Steigele (CascadeIT)

Kernaussage des Vortrages:
Wer im Falle einer Dienstleistungsinnovation von Beginn an schon nach den Ansätzen des Design Thinking konzipiert und plant, sichert sich zwei Vorteile:

- Treffsicherer Service und da-mit schnelleren Ertrag
- Niedrigere Einführungs- und Betriebskosten und damit von Beginn an bessere Margen

Inhalte des Vortrages:

- Services als Wettbewerbs- und Differenzierungsinstrument einer »kostengetriebenen Produktwelt«
- Service – Nutzen – Stabilität und Kundenbedürfnis
- Der Servicekunde – das unbekannte Wesen
- Beispiele dienstleistungsgetriebener Geschäftsmodelle
- Wie baut man serviceorientierte Geschäftsmodelle auf?

Business-Analyse & Requirements Day im agilen Umfeld (15. 6. 2016)

Agile Projekte steuern durch modellierte Geschäftsprozesse. Projekte planen und Stories splitten entlang fachlicher Abläufe

Dr. Michael Amann (ProMind e.U.)

Agile Projekte fordern eine ganz klare Orientierung am »Business Value«. Dabei stehen Fragen im Vordergrund wie: Welche Features bringen den Kunden zum aktuellen Zeitpunkt den größten Nutzen? Was sollen wir als nächstes einplanen, um ein möglichst wertvolles Produkt zu erzielen? Und vor allem – wie weit sind wir denn fortgeschritten? Eine Antwort auf diese Fragen können modellierte und beschriebene Geschäftsprozesse liefern. Diese Prozessmodelle, die in einer standardisierten BPMN 2.0 modelliert werden können, bilden die Basis für eine Traceability von der User Story über die Systemfunktion bis hin zur Aktivität. In diesem Vortrag erhalten Sie einen Einblick, welche Möglichkeiten sich aus Prozessmodellen und Beschreibungen ergeben und wie diese für die Fortschrittsbewertung dienen können.

Wie gelingt Requirements Engineering in agilen Projekten?

Dipl.-Math. Ursula Meseberg (microTOOL)

Requirements Engineering in agilen Projekten – ist das nicht ein Widerspruch in sich? Heißt Requirements Engineering denn nicht, eine Unmenge an Dokumentation zu erzeugen, eine Anforderungsspezifikation, die leicht auf viele hundert Seiten anwachsen kann? Eine Spezifikation, für die dann irgendwann Redaktionsschluss ist. Sorry, liebe Stakeholder, Änderungen werden nicht mehr angenommen. Dagegen ist Dokumentation bei agiler Entwicklung doch gar nicht nötig? Anforderungen sind es auch nicht. Dafür gibt es ja die kurzen, knappen User Stories. Und basiert agil nicht auf dem Prinzip, ständig alles wieder zu ändern? Das passt doch nicht zusammen – oder?

Der Vortrag beantwortet die Fragen, ob Requirements Engineering überhaupt agil sein kann, wer agiles Requirements Engineering macht und welche Techniken hierbei zum Einsatz kommen.

Product Owner – Im Spannungsfeld zwischen IT und Business

Mag. Franz Hofer (Raiffeisen Bank International AG)

In einem großen Unternehmen wie die RBI (>60 000 Mitarbeiter) kommt der internen IT-Abteilung eine wesentliche Aufgabe zu. Sie ist bei der Durchführung großer Änderungsprojekte zuständig für die Bedarfsanalyse, Planung, Entwurf, Umsetzung, Test und Aus-

rollung. Der agile Ansatz fordert aber eine wesentlich engere Zusammenarbeit zwischen Fachbereich und IT in der Projektabwicklung als in der Vergangenheit bei der Anwendung klassischer Wasserfall-Methoden. Scrum definiert hier als wesentliche Rolle den Product Owner.

Vom Product Owner wird eine Fülle von Eigenschaften erwartet: Analytische Fähigkeiten, Entscheidungsstärke, Verhandlungsgeschick, Durchsetzungsvermögen, guter Komunikator, ..., aber auch Fachwissen. Weder in der IT noch im Fachbereich gibt es bei den Mitarbeitern normalerweise die perfekte Kombination.

Bei der Planung neuer Scrum-Projekte stellt sich daher immer die Frage, wie der Product Owner besetzt werden soll. Welche der oben angeführten Eigenschaften sind für das konkrete Projekt am wichtigsten und wo finde ich Personen, die auch zeitmäßig verfügbar sind? Oder brauche ich mehrere Personen (aus IT und Business) um die Rolle wirklich leben zu können? Wie arbeiten Business-Analysten aus der IT und Product Owner aus Business im Projekt zusammen?

Der Vortrag zeigt die Erfahrungen mit dieser Rolle in der RBI, die in mehr als 5 Jahren in verschiedenen Scrum-Projekten gesammelt wurden..

»Bei uns funktioniert's seit der Umstellung auf Agile super, ... bis auf ...«

Helmut Pichler (Anecon)

Solchen Aussagen oder ähnlichen begegnen wir häufig, wenn wir mit Unternehmen sprechen.

Glaubt man den aktuellen Umfragen, so setzen schon die Mehrzahl der Unternehmen auf Agile.

Wo drückt nun noch der Schuh, bzw. anders formuliert: Wo liegt noch Improvement-Potential?

In diesem Impulsvortrag beleuchtet Helmut Pichler (u. a. Agilist, Mitautor des Buches »Agile Testing: Der Agile Weg zur Qualität«, Trainer iSQI CAT, ...) anhand einiger Praxisbeispiele mögliche Stolpersteine, die an sich jeder für sich zwar vielleicht trivial anhören, aber dennoch in der Realität oft vieles der »versprochenen Vorteile« durch Agile einbremsen und sogar blockieren. Und das »fehlende Team-Commitment zur Qualität« ist nur einer der Gründe

Requirements Engineering Community

DI Mag. Christian P. Ploninger, Jasmina Surlan (Frequentis)

Eines der agilen Paradigmen ist es, Entscheidungskompetenz an diejenige zu übertragen, die am geeignetsten für die jeweilige Entscheidung sind. In diesem Sinne hat Frequentis Anfang 2015 eine Requirements Engineering Community ins Leben gerufen. Ziel der Community ist es Requirements Engineering im Haus kontinuierlich zu verbessern, eine gemeinsame Kommunikationsbasis sicherzustellen, sowie eigenständig konzernweite RE/BA Standards zu setzen und einzuführen. Fr. Surlan und Hr. Ploninger berichten über die Fallstricke, Chancen und Resultate des ersten Jahres.

Sichere Softwareentwicklung – das neue Berufsbild des CSSLP. Der Certified Secure Software Lifecycle Professional

Stefan Jakoubi (SBA Research)

Schwachstellen in (Web-)Anwendungen sind ein immer größeres Risiko für Unternehmen. Um deren Sicherheit zu garantieren und validieren zu können ist es essentiell, dass die am Entwicklungsprozess beteiligten Personen Erfahrung und Wissen über sichere Softwarentwicklung haben.

Der CSSLP-Kurs baut dieses Wissen auf und die Zertifizierung validiert das gelernte Wissen.

Die Zielgruppe der Kurses sind:

- Software-Architekten
- Software-Entwickler
- Software-Projektleiter
- QA-Leiter
- Security-Manager
- Applikation-Security-Verantwortliche
- IT-Leiter

Weitere Informationen zum CSSLP unter
https://www.isc2.org/csslp/default.aspx

11. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2016 (Zürich) (15. 3. 2016)

Service Management Solutions to Deliver IT Excellence

Steve Morgan (Syniad IT)

Multisourcing is becoming the industry norm, and this introduces a new challenge in terms of how a complex vendor ecosystem will be managed. Service Integration & Management is the coordination of people, processes, and tools/technology across multiple Service Providers, be they internal or external, to manage the delivery of end-to-end service to the customer.

Herausforderung IT-Strategie

Torsten Heinrich (HiSolutions AG)

- Strategische Fragen des IT-Wandels
- Erwartungen an die IT-Strategie
- Bausteine der Strategieentewicklung

ServiceDesk in Verbindung mit praktischen Strategien für Überwachung, Notfallplanung sowie Pläne für Notfallvorsorge und -maßnahmen

Eduard Rott (TMM Groupe)

Mit ky2help in eine neue Servicedimension. App Helping Hand Pizol

DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA AG) , Klaus Nussbaumer (Pizolbahnen AG)

Franz Kerschbaumer, Geschäftsführer der KYBERNA AG wird zusammen mit Klaus Nussbaumer, CEO der Pizolbahnen AG, anhand einer Case Study erläutern, auf welch einfache Weise kundenorientierte Softwaretools zur Prozessoptimierung entwickelt und umgesetzt werden können. Die eigens für die Pizolbahnen AG entwickelte App »Helping Hand Pizol« wird seit Beginn des Jahres erfolgreich als Teil der ky2help® Servicemanagement-Software genutzt und optimiert als GPS-unterstützte Smartphone-App die Unfall- und Mängelerfassung der Pizolbahnen AG. Die ganzheitliche, elektronische Prozessabwicklung gewährleistet einen zeitnahen Informationsaustausch unter Einbeziehung beliebiger Endgeräte. Dabei liefern aussagekräftige Reports wichtige Informationen, um Prozesse zu optimieren und die Effizienz der Mitarbeit zu steigern. Auf diese Weise

deckt die Servicemanagement-Software von KYBERNA den gesamten organisatorischen und technischen Prozess des Unternehmens zuverlässig und erfolgreich ab.

Drei wichtige Punkte, um mit IT-Self-Service tatsächlich Ticketkosten zu senken

Peter Stanjeck (USU AG)

In dem Vortrag werden Umfrageergebnisse von Analystenhäusern zum Supportverhalten von Usern und Studien zum Einsatz von IT-Self-Service in Unternehmen in DACH präsentiert und erörtert. Im Weiteren wird darauf eingegangen, warum IT-Self-Service in vielen Unternehmen nicht den erhofften Nutzen bringt und welche drei Punkte zu beachten sind, um IT-Self-Service erfolgreich einzuführen und dabei die Ticketkosten bei gleichzeitiger Erhöhung der Anwenderzufriedenheit zu reduzieren.

HR-Prozesse optimal unterstützt bei Abraxas Informatik AG mit ServiceNow

Balz Hedinger (Abraxas Informatik AG)

Ein- und Austritte von Mitarbeitern sind anspruchsvolle Aufgaben für Unternehmungen ab einer bestimmten Größe und die an mehreren Standorten präsent sind. Sicherheitsaspekte und die Durchlaufzeit für die Abwicklung der Aufgaben gewinnen an Wichtigkeit. Durch einen Eintritt eines Mitarbeiters werden eine Vielzahl an Aktivitäten fällig, die in einer bestimmten Reihenfolge auszuführen sind, damit ein neuer Mitarbeiter ab dem 1. Tag produktiv arbeiten kann. Auf der anderen Seite muss bei einem Austritt eines Mitarbeiters sichergestellt sein, dass er bis zum letzten Arbeitstag produktiv arbeiten kann. Aber dann am nächsten Tag muss sichergestellt werden, dass die Accounts gesperrt sind. In meinem Referat werde ich aufzeigen, wie Abraxas vorgegangen ist, um mit Hilfe von ServiceNow die entsprechenden Prozesse zu unterstützen und wie es gelungen ist, die HR-Mitarbeiter für ServiceNow zu begeistern.

Processmining im ITSM-Einsatz

Dipl.-Inf. Nicolas Pantos (AXAS AG)

Process Mining – manchmal auch Automated Business Process Discovery (ABPD) genannt – bringt größtmögliche Transparenz in Ihre Unternehmensprozesse und erkennt, analysiert und visualisiert alle in Ihren IT-Systemen gespeicherten Prozessspuren.

Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unternehmen in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und automatisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der großen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmengen mit Struktur zu versehen und Geschäftsabläufe automatisiert zu visualisieren.

Der Nutzen des Processmining entsteht in allen 4 Prozessen in Form von Kosteneinsparungsmöglichkeiten und aufgezeigtem Optimierungspotential des KVP.

SAMurai – Die effiziente Umsetzung eines Software-Asset-Management-Projekts von der Theorie in die Praxis

Rey Schallberger (Brainware Solutions AG), Daniel Affolter (Tamedia AG)

Customer Experience Management (CEM) in der IT- Kunden- und Anwendererlebnisse aktiv gestalten und steuern

Mag. Alexander Stoik (Pidas)

- Warum Customer Experience Management (CEM)?
- Kunden- und Mitarbeiterloyalität sichern den Unternehmenserfolg
- CEM-Phasenmodell für die erfolgreiche Umsetzung
- Voraussetzungen für ein erfolgreiches CEM

Nur wer es heutzutage versteht, die Kundenbedürfnisse und Markenversprechen konstant zu erfüllen, kann sich langfristig am Markt differenzieren und dank loyaler Kunden von Umsatzsteigerungen und Neukunden (Weiterempfehlung) profitieren. Für die IT gilt es, die optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse an den Touchpoints zum IT-Kunden in strategischer und operativer Hinsicht so zu definieren, um erfolgreich als Business Advisor oder als Business Enabler agieren zu können.

Service-Desk: welche Resultate Sie mit intelligenter Anwenderinformation erreichen können

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)

Wie man mit zielgenauer Anwenderinformation sowohl Anwender wie auch Service Desk Mitarbeiter begeistern kann

- Vom internen Problem zur Software-Lösung in nur zwei Monaten
- Retten Sie die Anwender aus der Informationsflut und schaffen Sie mehr Zeit für das Wesentliche
- Charmant Kosten und Tickets sparen durch gezielte Anwenderinformation
- Der Livebeweis: Kein Server und kein komplexes Deployment nötig! Inbetriebnahme auch in weltweiten Umgebungen in sehr kurzer Zeit

Digital-IQ-Studie

Christoph Müller (PricewaterhouseCoopers AG)

Zum wiederholten Mal hat PwC die Befragung zum Digital IQ erhoben. Grundsätzlich ist der Digital IQ die Messgröße dafür, wie gut Unternehmen den Wert von Technologie verstehen und wie eng sie diese auch mit ihrer Gesamtorganisation verzahnen.

- Geschäfts- und Digitalstrategie im Unternehmen kommunizieren
- Frische Ideen durch Einbindung externer Quellen für die Anwendung neuer Technologien nutzen
- Wettbewerbsvorteile für das Unternehmen durch Investitionen in digitale Lösungen
- Durch effektive Nutzung aller erfassten Daten lässt sich der Geschäftswert steigern
- Sicherheits- und Vertraulichkeitsrisiken rund um digitale Projekte
- Die digitale Roadmap muss Kapazitäten und Prozesse, digitale und IT-Komponenten umfassen
- Ergebnisse digitaler Investitionen konsequent erheben

Multiprovider Contract Lifecycle Management & Governance

Kirsten Buffo (Information Services Group Switzerland GmbH)

Vorgehensweise zum Aufsetzen einer effizienten SIAM Multi-Provider-Steuerung. Vorstellung von Methoden, um die Performance der Provider E2E zu überwachen, managen und auszuwerten entlang des Lebenszyklus der jeweiligen Verträge.

Wie Service Transition und Transformation gelingt – Erprobte Betriebsmodelle für Service Management umsetzen

Oliver Boy (ABB)

Nach der Vorstellung von Situation und Kontext geht der Vortragende in das Spannungsfeld zwischen Konzeption und Umsetzung von Betriebsmodellen. Einige haben sich im Multi-Provider-Management mittlerweile bewährt, andere weniger. Warum ist das so? Welche Faktoren spielen eine Rolle? Welche konzeptionellen Ideen von SIAM (Service Integration und Management) können wie umgesetzt werden? Aus dem aktuellen Transformationsprojekt des Vortragenden werden praktische Lernerfahrungen und Überlegungen so zusammengefasst, dass sich IT-Manager etwas mitnehmen und auf die eigene Situation übertragen können.

IT-Service & Business Service Management Frühjahrssymposium (18. 2. 2016)

Drei wichtige Punkte, um mit IT-Self-Service tatsächlich Ticketkosten zu senken

Peter Stanjeck (USU AG)

In dem Vortrag werden Umfrageergebnisse von Analystenhäusern zum Supportverhalten von Usern und Studien zum Einsatz von IT-Self Service in Unternehmen in DACH präsentiert und erörtert. Im Weiteren wird darauf eingegangen, warum IT-Self-Service in vielen Unternehmen nicht den erhofften Nutzen bringt und welche drei Punkte zu beachten sind, um IT-Self Service erfolgreich einzuführen und dabei die Ticketkosten bei gleichzeitiger Erhöhung der Anwenderzufriedenheit zu reduzieren.

Agile Practices für das Service Transition Management

Mag. Christoph Leithner (Celix Solution GmbH)

Im Change Management gilt es die Balance zwischen notwendigen Veränderungen und deren Auswirkungen zu erhalten. Oft werden die Änderungen zu Gunsten der Stabilität verzögert oder gar verhindert. Dabei wird gerne übersehen, dass damit der Value Stream ausgebremst und der Return on Investment verschlechtert wird. In diesem Vortrag stellen wir Ihnen vor, wie Agile Praktiken, die sich in der Software-Entwicklung bewährt haben, im Change Management angewandt werden können. Wie bei Agiler Software-Entwicklung kann eine kürzere Time-to-Market und ein gesteigerter Value Stream auch in der Infrastruktur erreicht werden.

Operational Intelligence @ A1

Jürgen Moser (A1 Telekom)

Um als größter Service Provider Österreichs höchstmögliche Verfügbarkeit von Telekom und IT-Dienstleistungen zu gewährleisten, wird in A1 ein bereichsübergreifendes »Outage Mangement« betrieben. Eine Vielzahl an Informationen müssen verknüpft werden, um eine reibungslose und rasche Fehlerbehebung bzw. Fehlerbeauskunftung sicher zu stellen.

In diesem Vortrag wird erläutert, welche Strategien und Technologien im Bereich »Outage Management« bei A1 zu Einsatz kommen.

Security-, Risk- und Compliance Management (16. 2. 2016)

The Global State of Information Security® Survey 2016

Christian Kurz (PwC)

An effective cybersecurity program starts with a strategy and a foundation based on risks. So it was encouraging to find that the vast majority of organizations have adopted a security framework, or more often an amalgam of frameworks—often with very productive results. The two most frequently implemented guidelines are ISO 27001 and the US National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework. These guidelines enable organizations to identify and prioritize risks, gauge the maturity of their cybersecurity practices and better communicate internally and externally.

Advanced Persistent Threat – Risiken vermeiden mit integrierten Security Lösungen

Christian Messmer (IBM Österreich)

Grenzenlose Mobilität, das Internet der Dinge, Cloud Computing – die zunehmende Vernetzung bietet immer neue Angriffsflächen für Cyber-Kriminelle. Advanced Persistant Threats können nicht mit einem einzigen Tool bekämpft werden – jedoch: diese Risken können vermieden werden.

Sichere IT-Infrastruktur

Oliver Eckel (Cognosec)

Best Practice: Android-basierte Anti-Malware-Lösungen für mobile Endgeräte

Markus Hefler (Raiffeisen Rechenzentrum Süd GmbH)

Neben Desktops (Windows, Mac) sowie Mobilgeräten mit Apples iOS lässt sich auch Googles Android Mobilbetriebssystem über eine Konsole zentral verwalten. Bereits seit Jahren gehören Anti-Malware-Lösungen auf Desktop-Computern zum Standardrepertoire. Diese Selbstverständlichkeit macht aber leider vor Mobilgeräten halt, obwohl die Masse an gravierenden Sicherheitsschwachstellen, speziell im Android-Umfeld, den Einsatz solcher Absicherungsmaßnahmen dringend notwendig macht. Für diesen Zweck existieren spezielle Mobile-Device-Managment-(MDM)-Lösungen, welche die zentrale Administration von Anti-Malware, Privacy und Web-Security-Features ermöglichen. Mobilgeräte können beispielsweise per Fernzugriff gesperrt und gelöscht sowie Kennwörter zurückgesetzt werden, um im Fall eines Diebstahls oder Geräteverlusts unautori-

sierten Zugriff auf vertrauliche Daten zu verhindern. Dieser Vortrag befasst sich mit konkreten Bedrohungsszenarien, potentiellen Schäden und umsetzbaren Gegenmaßnahmen im Zusammenhang mit der Verwendung von Mobilgeräten in Unternehmen.

Sicherheit von Daten bei industriellen Steuerungen

DI Stefan Marksteiner (Joanneum Research)

Durch die aktuellen Hype-Themen Industrie 4.0, Internet of Things und Cyber-Physical Systems entsteht der Bedarf, industrielle Systeme mit IT-Systemen zu verschmelzen. Wie so oft bei entstehenden Technologien wird jedoch die Sicherheit dabei vernachlässigt. Dieser Vortrag beleuchtet das Thema Industrielle Informationssysteme und zeigt die Probleme und Gefahren auf, die bei der Vernetzung zwischen Automatisierungs-und Informationstechnologie entstehen. Es werden konkrete Vorfälle genannt und sowohl der Stand der Sicherheitstechnik als auch mögliche Lösungsansätze für die zukünftige Sicherheit im industriellen Bereich präsentiert.

E-Health-Anwendungen und Krankenhausinformationssysteme Best Practices von KAV, Gesundheitsfonds Steiermark, Vinzenz Gruppe und weiteren (23. 11. 2015)

Mobile Applikationen und M-Health

DI Dr. Gerhard Kainz (Stadt Wien, MA 24)

E-Health-Anwendungen boomen weltweit, vom schnelleren Zugang zu Informationen für ÄrztInnen, klassische telemedizinische Anwendungen bis zu den rund 100 000 Apps im Gesundheitsbereich. Gerade diese M-Health- Apps sind ein Motor für innovative Gesundheitsdienste und haben das Potential, den Gesundheitsmarkt grundlegend zu verändern. Welche Rolle kann hier die Stadt Wien einnehmen?

Onkologisches Informationssystem (OIS) an den Niederösterreichischen Landeskliniken

Mag. Sandra Büchse (NÖ Landeskliniken)

Das Onkologie Informationssystem (OIS) der Niederösterreichischen Landeskliniken bildet die Anforderungen zur Zertifizierung der jeweiligen Entitäten ab und umfasst darüber hinaus auch eine organspezifisch vertiefte Dokumentation. Nach einer intensiven Konzeptions- und Umsetzungsphase ging das OIS Anfang November 2014 am Universitätsklinikum Krems in Betrieb. Basis für die erfolgreiche Inbetriebnahme waren unter anderem die von der NÖ Landeskliniken-Holding bereits im Vorfeld gestarteten Prozessanalysen und Standardisierungsarbeiten mit den jeweiligen Landeskliniken. Das IT Unternehmen x-tention mit dem Partner celsius37.com AG sorgte für die OIS Systemimplementierungen mit den diversen KIS Anbindungen und ist mit der gesamten OIS Betriebsführung (Service- Desk, Systembetreuung und Wartung) im zentralen Rechenzentrum der NÖ Landeskliniken-Holding beauftragt.

Die letzte Meile auf dem Weg zur ELGA – Bereitstellung strukturierter Inhalte

DI Dr. Stefan Rausch-Schott (Vinzenz Gruppe)

Die Vorgaben zu ELGA regeln neben der Verwendung von IHE-Standards und der Verpflichtung zur Bereitstellung bestimmter Dokumentarten auch den Auf bau dieser Dokumentarten in einer Reihe von CDA-Implementierungsleitfäden. Wie man zu diesen ELGA-Dokumenten kommt ist aber von den einbringenden Gesundheitsorganisationen jeweils selbst zu gestalten. Diese »last mile« in der Kommunikation wirft eine Reihe von Fragestellungen auf, die jeweils im Kontext der organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen beantwortet werden müssen.

ELGA – Status quo und quo vadis

Dr.in Susanne Herbek (ELGA GmbH)

ELGA steht kurz vor dem Go-Live. Auf bauend auf den gesetzlichen Rahmenbedingungen ist die Errichtung der technischen Infrastruktur fast abgeschlossen, die organisatorischen Vorbereitungen laufen auf Hochtouren. Erste Krankenanstalten in der Steiermark und in Wien werden den ELGA-Betrieb aufnehmen: ein Blick auf die aktuellen Entwicklungen.

Ambient Assisted Living: Allgemeine organisatorische Überlegungen

Wolfgang Keck

Ausschließlich betriebswirtschaftlich oder IKTorientierte Projekte scheiterten oft im Umfeld Ambient Assisted Living (AAL). Eine optimale Vorbereitung im Vorfeld kann dabei unterstützen, dass solche Projekte erfolgreicher ablaufen. Mit dem Beitrag sollen Überlegungen zur Umsetzung von AAL-Projekten, die im Laufe der Zeit durch die intensive Beschäftigung des Autors aus der Praxis entwickelt wurden, in einem »Checklisten- Modell« veranschaulicht werden.

Wie gestalten wir den Wandel? Learning by doing?

FH-Prof. DI Dr. Stefan Sauermann (FH Technikum Wien)

Die Gesundheitssysteme stehen mitten in langfristigen Umstellungen: Die Anforderungen steigen aufgrund der demographischen Entwicklung und der chronischen Zivilisationskrankheiten. Die Ressourcen sind limitiert. Digitale und mobile Technologien werden in großem Maßstab verfügbar. In diesem Wandel ändern sich zahlreiche Abläufe im Gesundheitswesen, in der Administration und Verwaltung, und für die einzelnen BürgerInnen und PatientInnen. Wohin wird diese Reise gehen? Wenn alle Beteiligten ihre Sicht und Expertise aktiv einbringen, werden vernetzte Prozesse über Organisationsgrenzen hinweg erfolgreich sein. Dieser gemeinsame Lernprozess hat begonnen. Der Vortrag bot eine Übersicht zu Wissensvereichen rund um E-Health und stellt Konzepte und Aktivitäten vor, wie dieses Wissen vermittelt, eingesetzt und weiter ausgestaltet wird.

Serialisierung von Arzneimitteln – Maßnahmen zur Verhinderung von Fälschungen in der ordentlichen Vertriebskette

Mag. Helga Tieben, MLS, MBA (Pharmig)

Mit der Umsetzung der Arzneimittelfälschungsrichtlinie aus 2011 steht die EU-weite Einführung der Serialisierung und Verifizierung von rezeptpflichtigen Arzneimitteln bevor. Ziel dieser europaweiten Maßnahme ist es, das Eindringen von gefälschten Arzneimitteln in die ordentliche Vertriebskette zu verhindern. Mittels einer individuellen Seriennummer wird jede Arzneimittelpackung gekennzeichnet und in einer EU-weiten Datenbank erfasst. Unmittelbar vor der Ab-

gabe an den Patienten muss diese Seriennummer überprüft werden. In einem delegierten Rechtsakt der EU-Kommission wurden jüngst die komplexen Detailanforderungen an dieses Serialisierungs- und Verifizierungssystem und alle Beteiligten in der Vertriebskette (Pharmaindustrie, Großhandel, Apotheken, Krankenhaus und andere abgebende Stellen) veröffentlicht. Es kommen also in absehbarer Zeit neue Herausforderungen auf den Krankenhausbetrieb zu.

So wird Ihr E-Health-Softwareprojekt zu einem Erfolg!

Dr. Christian Husek (Initiative ELGA)

In den letzten Jahren haben viele IT-Projekte im Gesundheitsbereich nicht die gewünschte Wirkung und den gewünschten Benefit für Patienten und Anwender gebracht, trotz intensiver Bemühungen der Industrie blieb oft der durchschlagende Erfolg auf der Strecke. Sind Ärzte und andere Health- Professinals IT-feindlich? Es liegt an den kleinen Details, die über Erfolg oder Misserfolg eines Softwareprojektes entscheiden! Dr. Husek zeige, wie Ärzte und andere Gesundheitsfachpersonen ticken und wo die vielleicht den Erfolg Ihres Projekt entscheidenden Faktoren liegen.

IBM Watson live – praktische Einsatzgebiete zur Patientenorientierung, Qualitätssicherung und Planung & Steuerung

Eva Deutsch (IBM Global Business Services)

80 % der Daten im Gesundheitswesen sind in unstrukturierter Form vorhanden. Diese Daten sind von enormen Wert, aber bisher für Computer unzugänglich. Mittels einzigartiger Technologien schließt IBM Watson die Lücke zwischen strukturierten und unstrukturierten Daten. Damit schafft Watson eine neue Partnerschaft zwischen Mensch und Computer und unterstützt, skaliert und beschleunigt die menschliche Expertise. In einer Live Demonstration wurde gezeigt wie IBM Watson Mediziner bei der Behandlung von Patienten (Patient Summary), bei der Qualitätssicherung zur Einhaltung von Standards, und bei der LKF-Kodierung von Diagnosen und Leistungen unterstützt.

10. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2015. Business- und IT-Servicemanagement. Strategische Handlungsoptionen & Prozess-Optimierung (19. 11. 2015)

Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen

Michael Niekut (HUK-COBURG)

- Investitionen in Menschen, Prozesse, Wissen und Werkzeuge für IT – auch in der Non-IT verwenden
- Warum nicht einen Service Point für alle Themen, die einen Mitarbeiter betreffen?
- Warum nicht einen Service Desk für alle Fragestellungen?
- Wer verlagert die Kosten und wie?
- Kundenzufriedenheit – IT als Commoditiy
- Wie kann man Erfolge messen?

Prozessautomatisierung bei SUNRISE – Ein Erfahrungsbericht

Daniel Borell (SUNRISE Communications AG)

Die ca. 20-Minuten-Präsentation zeigte dem Zuhörer die Bedeutung einer nach ITIL v3-«Best Practice« strukturierte Aufbauorganisation. Welche Überlegungen müssen berücksichtigt werden, um einen perfomanten und effizienten Prozessablauf implementieren zu können? Hier wurden Themen behandelt wie der Einsatz von Tools (Applikationen, Work-Stadions und Mobil-Devices) und was zu berücksichtigen ist, um deren Akzeptanz und effiziente Nutzung sicherzustellen. Im zweiten Teil der Präsentation wurde darauf eingegangen, wie die bei uns eingesetzte ITSM-Software verwendet werden kann, um Prozesse zu automatisieren und um eine Effizienzsteigerungen zu erhalten. Was ist zu bedenken und zu berücksichtigen, wenn Prozesse automatisiert werden? Der Automatisierungsgrad hat einen direkten Einfluss auf die Effizienz eines Gesamtablaufs eines Prozesses. Eine zu hohe oder falsche Prozessautomation kann die betriebliche Effizienz einer Unternehmung sehr stark beeinflussen. Wie kann der sinnvollste Weg herausgefunden und sichergestellt werden? Zum Schluss folgte noch eine Zusammenfassung der Vorzüge der von uns eingesetzten Lösung.

Processmining im ITSM-Einsatz in einer Schweizer Grossbank

Nicolas Pantos (AXAS), Hanspeter Gehr (UBS)

Process Mining – manchmal auch Automated Business Process Discovery (ABPD) genannt – bringt grösstmögliche Transparenz in Ihre Unternehmens prozesse und erkennt, analysiert und visualisiert alle in Ihren IT-Systemen gespeicherten Prozessspuren. Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unternehmen in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und automatisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der grossen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmengen mit Struktur zu versehen und Geschäftsabläufe automatisiert zu visualisieren. Der Nutzen des Processmining entsteht in allen 4 Prozessen in Form von Kosteneinsparungsmöglichkeiten und aufgezeigtem Optimierungspotential des KVP.

Über ITSM hinaus: ServiceNow für den Kundendienst

Stefan Scharrenbroich (Denner AG)

Denner hat im Rahmen seines ServiceNow-Projekts das Tool nicht nur für das IT-Servicemanagement, sondern auch für den Kundendienst eingeführt. Stefan Scharrenbroich berichtete über dieses Projekt, seine Herausforderungen & Ergebnisse sowie die Möglichkeiten, ServiceNow auch ausserhalb der IT einzusetzen.

Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden

Dr. Lars Weber (NORD/LB)

Die Bankenwelt unterliegt einem hohen Veränderungsdruck, der sich bis zu den Unterstützungsprozessen auswirkt. Neben regulatorischen Herausforderungen kommen auch ständig neue fachliche Anforderungen hinzu, die die IT und die Organisation nachhaltig ver-

ändern. Eine starke Prozessorientierung in den Organisations- und IT-Prozessen könnte hier Entlastung bringen. Der Vortrag schilderte aus der Praxis den Umgang mit einer solchen Situation und wie eine Weiterentwicklung von ORG/IT-Prozessen und der Organisation stattfindet. Es wurde erläutert, was ein Prozessmanager mit einem Fahrschullehrer gemeinsam hat und wie eine einheitliche Prozessdarstellung für Geschäfts und IT-Prozesse dem gesamten Konzern hilft.

Agile Practices für das Service Transition Management

Harald Svab (celix Solutions GmbH)

Im Change Management gilt es die Balance zwischen notwendigen Veränderungen und deren Auswirkungen zu erhalten. Oft werden die Änderungen zu Gunsten der Stabilität verzögert oder gar verhindert. Dabei wird gerne übersehen, dass damit der Value Stream ausgebremst und der Return on Investment verschlechtert wird. In diesem Vortrag stellten wir Ihnen vor, wie Agile Praktiken, die sich in der Software-Entwicklung bewährt haben, im Change Management angewandt werden können. Wie bei Agiler Software- Entwicklung kann eine kürzere Time to Market und ein gesteigerter Value Stream auch in der Infrastruktur erreicht werden.

Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Prozessmanagement nach ITIL® ist in den meisten IT-Organisationen etabliert, der Wirkungsgrad der Prozesse ist jedoch sehr unterschiedlich. Dies ist weder verwunderlich noch tragisch, da die Prozesse in einem agilen Umfeld ohnehin kontinuierlich weiterentwickelt werden. Es ist jedoch entscheidend, dafür die richtigen Ansatzpunkte zu finden. Ein probates Vorgehen ist, die gewünschten Zielsetzungen eines Prozesses zu spezifizieren und ihn vor diesem Hintergrund zu optimieren. In diesem Praxisbeitrag werden typische Fehlstellungen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert und praktische Anregungen zu deren Beseitigung gegeben. Die Verbesserungsvorschläge betreffen sowohl durchsatzbezogene als auch ergebnisbezogene Aspekte und umfassen Team- und Kommunikationsfähigkeit, Methodik und die strukturelle Umsetzung in ITSM-Werkzeugen. Der Vortrag wendete sich an Teilnehmer, die bereits ein gutes Verständnis über die Wirkungsweise von ITIL®-Prozessen mitbringen bzw. in Ihrer IT-Organisation solche Prozesse bereits betreiben.

Die ITIL Self Assessment Studie – Universität St. Gallen

Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)

Auf Basis von über 150 Antworten verschiedener ITSMF Chapters gibt es eine neue Version online, die detailliertere und aussagekräftigere Resultate und Gap-Analysen ermöglicht:
Sie differenziert zwischen den unterschiedlichen IT-Serviceprovider-Typen (internal, shared, external).

- Es werden Benchmarks auf Prozess- und ITIL Domänen- Ebene bereitgestellt.
- In einer Zusammenfassung wird der Anpassungsbedarf nach Dringlichkeit zusammengefasst.
- Diese Studie wurde aktualisiert im Rahmen des Events vorgestellt.

Digital Economy & Transformation: Digitalisierung von Geschäftsmodellen, Prozessen und Daten (29.10.2015)

Wie läuft's wirklich? Prozess-Mining bringt's ans Tageslicht!

Dr. Thomas Ziebermayr (SCCH GmbH)

Die gesamte Geschäftswelt, die industrielle Produktion aber auch die tägliche Arbeit von Klein- und Mittelbetrieben besteht aus Abfolgen einzelner Aufgaben, also aus Prozessen. Softwaresysteme sind unerlässlich zur Unterstützung dieser Aufgaben, aber nicht immer geben sie Auskunft darüber, was genau wie im Unternehmen passiert. Prozess-Mining untersucht die Daten, die bei der täglichen Arbeit anfallen und findet dabei die tatsächlichen Abläufe im Unternehmen heraus und kann darüber hinaus Analysen der Häufigkeiten, Dauer und vieles mehr durchführen. Dies kann als Ausgangsbasis für das Prozessverständnis dienen, zur Verbesserung der Prozesse herangezogen werden oder für Compliance-Überprüfungen verwendet werden.
Themen im Vortrag:

- Grundsätze von Prozess-Mining
- Möglichkeiten und Beispiele
- Voraussetzungen und Grenzen der Methode

Journey 2018: the 3rd digital revolution – agility and fragility

Jordan Janecko (Atos IT Solutions and Services GmbH)

We are convinced that 2015 to 2018 will be a vital period for business to embark purposefully on Digital Transformation, to increase, secure, and consolidate growth. Those that miss this boat by ignoring it, observing from the side-lines or merely paying lip service to the trends of change will find themselves in a very difficult position by 2020. In this talk, Atos will gave examples of the growing tension between agility and fragility, examples of what the new Digital Economy is, and how you can take advantage of your key business capabilities to be successful.

Digital-IQ-Studie

Mag. Andreas Plamberger (PwC)

Zum wiederholten Mal hat PwC die Befragung zum Digital IQ erhoben. Grundsätzlich ist der Digital IQ die Messgröße dafür, wie gut Unternehmen den Wert von Technologie verstehen und wie eng sie diese auch mit ihrer Gesamtorganisation verzahnen.

- Geschäfts- und Digitalstrategie im Unternehmen kommunizieren
- Frische Ideen durch Einbindung externer Quellen für die Anwendung neuer Technologien nutzen
- Wettbewerbsvorteile für das Unternehmen durch Investitionen in digitale Lösungen
- Durch effektive Nutzung aller erfassten Daten lässt sich der Geschäftswert steigern
- Sicherheits- und Vertraulichkeitsrisiken rund um digitale Projekte
- Die digitale Roadmap muss Kapazitäten und Prozesse, digitale und IT-Komponenten umfassen
- Ergebnisse digitaler Investitionen konsequent erheben

Digitalisierung – fail fast?

Mag. Robert Redl (EVN)

- Aktuelle Situation in den Unternehmen (Übung) – nachträgliche Zusammenfassung
- Digitalisierung
- Herausforderungen in der Architekturarbeit

- Handlungsfelder EAM / BAM
- Aktuelle EVN-Herausforderungen
  - Mobile Lösungen, Smart Metering, ...
- Lösungsansätze und Initiativen
  - Kooperation: SOA Innovation Labs
  - »Crowdsourcingprojekt« – Strategisches Requirementengineering (»DevOps«, 2 speed IT ...)

Arbeitswelt 4.0 und die Digitalisierung der Kommunikation

Daniel Holzinger (colited)

Im Kontext der Arbeitswelt 4.0 wird durch den Einsatz von Online- & Social-Collaboration Lösungen ein mobiler, ortunabhängiger und selbstbestimmter Arbeitsstil ermöglicht. Internationale Entwicklungen zeigen positive Auswirkungen sowohl auf Arbeitgeber-, als auch auf Arbeitnehmerseite. Die technologischen Entwicklungen im Kontext der weiteren Digitalisierung stellt Unternehmen jedoch auch vor vielfältige Herausforderungen. Um diese zu bewältigen, müssen Verantwortliche die Einführung von Online- & Social-Collaboration-Lösungen nicht als reines Technologie-Projekt, sondern vielmehr als Changemanagement-Projekt positionieren.

Digitale Agenda 2020 – DACH-Studie von CSC

Dipl.-Ing. Dr. Walter Oberreiter (CSC)

Für 68 Prozent der Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz hat die digitale Transformation den Wettbewerb bereits verändert. Gut jede fünfte Firma rechnet als Folge bis 2020 mit einer neuen Marktlage. Überraschend: 61 Prozent verfügen nicht einmal über ein Strategiepapier, um die Digitalisierung konkret anzugehen. Größte Stolpersteine für die Umsetzung sind zu wenig Fachkräfte, Finanzierungslücken und Mängel bei der Aus- und Weiterbildung.

Eine Digitale Agenda ist Fundament dafür, mit einer klar definierten Strategie diese revolutionäre Transformation erfolgreich umzusetzen. Im Fokus steht dabei, wie sich mit Hilfe der Digitalisierung Kunden besser bedienen, die Innovationskraft stärken oder Wettbewerbsvorteile erzielen lassen.

Die Chancen: Bei den Chancen der digitalen Transformation steht in allen drei Ländern eine verbesserte Kundenkenntnis- und Kundenbeziehung (47 %) auf Platz eins. Der Blick in die Branchen zeigt, dass Industrieunternehmen künftig mit individualisierten Produkten flexibler auf Kundenwünsche reagieren wollen (41 %). Finanz- und Versicherungsdienstleister (53 %) setzen künftig ebenso wie der Handel (45 %) auf digitale Vertriebskanäle. Telko- und IT-Dienstleister sehen die größten Chancen bei der Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen (53 %).

Die Risiken: Allerdings sieht die Wirtschaft in der digitalen Transformation durchaus auch Risiken. Neben der Datensicherheit bewegt die Unternehmen in der DACH-Region vor allem die Investitionsfrage sowie die Zusammenarbeit mit externen Partnern. Interessant: In Österreich bemängelt knapp jeder Dritte einen Anbietermangel, um in den digitalen Prozess kostengünstig einsteigen zu können. Entsprechend konsequent wird hier die Service-Entwicklung mit Partnern auf die Agenda gesetzt (44 %).

M2M-Kommunikation

Christoph Schmittner, MSc (AIT – Austrian Institute of Technology)

Der Vortrag behandelte das Problem im Umgang und Einsatz mit Legacy-Protokollen und die zu beachtenden Auswirkungen auf die Produktionssysteme unter Einbeziehung der von ihm entwickelten Safety- und Security-Co-Engineering-Methoden. Es wurde dabei über Erfahrungen aus einem EU-Projekt berichtet. Kritische Geschäftsinformationen muss man jetzt auf Maschinenlevel schützen, während Safety auch im Backend eine Rolle spielt.

25. Internationales Herbstsymposium. IT-Service & Business Service Management & Cloud Computing (22. 9. 2015)

IT-Servicemangement for the next!

Ing. Mag. Andreas Goldnagl (ASFINAG Maut Service GmbH)

- Es beginnt beim Empowerment des Service Desk
- Neue Rollen nach ITIL schaffen Klarheit und Verbindlichkeiten
- Definierte Packages im Servicekatalog erleichtern die Zusammenarbeit zwischen Kunden und IT-Dienstleister
- Präventive Maßnahmen im Problemmanagement und der präventiven
- Instandhaltung schaffen Ruhe und Erleichterung bei der Störungsbearbeitung
- Kennzahlen, Pläne und Reportings begleiten all diese Maßnahmen

Die Summe all dieser Aktivitäten bestimmt »the next« von IT-Servicemanagement

Der Servicedesk der Zukunft: Der Kunde im Mittelpunkt

Mag. Christoph Leithner (Celix)

Viele Erwartungen sind mit der Einführung einer neuen Service Desk Lösung verbunden. Die IT ist in einer Ticketflut gefangen und muss einen Weg heraus finden. Das Unternehmen erwartet sich einen Mehrwert, und den Nachweis, dass die IT ihn auch tatsächlich erbringt. All zu oft treten dabei die Anforderungen der Service Desk Kunden wie die Verbesserung der User Experience und Self Service Angebote in den Hintergrund. Sehen Sie, wie wir diese Probleme mit unseren Kunden gelöst haben, und welches Potential in einem Service Desk steckt, der den Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Success with service management

Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

There are many challenges facing today's service provider organisations of today, requiring the adaption and development of service management thinking and practices.

The key challenges:

- Reducing shadow IT
- Achieving the right balance between in-house capability and the use outsourcing
- Reducing costs
- Improving the quality of IT services
- Increasing the value of IT to the business

The environment for the management of IT services and service providers is changing. IT infrastructure provision is becoming a commodity anybody can do it. There is a shift in the role of the IT service

provider organisation. The role is changing into that of a 'service integrator' or 'service broker', integrating services from the most appropriate partner. This session focused on the application of techniques for increasing the value of IT service delivery, based on the presenter's extensive practical experience in assisting many organisations achieve success through the use of service management practices.

Robomow and the World of Tomorrow

DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA AG)

Business Service Management ist für viele Dienstleistungsunternehmen nicht nur ein Schlagwort. Sie sind auf eine schnelle und direkte Kommunikation mit dem Kunden angewiesen. Vor allem der Bereich Kunden- und Produktsupport ist heute ein immer größerer Erfolgsfaktor. Einerseits verlangt der Kunde nach schnellen und vor allem pragmatischen Support und andererseits ist die Supportkette einem rigiden Kostendruck unterworfen, die zu Automatisierung und vor allem auch zu Innovation führt. Am Beispiel iRobotics wird gezeigt, wie der optimale Einsatz von »ky2help« in Kombination mit mobilen Technologien (Mobile Apps, Fieldforce Management) die Wertschöpfungskette vom bzw. bis zum Kunden perfekt unterstützt.

Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Prozessmanagement nach ITIL® ist in den meisten IT-Organisationen etabliert, der Wirkungsgrad der Prozesse ist jedoch sehr unterschiedlich. Dies ist weder verwunderlich noch tragisch, da die Prozesse in einem agilen Umfeld ohnehin kontinuierlich weiterentwickelt werden. Es ist jedoch entscheidend, dafür die richtigen Ansatzpunkte zu finden. Ein probates Vorgehen ist, die gewünschten Zielsetzungen eines Prozesses zu spezifizieren und ihn vor diesem Hintergrund zu optimieren. In diesem Praxisbeitrag wurden typische Fehlstellungen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert und praktische Anregungen zu deren Beseitigung gegeben. Die Verbesserungsvorschläge betreffen sowohl durchsatzbezogene als auch ergebnisbezogene Aspekte und umfassen Team- und Kommunikationsfähigkeit, Methodik und die strukturelle Umsetzung in ITSM-Werkzeugen. Der Vortrag wendete sich an Teilnehmer, die bereits ein gutes Verständnis über die Wirkungsweise von ITIL®-Prozessen mitbringen bzw. in Ihrer ITOrganisation solche Prozesse bereits betreiben.

Machen Sie ihre (Business-) Services sichtbar!

Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH)

Haben Sie ein heterogenes Umfeld mit Produkten von verschiedenen Herstellern? Müssen Sie ihre (Business) Services modellieren, überwachen und berichten? Haben Sie eine Menge von technischen Konsolen, die Sie brauchen, um all die Daten zu untersuchen, die ihre Services beeinflussen? Haben Sie zu wenig Zeit, um ihr Personal zu schulen, damit sie die komplexen Zusammenhänge im ITSM-Umfeld verstehen? Das ÖBB-Business Competence Center verwaltet mehr als 700 Services, bestehend aus ca. 20 000 Elementen (Configuration Items in der CMDB) mit Produkten von IBM, BMC und anderen Herstellern. Die vorgestellte Portallösung ermöglichte den Überblick über die ganze ITSM Landschaft bei einem ROI des Projektes von einem Monat.

ISO 20000 Zertifizierung – Kosten/Nutzen. Erfahrungsbericht der APA-IT

Alexander Falchetto (APA-IT)

Viele Unternehmen stellen sich die Frage, ob der Nutzen einer Zertifizierung überhaupt den Aufwand und die Kosten rechtfertigt. Der gesamte IT Betrieb der APA-IT wurde in diesem Jahr zertifiziert und somit kann ich noch sehr frisch auf die Erfahrungen vor dem Audit zurückblicken und die erforderlichen Prozesse und Änderungen beleuchten.

Neue Software-Trends Agile Entwicklung – Agile Teams – ALM (22. 9. 2015)

Individuen und deren Interaktionen sind uns wichtiger als Prozesse und Tools (Agiles Manifest)

Veronika Kotrba, MC & Dr. Ralph Miarka, MSc (sinnvollFÜHREN GmbH)

Wie kommt es, dass wir uns in der agilen Arbeit trotzdem oft auf Prozesse und Tools konzentrieren anstatt auf die agierenden Menschen? In diesem Vortrag hörten wir, wie unser Gehirn uns immer wieder einen Streich spielt, wie wichtig das Thema »persönliche Sicherheit« für den Unternehmenserfolg ist und wie dieses wichtige Sicherheitsgefühl mit lösungsfokussiertem Kommunikationsstil gefördert werden kann. Kleine wirksame Tipps zur Sofortanwendung waren inklusive.

Agile for Mobile: Erfahrungen mit der Agilen Entwicklung von Anforderungen für mobile Business Applikationen

Ursula Meseberg (microTOOL GmbH)

Um künftigem mobilen Bedarf gerecht zu werden, entschied der Berliner Softwarehersteller micro- TOOL seine klassischen Client-/Server-Applikationen um Web-Interfaces nicht nur für PCs und Notebooks, sondern auch für Tablets und Smartphones zu erweitern. Das Unternehmen stand vor zwei Herausforderungen:

- Die Erstellung mobiler Apps ist »Hochgeschwindigkeitsentwicklung«.
- Es gab noch keine konkreten Kundenanforderungen des tatsächlichen mobilen Bedarfs.

Punkt eins war durch agile Entwicklung in den Griff zu bekommen. Aber wo sollten die User Stories herkommen? Gemeinsam wurde ein agiler Prozess (basierend auf dem IDEA-Zyklus der Forrester Research Group) definiert, der mit Scrum getaktet wurde. Der Vortrag zeigt, wie iterative Anforderungsermittlung und agile Entwicklung ineinandergreifen.

Software-Modernisierung aus Sicht einer unabhängigen IT-Prüfstelle

Harry Sneed (ZTP GmbH)

In Zeiten immer schmäler werdender IT-Budgets wird die unabhängige Planung und Prüfung von Software zur Abschätzung entstehender Kosten, Qualität und Produktivität für das Management in Unternehmen und Behörden immer wichtiger, da es nicht immer im Interesse der IT-Dienstleister im Sinne der Auftragsvergabe ist, die Gesamtkosten bereits zu Projektbeginn genau zu kalkulieren. Soll Software selbst oder fremd entwickelt, gekauft, gemietet oder durch

Standard-Software ersetzt werden, das sind Fragen, die zu Beginn einer strategischen Entscheidung aber auch am Ende eines Software-Lebenszyklus – Stichwort »Softwaremodernisierung, sprich Migration von Altsystemen« – gestellt werden.

Multiprojekt-Management mit verteilten agilen Teams

DI Maximilian Hantsch-Köller (Frequentis AG)

Wie liefert man sicherheitskritische Anwendungen für die Flugsicherung an mehrere Kunden in parallelen Projekten aus einer verteilten Entwicklungsmannschaft? Wo können agile Methoden helfen? Vor drei Jahren führte Frequentis agile Entwicklungsmethoden ein, um Projekte und Produktentwicklung von sicherheitskritischen Anwendungen für die Flugsicherung zu koordinieren und die Entwicklung in verteilten Teams in zwei Ländern zu steuern. In diesem Vortrag wurde der von Frequentis beschrittene Weg vorgestellt, sich ergebende Fragen und getroffene Entscheidungen aufgezeigt, und Teilnehmer erfahren die beobachteten Resultate, die Auswirkung auf die Teammotivation sowie die durch diesen Prozess erlebten Erfahrungen.

Plattformübergreifende Softwareentwicklung mit Visual Studio

Gerwald Oberleitner (Microsoft Austria)

Die Anzahl der Plattformen, die heute in der Softwareentwicklung unterstützt werden müssen, steigt ständig und umfasst neben Client- oder Web- auch diverse Server- & Cloud-Technologien. Der Erfolg einer Applikation hängt unter anderem von deren Verfügbarkeit auf unterschiedlichen mobilen Plattformen, der Qualität und der Innovationsgeschwindigkeit ab. Um die Applikation auch wirtschaftlich Betreiben und Erstellen zu können, spielen Entwicklungskosten, die Integration von Entwicklung und Betrieb (DevOps), das Know-how meines Entwicklungsteams zu unterschiedlichen Frameworks, eine skalierbare Betriebsplattform, ... eine Rolle.

Um das alles unter einen Hut zubringen bietet Microsoft eine plattformübergreifende Entwicklungs- und Betriebslandschaft an – realisieren Sie Ihre Idee/Anforderung mit Ihrer bevorzugenten Sprache, Plattform oder Technologie! Wir unterstützen Sie mit einer integrierten Entwicklungsumgebung (Visual Studio), einem Editor auf Linux/ MacOS (Visual Studio Code), einem ALM-System inkl. DevOps Integration (Visual Studio Online) und einer Service- und Betriebsplattform (Microsoft Azure) egal ob Sie zum Beispiel mit Windows, Linux, Mac, iOS, Android, HTML5/Javascript/CSS, Bower, node.js, Java, Objective-C, Xamarin, Apache Cordova, C++, C#, F#, R, ASP.NET, .NET auf Windows oder Linux, Docker, ... arbeiten. Kommen Sie, wie Sie sind und erreichen Sie mehr!

End-to-End Agility: Sind sie schon agil genug?

Mag. Christoph Leithner (Celix)

Ihr Unternehmen hat sich entschieden Agile Methoden in der Software Entwicklung zu verwenden. Nach einiger Zeit stellt sich für das Management die Frage: Wie weit sind wir? Was haben wir davon? Wo können wir uns noch verbessern? Dabei wird oft vergessen, dass es sich dabei um eine Transformation handelt, bei der nach und nach einige Barrieren zu überwinden sind. Wenn Sie im Bereich der Softwareentwicklung eine gewisse Agilität erreicht haben, ist es wichtig den größtmöglichen Nutzen daraus zu ziehen. Erfahren Sie, wie die nächsten Schritte in Richtung mehr Agilität aussehen können und wie Sie schrittweise Agilität und Lean-Management Praktiken auch außerhalb der Software-Entwicklung in Ihrem Unternehmen etablieren können, um dadurch kontinuierlich Ihre Produktivität zu erhöhen und Ihre Flexibilität zu steigern.

IBUQ® Certified Professional for Usability Engineering

Benedikt Salzbrunn, MSc (FH Technikum-Wien)

Benutzerfreundlichkeit ist das A und O im Informationszeitalter. Die Auseinandersetzung mit Usability wird, durch den zunehmenden Umgang mit Software Applikationen und mobiler Technologie, zu einer conditio sine qua non um wettbewerbsfähig zu bleiben. Die postgradualen Lehrgänge des Technikum Wiens richten sich an Expertinnen und Experten, die bereits im Berufsleben verankert sind und sich auf den nächsten Karrieresprung vorbreiten möchten. Im Mittelpunkt der Lehre steht eine enge Verzahnung zwischen Theorie und persönlicher Praxisrelevanz. Der akademische Lehrgang »User Experince Management« qualifiziert Studierende umfassend in allen relevanten Bereichen der Mensch-Maschine Kommunikation, Usability und User Centered Design um im »eigenen« Unternehmen professionell gebrauchstaugliche Produkte zu entwickeln und einen benutzerorientierten Entwicklungsprozess zu etablieren.

Business-Analyse & Requirements Day in einer agilen Welt (17. 6. 2015)

Business-Analyse: Probleme lösen, Chancen nutzen – Herausforderungen für Unternehmen im Wandel

DI Mag. Peter Gerstbach (Gerstbach Business Analyse GmbH)

Business-Analyse wird ein immer wichtigerer Bestandteil: Ziel dabei ist, Unternehmen durch den Prozess des Wandels zu begleiten und nachhaltigen Nutzen zu erzeugen. Das erreichen Sie, indem Sie Prozesse, IT und Organisation gemeinsam betrachten, damit Ziele tatsächlich erreicht und Probleme effektiv gelöst werden.

Viele Unternehmen haben bereits den Nutzen der Business-Analyse für die Projektarbeit erkannt und investieren in entsprechende Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter. Doch nicht nur in Projekten bringt Business-Analyse handfeste Vorteile: Die strategische Business-Analyse überbrückt Hindernisse zwischen Strategie & Ausführung, indem der Unternehmensbedarf definiert und passende Lösungsansätze identifiziert werden – noch bevor es überhaupt ein Projekt gibt!

Aus diesem Grund unterstützen Business-Analysten ein Unternehmen dann am meisten, wenn sie bereits vor dem Start eines Projekts hinzugezogen werden und den Bedarf genau erheben. Dabei müssen sie vor allem die richtigen Fragen stellen, etwa: Was möchte das Unternehmen erreichen? Wie lässt sich die Unternehmensstrategie bis auf die Projektebene übertragen? Und welche Lösung ist für den tatsächlichen Unternehmensbedarf am besten geeignet?

Business Analysis Body of Knowledge BABOK v3 – Konzepte, Scope, Struktur

Dipl.-Math. Ursula Meseberg (microTOOL)

Am 15. April 2015 gab das International Institute of Business Analysis™ (IIBA®) die Version 3 seines »Guide to Business Analysis Body of Knowledge®« frei. Vier Jahre Arbeit, 150 Fachleute aus 20 Ländern und weltweit 5500 Reviewer haben daran mitgewirkt. IIBA® bezeichnet BABOK v3 – angesichts dieser Zahlen sicher zu Recht – als »globally recognized standard for the practice of business analysis«.

Der Vortrag geht zunächst der Frage nach: Worauf basiert der neue Standard? Es wird das Business Analysis Core Concept Model™ (BACCM™) vorgestellt, das den konzeptuellen Rahmen für BABOK v3 darstellt.

Neben dem IIBA® sind das International Requirements Engineering Institute (IREB®) und seit 2014 auch das Project Management Institute (PMI®) auf dem Zertifizierungsmarkt für Business Analytiker aktiv. Der Vortrag verglich Verständnis und Scope der Business Analyse der drei Anbieter. Insbesondere wurde herausgearbeitet, in wieweit einerseits der Scope von BABOK v3 über die Informationstechnologie hinausgeht und andererseits agile Konzepte Eingang in den neuen Standard gefunden haben.

BABOK v3 besitzt eine strenge Struktur aus detailliert beschriebenen Aktivitäten mit Input und Output. Obwohl sich BABOK v3 nicht als Prozessbeschreibung versteht, eignet sich diese Struktur gut, um daraus ein unternehmenseigenes Vorgehen zur Business Analyse abzuleiten. Zum Abschluss des Vortrags wurde aufgezeigt, wie ein aus BABOK v3 abgeleitetes Vorgehen musterbasiert durch ein Tool unterstützt werden kann.

Agenda Projektmanagement und Agile Methoden Widerspruch oder Ergänzung? – Erfahrungsbericht von Novomatic

Ing. Markus Huber (Novomatic AG)

- Wandel zu agilen Vorgehensmodellen
- Agile Vorgehensmodelle in der Software-Entwicklung
- Projektmanagement-Prozesse
- Widersprüche zwischen Projektmanagement und agiler Vorgehensmodellen
- Vorgehensmodell SCRUM
- Anforderungen an das Management von agilen Projekten
- Probleme beim Einsatz von Projektmanagement-Methoden bei agilen Vorgehensmodellen
- Mögliche Integration: hybride Projektstruktur/-organisation
- Schlussfolgerungen

Architektur in agilen Projekten – Erfahrungen aus dem Bundesministerium für Justiz

Martin Hackl (BMJ)

Agilität hat etwas mit Beweglichkeit, Tempo und Flexibilität zu tun. Alles Attribute, die selten als typisch für die öffentliche Verwaltung genannt werden. Das Bundesministerium für Justiz wendet agile Vorgehensmodelle jedoch bereits seit mehr als 6 Jahren sehr erfolgreich in IT-Projekten an. Damit konnte in der eigenen IT die Fähigkeit geschaffen werden, auf sich ändernde Anforderungen kurzfristig und flexibel reagieren zu können. Während für den Einsatz agiler Methoden in der klassischen Produkt- (weiter-) Entwicklung bereits eine sehr hohe Reife erreicht werden konnte, bedarf der Einsatz in komplexen Transformationsprogrammen mit vielen Abhängigkeiten einiger Kompromisse. Dabei gleicht die Vermengung architekturzentrischer Vorgehensmodelle mit dem nutzenbringenden Einsatz agiler Methoden fast einer Quadratur des Kreises. Der IT-Enterprise-Architekt der Justiz zeigt, wie diese Herausforderung im Justizministerium gemeistert wurde.

Digital Business Transformation – Umgehen oder untergehen? – Fahren Sie schon Hybrid?

Florian Schodritz (Kapsch BusinessCom)

Die oftmalige Diskrepanz zwischen raschem Golive und der Wahrung von IT-Standards sind vielerorts dafür verantwortlich, dass Geschäftsanforderungen nicht zeitgerecht umgesetzt werden können. Doch wie kann man rasch »the next big thing« liefern, ohne gleichzeitig die sorgfältige Planung von Schnittstellen, Prozessen oder IT-Standards zu unterwandern? Das Projekt PIPEFIRE steht stellvertretend für einen neuen und innovativen Ansatz, wie man die Salespipeline eines Unternehmens beschleunigen kann, mit Gamification neue Mehrwerte schafft und dabei beständige Strukturen nicht konterkariert werden.

Ein kurzweiliger Vortrag darüber, wie Sie mit Ihrem Business auf der Überholspur bleiben können, die Bimodale IT und was das alles mit Taxifahren zutun hat.

Wettbewerbsvorteil durch Informationsmanagement & Big Data – Daten verteilen und analysieren (20. 5. 2015)

»Wertgesteuerte Unternehmenssteuerung«, »Value Driven Information Management«

Dr. Ewald Gratz (TCI Consult)

Vor dem Hintergrund der exponentiell wachsenden Datenflut stellt sich heute die Frage: Welche dieser Daten sollte man sich denn wirklich genauer ansehen?

Und dann: kann man vielleicht unter optimierter Nutzung einer deutlich reduzierten Menge gezielt ausgesuchter Daten auch schon viel mehr Wert erzeugen? Und damit die definierten Unternehmensergebnisse erreichen?

Die Antwort ist einfach. Sie lautet: Ja, man kann!

Das TCI VALUE PROGRAM zur wertkonsequenten Unternehmenssteuerung zielt darauf ab, dem strapazierten Begriff Business Excellence neues Leben zu verleihen.

Der Fokus ist dabei ausschließlich auf das vom Management formulierte Ziel gerichtet. Die daraus abgeleiteten Anforderungen geben alles weitere vor. Resultat dieses Vorgehens sind ganz eindeutige praktische Handlungsanweisungen.

Befolgt man diese, ändern sich die den Daten zugrundeliegenden Umstände und der Wertzuwachs ist eine direkte Konsequenz. Die bekannten Konzepte von ERP, MDM und BI werden wertschaffend ausgerichtet.

Big Data, small Data und alles dazwischen!

Herbert Stauffer (BARC Schweiz GmbH)

Aktuelle und zukünftige Business Intelligence Trends. Einordnung von neuen Begriffen wie Spark, Data Lakes, Data Vault Modeling. Reifegrad dieser Trends und mögliche Nutzenpotential.

Sehen, verstehen, handeln: Business Intelligence für Menschen mit wenig Zeit

Dr. Gerald Butterwegge (Bissantz)

Ob Business Intelligence Wirkung entfaltet, entscheidet sich auf dem letzten Meter: Die ganze Mühe von Datensammlung, -speicherung

und -aufbereitung ist umsonst, wenn Berichte nicht gelesen oder nicht verstanden werden oder nicht danach gehandelt wird. Die Bedingungen für menschliche Wahrnehmung sind komplex – aber nicht so individuell, wie man glaubt. Auf die Gemeinsamkeiten kann man sich einstellen und sie zur Gestaltung von Informationssystemen nutzen. Das haben wir gemacht. Universelle Standards für Berichte und Analysen münden in Signale, die Abweichungs- und Steuerungsinformationen schneller und klarer vermitteln als bisher. Im Beitrag zeigen wir, wie die bestgeführten Unternehmen damit steuern.

Machine Learning in Predictive Analytics

DI Dr. Franz Pacha (Sybase)

Mit der »Big Data«-Welle haben sich auch die Erfordernisse für die effektive Nutzung dieser Datenmengen verändert. Die Vielzahl unterschiedlicher Informationen, die heute oft für Analysezwecke zur Verfügung stehen, bzw. berücksichtigt werden müssen bringen die menschlichen »Data Scientists« oft an die Grenzen des Machbaren. Gerade das Thema der Predictive Analytics eignet sich für den Einsatz maschinellen Lernens, und es gibt dazu mittlerweile eine steigende Anzahl von Lösungen. SAP's InfiniteInsight ist ein solches für automatisiertes Modellieren entwickeltes Tool, das Lernmethoden von Vapnik (Structural Risk Minimization) nutzt, um Vorhersagemodelle mittels Ridge Regression zu entwickeln. Um einen raschen Vergleich zwischen manuell entwickelten Vorhersagemodellen und automatisch generierten Modellen zu bekommen bietet sich die allgemein zugängliche Plattform kaggle.com an. Auf dieser Plattform schreiben Unternehmen gezielt aktuelle ungelöste Aufgaben der Predictive Analytics aus, es steht jedem frei sich an der Lösungsfindung zu beteiligen und einen der Preise (Geld und/oder Positionen im Unternehmen) zu gewinnen.

Für den Test hat sich eine besonders attraktive Aufgabe angeboten: die Vorhersage von Umsatzdaten für den TFI-Konzern, zu dem unter anderem die Restaurantkette Burger King gehört. Die Lösung ist mit 30 k USD und einem Job bei TFI in der Türkei dotiert. Zum heutigen Zeitpunkt beteiligen sich mehr als 2000 Data-Scientists weltweit an dem Wettbewerb, die mit unterschiedlichen Werkzeugen in vielen Fällen wochenlang an ihren Modellen arbeiten und zig Modelle entwickeln und einsenden.

Wie schlägt sich nun ein Tool (außer Konkurrenz) wie InfiniteInsight, mit dem ohne wesentlichen Aufwand in Minuten ein solches Modell erstellt werden kann?

Der demographische Wandel im Zeitalter der digitalen Wertschöpfung

Mag. Dr. Gustav Lebhart (Magistratsabteilung 23)

Der demographische Wandel gehört zu den großen Herausforderungen unseres Jahrhunderts. Er ist nicht nur reich an Facetten, sondern auch entwicklungsoffen in seiner Richtung. Gleichzeitig hat der technologische Fortschritt gravierende Auswirkungen auf die Gestaltung der individuellen Arbeits- und Lebensperspektiven.

Erfahren Sie, wie Unternehmen Big Data & Analytics-Technologien heute erfolgreich nutzen und was sie in Zukunft planen

DI Wolfgang Nimführ (IBM)

Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich nicht nur dadurch aus, dass Entscheider besseren Zugang zu Daten haben, sondern auch aussagefähige Erkenntnisse daraus abzuleiten und diese in konkrete Maßnahmen umzusetzen. Business Intelligence stellt Berichte, Analysefunktionen, Dashboards und Scoreboards bereit und unterstützt damit die Denk- und Arbeitsweise der Benutzer. Sie können Informationen ungehindert untersuchen, wichtige Fakten analysieren und schnell zusammenarbeiten, um Entscheidungen mit wichtigen Beteiligten abzustimmen. IBM Predictive Customer Intelligence personalisiert das Kundenerlebnis durch die Abgabe von Empfehlungen, die für den einzelnen Kunden besonders relevant sind. Dazu werden das Kaufverhalten, die Webaktivitäten, die Social-Media-Präsenz und vieles mehr herangezogen. Bauen Sie mithilfe der Marketinganalyse eine Grundlage für erfolgreiche, gewinnbringende Marketingprogramme auf.

Advanced Analytics unterstützt Unternehmen, verlässliche Prognosen für zukünftige Ereignisse zu erstellen. Watson Analytics ist der Durchbruch für die Nutzung umfangreicher Analytics- und Prognose-Lösungen.

Big-Data-Anwendungen in Industrie und Forschung

Dr. Reinhard Stumptner (SCCH)

Datenmengen aus (industriellen) Prozessen und anderen unterschiedlichsten Quellen wachsen immer schneller und werden zunehmend komplexer, mit Auswirkung auf unterschiedlichen Ebenen der Datenverarbeitung und -analyse. Wir stellen moderne Ansätze vor, wie Datenbestände solchen Umfangs überhaupt verarbeitet und wie Modelle gelernt werden können. Nachdem zur Verarbeitung solch großer Datenmengen aktuell immer häufiger so genannte NoSQL-Systeme eingesetzt werden, gehen wir auf ein Anwendungsbeispiel für die Integration derartiger Systeme in traditionelle Datenbank- und Data-Warehouse-Systemlandschaften ein. Weiters bringen wir ein Beispiel für die Verarbeitung umfangreicher bzw. komplexer Datenströme aus dem Bereich Fehlerdetektion und -diagnose.

Österreichs Rolle im IKT-Markt der DACH-Region – Prognose IT-Ausgaben 2015 (24. 3. 2015)

Prognose für 2015 – Internationale Nachfrage für exportgetriebenen Aufschwung zu gering

Marcus Scheiblecker (WIFO)

Die neuerliche Dämpfung des Welthandels in den letzten Monaten verhindert einen exportgetriebenen Aufschwung im Euro-Raum und in Österreich. Da viele Länder die Folgen der Finanzmarktkrise noch nicht überwunden haben, bleibt auch – im Gegensatz zu den USA – die Binnennachfrage schwach. In Österreich wird das reale BIP heuer daher um nur 0,8 % wachsen, 2015 um 1,2 %.

2013 gewann der Welthandel etwas an Dynamik und mit ihm der heimische Außenhandel. Der Aufschwung, der durch die positiven Stimmungsindikatoren angezeigt wurde, festigte sich aber nicht, u. a. da die internationale Exportnachfrage aufgrund des Kapitalabzuges aus vielen Schwellenländern wieder jäh abnahm. Darüber hinaus entwickelt sich die Binnennachfrage im Euro-Raum seit der Rezession 2012/13 sehr gedämpft. Die Privatverschuldung ist seit der Finanzmarktkrise kaum gesunken und schränkt in vielen Ländern die Konsum- und Investitionsmöglichkeiten ein. Die weitere Lockerung der Geldpolitik durch die EZB erleichtert zwar das Kreditangebot, behebt aber nicht die Nachfrageschwäche. Für den Euro-Raum wird daher ein geringeres BIP-Wachstum prognostiziert als Ende Juni

2014 (2014 + 0,8 %, 2015 + 1,1 %), die Prognose für die USA wird beibehalten (2014 + 2,2 %, 2015 + 3,1 %).

Wachstumsmotoren des IT-Marktes in Österreich für 2015

Philipp Schalla (Pierre Audoin Consultants PAC GmbH)

Der Analyst Philipp Schalla von den Pierre Audoin Consultants (PAC) berichtete in seinem Vortrag über die aktuellen Entwicklungen in den österreichischen Software- und IT-Services-Märkten. Dabei wurde vor allem der Einfluss einzelner Themencluster wie »Analytics«, »Digital Enterprise«, »Security« oder »Cloud Computing« auf den österreichischen IT-Markt hervorgehoben und die Bedeutung dieser Themen als Wachstumsmotoren analysiert.

Unterstrichen wurden diese Themen durch aktuelle Marktzahlen der Pierre Audoin Consultants über den österreichischen Software- und IT-Services-Markt.

9. Swiss ITSM/BSM und IT-Sourcing Forum (19. 3. 2015)

Aktuelle Trends im IT-Sourcing – Präsentation der aktuellen IT-Sourcing-Studie

Mark Stämpfli (PricewaterhouseCoopers AG)

Wohin entwickelt sich der IT-Sourcing-Trend aus Anbieterperspektive? Welche Potenziale und Herausforderungen sieht die Branche? Antworten auf diese und weitere Fragen gibt die dritte Auflage der IT-Sourcing-Studie von PwC, die im Rahmen dieser Veranstaltung präsentiert wurde.

Absoluter Durchblick bei Unternehmensprozessen

Nicolas Pantos (AXAS AG)

Process Mining – manchmal auch Automated Business Process Discovery (ABPD) genannt – bringt größtmögliche Transparenz in Ihre Unternehmensprozesse und erkennt, analysiert und visualisiert alle in Ihren IT-Systemen gespeicherten Prozessspuren.

Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unternehmen in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und automatisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der großen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmengen mit Struktur zu versehen und Geschäftsabläufe automatisiert zu visualisieren.

Effizienzsteigerung durch dynamische Servicekataloge am Beispiel der Südtiroler Informatik AG

Mathias Sölva (Südtiroler Informatik AG)

- Servicekataloge für öffentliche Verwaltung
- Effizienzsteigerung und Aufwandreduktion
- Business Service Management mit ky2B

Die Südtiroler Informatik AG ist IT-Dienstleister für die öffentliche Hand. Das Unternehmen steht vor der Herausforderung, den stetig wachsenden Bedarf an breitgefächerten IT-Dienstleistungen – bei gleichzeitig steigenden Qualitäts und Garantieansprüchen – zu bedienen. Dies ist nur lösbar, indem man Angebote strategisch und proaktiv zur Verfügung stellt, nicht dediziert und reaktiv auf Nachfrage. Für eine klassische In-House-Gesellschaft ist es keine einfach zu lösende Aufgabe, die diversen Servicemanagement-Prozesse zu implementieren und anzuwenden. In seinem Vortrag erläuterte Mathias Sölva, wie mit Hilfe eines Servicekatalogs ein Instrument entwickelt werden konnte, welches intern die notwendige Klarheit schafft (Service Modellierung) und Richtung Kunden ein limitiertes, sinnvolles Serviceangebot darstellt (SLA). So konnte sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Effizienz deutlich gesteigert werden.

ITSM and beyond ... The role of IT in the future

Roland Blüm (Devoteam)

IT ist heute immer mehr das Rückgrat vieler Unternehmen. Leistungsfähige IT und unterstützende effektive und effiziente IT-Servicemanagement-Prozesse sind heute fast schon selbstverständlich. Dabei ist meist die IT selbst kein Differenzierungsmerkmal sondern nur Mittel zum Zweck, um das eigentliche Geschäft optimal zu unterstützen. Somit muss eine IT-Abteilung heute flexibel und agil sein: auf der einen Seite Anforderungen des Business verstehen und rasch und kostengünstig in geeignete Lösungen umsetzen. Auf der anderen Seite gilt es, die Entwicklungen der IT-Technologien genau zu beobachten (aktuell: Cloud, Mobility, Collaboration, ...), um dann dem Business Vorschläge zu machen, wie diese neuen Technologien für den Nutzen des Unternehmens wertschöpfend eingesetzt werden können. Damit erhält die IT-Abteilung mehr und mehr eine »Broker«-Funktion um Business mit IT zu verbinden. Dieser Vortrag beschäftigt sich genau mit diesem Aspekt und zeigt auf, wie sich IT-Abteilungen in Zukunft wandeln werden/müssen. Wie verschieben sich die Aufgaben der IT-Abteilung, welche Aufgaben werden Standard, welche kommen dazu, welche Möglichkeiten ergeben sich und wie können diese dann geeignet umgesetzt werden?

Herausforderung Serviceausrichtung

Torsten Heinrich (Hi-Solutions AG)

Das Flickwerk IT-Organisation und die Erfordernisse des Wandels.

- Aktuelle Treiber für notwendige Veränderung in den IT-Organisationen
- Organisationsentwicklung: Ein kritischer Blick auf die Umsetzung
- Gestaltungsprinzipien für den organisatorischen Wandel

Der Servicekatalog im Kantonsspital Aarau

Angelo Leisinger (Clavis klw AG), Raffael Grassi (Kantonsspital Aarau)

Das Kantonsspital Aarau ist eine vielschichtige und komplexe Organisation. Dementsprechend aufwendig ist es, einen IT-Servicekatalog dafür zu definieren. Raffael Grassi (Leiter IT-Service Management des Kantonspitals Aarau) und Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG) zeigen, wie sie an diese Aufgabe herangegangen sind und was dabei entstanden ist. Der Servicekatalog ist die Grundlage für die internen und externen Vertragswerke, die Priorisierung von Störungen aufgrund der Kritikalität der betroffenen Geschäftsprozesse, die Zuweisung von internen und externen Supportgruppen, die Allokation von Kosten, die Beurteilung der Ausfallsicherheit und vieles andere mehr. Die Informationen sind zum größten Teil im ITSM-Tool gespeichert und unterstützen unter anderem die Automatisierung von Service Re-

quests. Das ganze Vorhaben hat einen pragmatischen Charakter und kann auch in anderen Umgebungen erfolgreich eingesetzt werden.

Multicompliance, Continuous Control und Risikomanagement am Beispiel der größten Automobilverkaufsorganisation der Schweiz – AMAG

Jacqueline Batt (Prozessfux AG), Volker Dohr (AMAG Automobil und Motoren AG)

- GRC-Herausforderungen in der Praxis
- Ein integriertes Complianceframework – Effizienzsteigerung für Prüfungen
- Anforderungen der Auftraggeber aus der Automobilindustrie
- Abbildung des AMAG-Frameworks im GRC-Modul von ServiceNow

Softwarelizenzmanagement – Auswirkungen im Cloud Computing

Torsten Groll (CTC ComputerTraining & Consulting)

Cloud Computing war das große Leitmotiv der CeBIT 2011. Seitdem hat sich der Hype in einen dynamischen Prozess weiterentwickelt und beansprucht damit auch den Status einer weiteren Schlüsseltechnologie in der zukünftigen Informationsarchitektur. Im bisherigen Verwalten von Softwarelizenzen entstehen nun – aufgrund der neuen Komplexitäten – weitere Herausforderungen für das gemeinsame Management von klassischen Lizenzen und Softwareprodukten im Cloud Computing.

Service Desk as a Service

Frank Reniewitz (Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG)

Frank Reniewitz berichtete über den Weg oder besser die Erfahrungen, welche bei der Einführung eines ITSM Tool gemacht wurden welches nicht mehr on-premise sondern in der Cloud »gehostet« wird. Er beschrieb wie mit den Herausforderungen (auch Mitbestimmung/Datensicherheit) umgegangen wurde, welche Roadblocks es gegeben hat und wie heute mit dem Tool gearbeitet wird.

Gegliedert wurde der Vortag in die Punkte »Idee und Beweggründe zum Systemwechsel«, »Umsetzungsphase« und »Nutzung des Systems und Auswirkungen der Veränderung«

IT-Kostenmanagement

Christian Ratzlaff (Franke AG)

Kostentransparenz ist ein Schlüsselfaktor in der Informatik. Besonders im Umfeld der IT-Infrastruktur, aber auch bei den Applikationen ist der Nachweis der erbrachten Leistungen sowie die Abrechnung der dazugehörigen Kosten ein wichtiger Erfolgsfaktor einer professionellen IT. Deshalb hat die IT-Abteilung von Franke – mit die Unterstützung von Aspediens – die ServiceNow-Plattform zur übersichtlichen Darstellung und Chargeback der erbrachten Leistungen entwickelt.

Praxisbericht, wie sich eine CMDB in die ITIL-Prozessen Incident-Management, Service Continuitiy Management, Service Level Management integriert

Stefan Bader (Bank Julius Bär)

- Vor- und Nachteile einer CMDB. Was ist überhaupt eine CMDB und was ist sie nicht?
- Der »Federated CMDB«-Ansatz bei Julius Bär.
- Lessons learned.
- Ausblick auf die nächsten Integrationsschritte bei Julius Bär

Das neue Data Center der Stadt Wien

Christian Altenberger (MA 14, Wien)

Ein Anwenderbericht über die Planung, Realisierung und Inbetriebnahme eines neuen, höchstverfügbaren und qualitative hochwertigen Datacenters.

Dabei ging es um die Höhen, Tiefen und Stolpersteine der Projektabwicklung und nicht um technische Lösungen oder Produkte. Es wird schon als eine herausragende Leistung aller Beteiligten gesehen, dass sich bei einem Projekt dieser Komplexität und der Laufzeit von nahezu 5 Jahren, sowohl Projektdauer, geplanter Inbetriebnahme Zeitpunkt und vor allem die ursprünglich kalkulierten Kosten, nahezu nicht verändert haben. Der ausgesprochen hohe Qualitätsanspruchwurde durch das Datacenter Star Audit 3.0 des eco Verbands der Deutschen Internetwirtschaft neuerlich bestätigt. Als erstes Rechenzentrum in Österreich hat es alle fünf von fünf möglichen Sternen und zusätzlich den grünen Stern für Energieeffizienz erhalten.

Fehlerkultur und Konfliktmanagement in der Luftfahrt: beispielhaft für uns alle?

Dr. Christian Husek (Fliegerärztl. Sachverständiger EASA u. USA / FAA)

Ist die IT nur die Lösung für Probleme, die wir vorher nicht hatten oder hilft sie uns, flexibel zu werden, weniger Fehler zu machen und unsere Kunden besser zu bedienen?

Die Luftfahrt als Hochsicherheitsbereich war sehr früh gezwungen Lösungen zu finden, die rasch und effektiv umsetzbar waren. Die Unfallraten und damit Kosten für Zwischenfälle und Unfälle gingen drastisch zurück. Die Medizin hinkt dieser Entwicklung etwa 30 Jahre nach. Von IT-Unterstützung zu gefährlicher und unerwünschter Bevormundung des Menschen durch IT ist es oft aber nur ein kleiner Schritt … Der Vortrag bringt Erfahrungen und Ratschläge aus der Sicht eines Berufspiloten und Arztes.

IT-Service- & Business Servicemanagement & IT-Sourcing Kosten sparen & Performance sichern (19. 2. 2015)

Optimierungspotenziale nutzen im IT-Prozessmanagement

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Prozessmanagement nach ITIL® ist in den meisten IT-Organisationen etabliert, der Wirkungsgrad der Prozesse ist jedoch sehr unterschiedlich. Dies ist weder verwunderlich noch tragisch, da die Prozesse in einem agilen Umfeld ohnehin kontinuierlich weiterentwickelt werden. Es ist jedoch entscheidend, dafür die richtigen Ansatzpunkte zu finden. Ein probates Vorgehen ist, die gewünschten Zielsetzungen eines Prozesses zu spezifizieren und ihn vor diesem Hintergrund zu optimieren.

In diesem Praxisbeitrag wurden typische Fehlstellungen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert und praktische Anregungen zu deren Beseitigung gegeben. Die Verbesserungsvorschläge betrafen sowohl durchsatzbezogene als auch ergebnisbezogene Aspekte und

umfassten Team- und Kommunikationsfähigkeit, Methodik und die strukturelle Umsetzung in ITSM-Werkzeugen.

IT-Servicemanagement for the next

Mag. Andreas Goldnagl (ASFINAG)

- Es beginnt beim Empowerment des Service Desk
- Neue Rollen nach ITIL schaffen Klarheit und Verbindlichkeiten
- Definierte Packages im Servicekatalog erleichtern die Zusammenarbeit zwischen Kunden und IT-Dienstleister
- Präventive Maßnahmen im Problemmanagment und der präventiven Instandhaltung schaffen Ruhe und Erleichterung bei der Incidentbearbeitung
- Kennzahlen und Reportings begleiten all diese Maßnahmen
- Die Summe all dieser Aktivitäten bestimmt »the next« von IT-Servicemanagement

Organisatorischer und technischer Veränderungsdruck im IT-Umfeld einer Bank – Stabilität finden bei kontinuierlicher Veränderung

Dr. Lars Weber (NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale)

Die Bankenwelt unterliegt einem hohen Veränderungsdruck, der sich bis zu den Unterstützungsprozessen auswirkt. Neben regulatorischen Herausforderungen kommen auch ständig neue fachliche Anforderungen hinzu, die die IT und die Organisation nachhaltig verändern. Eine starke Prozessorientierung in den Organisations- und IT-Prozessen könnte hier Entlastung bringen.

Der Vortrag schilderte aus der Praxis den Umgang mit einer solchen Situation und wie eine Weiterentwicklung von ORG/IT-Prozessen und der Organisation stattfindet. Es wurde erläutert, was ein Prozessmanager mit einem Fahrschullehrer gemeinsam hat und wie eine einheitliche Prozessdarstellung für Geschäfts- und IT-Prozesse dem gesamten Konzern hilft.

Aktuelle Trends im IT-Sourcing – Präsentation der aktuellen IT-Sourcing-Studie sowie Erfahrungen aus Sicht einer österreichischen Bank

Mag. (FH) Günther Seyer (PwC), Mag. Dietmar Böckmann (Erste Bank)

Wohin entwickelt sich der IT-Sourcing-Trend aus Anbieterperspektive? Welche Potenziale und Herausforderungen sieht die Branche? Antworten auf diese und weitere Fragen gibt die dritte Auflage der IT-Sourcing-Studie von PwC, die im Rahmen dieser Veranstaltung präsentiert wurde.

Sicherheitsmanagement – Enterprise & Risk Management mit AIT, Bundeskriminalamt, Fraunhofer Institut u. a. (17. 2. 2015)

Cyber Crime Competence aus Sicht des Bundeskriminalamtes Österreich – Mit internationalen Beispielen zu Cyberkriminalität

Ernst Österreicher (Bundeskriminalamt Österreich)

Hr. Österreicher sprach über das Cyber Crime Competence Center als nationale Koordinierungs- und Meldestelle zur Bekämpfung der Cyberkriminalität mit einem rechtlichen Exkurs, was strafbar ist und was nicht. Beleuchtet wurden unter anderem auch internationale Vorfälle.

Compliance und Datenschutzrecht – intern und in der Cloud – aus der Sicht von IT und Recht

Johannes Juranek (CMS Reich-Rohrwig Hainz)

Cloud-Technologien haben bereits eine hohe Akzeptanz in Österreich, sowohl in der Wirtschaft als auch in den Behörden. Da die Technologie zumeist den rechtlichen Verpflichtungen vorauseilt, wurde in diesem Vortrag über die technischen und rechtlichen Gegebenheiten, Empfehlungen und Verpflichtungen von hausinternen und öffentlichen Clouds referiert, da es auch in diesem Bereich gilt, »compliant«, also gesetzeskonform und nach dem Stand der Technik, zu handeln.

Nachhaltiges Compliance Management in Kombination mit ERM und IKS

Daniel Holzinger (Avedos)

In den letzten beiden Jahrzehnten wurden zahlreiche Skandale wie Bilanzfälschung, Korruption sowie Datenmissbrauch und -manipulation publik. Unternehmen sehen sich mit zunehmendem Erfolgsdruck, steigenden Transaktionsvolumina und immer komplexer werdenden Geschäftsabläufen konfrontiert. In einem solchen Wirtschaftsumfeld fördern fehlende Sicherheitsmaßnahmen und Kontrollsysteme in Kombination mit fehlender Nachvollziehbarkeit Wirtschafts- und IT-Kriminalität. Da Geschäftsführer und Vorstände von Kapitalgesellschaften für Gesetzesverstöße persönlich haftbar sind, ist der Aufbau einer nachhaltigen Compliance-Organisation und eines geeigneten Compliance-Management-Systems unumgänglich. Das Compliance-Management-System sollte jedoch nicht als Insellösung verstanden werden, sondern mit weiteren Systemen verbunden sein – beispielsweise mit einem Enterprise-Risk-Management (ERM) und einem Internen Kontrollsystem (IKS).

Cloud Computing – Perspektiven und Grenzen technischer Sicherung – mit einem Fallbeispiel zur Verschlüsselung

Michael Herfert (Fraunhofer SIT)

Cloud Computing ist aus wirtschaftlicher Sicht attraktiv, denn durch das Nutzen ausgelagerter Ressourcen, die fast unbegrenzt zur Verfügung stehen, können Unternehmen substanziell Kosten einsparen. Auf der anderen Seite ist Cloud Computing inhärent mit einem Kontrollverlust verbunden, der in seiner Bedeutung und seiner Auswirkung sorgfältig abzuwägen ist. Der Vortrag von Michael Herfert (Fraunhofer Institut für Sichere Informationstechnologie) zeigte aus dem Blickwinkel der IT-Sicherheit, welche technischen Möglichkeiten es heute gibt, um mit dem Kontrollverlust umzugehen, wo sie enden und welche Perspektiven sich abzeichnen. Insbesondere wurde auf die Software OmniCloud eingegangen, mit der sich Cloud-Speicherdienste wie etwa Dropbox kryptographisch absichern lassen.

Die wahren Kosten von Informationssicherheitsvorfällen – Weniger als Sie befürchten – Höher als Sie glauben

Michael Krausz (i.s.c.– information security consulting)

Mit der allgemeinen Zunahme von sowohl Anzahl als auch Schweregrad von Informationssicherheits- und IT-Sicherheitsvorfällen drängt sich oft die Frage auf, welche Kosten der Vorfall tatsächlich verursacht hat. Die Frage der korrekten Feststellung dieser Kosten und der

Möglichkeiten des Wieder-Hereinholens wird damit zu einer zentralen Frage für CSOs, CISOs, ISOs und CFOs. Auch im Rahmen von Risikooder Folgenabschätzungen bilden korrekt festgestellte Kosten einen wichtigen empirischen Parameter. Mit korrekt festgestellten Kosten verbessern CSOs, CISOs und ISOs weiters ihre Verhandlungsposition gegenüber Ihrem Management in Budgetangelegenheiten.

Von klassischer Informationsklassifizierung zu Digital Rights Management

Krzysztof Müller (A1 Telekom Austria AG)

Die Bedeutung der Daten für moderne Unternehmen steigt. Der Schutz der Daten ist somit immer wichtiger. Der klassische Ansatz der Informationsklassifizierung alleine reicht nicht mehr aus. Unternehmen müssen neue technische Methoden ergreifen, um ihre Daten vor Entwendung und Missbrauch durch Dritte ausreichend zu schützen. Eine dieser Methoden ist Digitale Rights Management. Die Anwendung dieser Technik muss gut vorbereitet werden. Wichtig ist es, dass vorher klare Regeln und Prozesse für die Klassifizierung und für die Verwaltung unternehmenskritischen Informationen festgelegt werden.

Security und Risk Management (10.10.2014)

Schutz ISO 27001 für das Internet: ISMS-Implementierung bei Registry nic.at

Christian Proschinger (CISO, nic.at)

Die nic.at GmbH ist die Österreichische Domain Registry und betreibt die Top Level Domain ».at« sowie mehrere generic TLDs. Das Funktionieren dieser Systeme und insbesondere des Domain Name Services ist essenziell für unseren täglichen digitalen Alltag. Um die Informationssicherheit nachhaltig sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern entschied sich nic.at, ein Informationssicherheits-Managementsystem nach ISO/IEC 27001:2013 aufzubauen. Bei der Unternehmensgröße eines KMU gibt es spezifische Anforderungen bei der Einführung eines ISMS. So muss z. B. das meist nur rudimentäre Prozessmanagement Skaleneffekte unterstützen und die Flexibilität erhalten. Ein Risikomanagement muss Sicherheitsmaßnahmen unterstützen und mit angemessenem Aufwand angemessenes erlauben. Sicherheit als Selbstzweck ist ein absolutes »No-Go«. Unser Ziel war und ist die Unterstützung des Kerngeschäfts der nic.at. Erfahrungen und Erkenntnisse sollen im Zuge des Vortrags erläutert werden.

Sicherheit in Zeiten von Consumerization, SaaS, Prism und Co

Thomas Hofmann (NetIQ)

Unternehmen und Institutionen stehen heutzutage vor der grundlegenden Herausforderung, die richtige Balance zwischen zwei widersprüchlichen Anforderungen zu finden: Sollen sie einen offenen und einfachen oder einen eher restriktiven und sicheren Zugang zu ihren Ressourcen gewährleisten? Die aktuellen Bedrohungslagen und die rechtlichen Rahmenbedingungen verstärken diese Problematik noch. Erfahren Sie in diesem Vortrag, wie Sie diesem Balanceakt erfolgreich begegnen können.

Security by Design – Prinzipiell sicher!?

Thomas Bleier (AIT Austrian Institute of Technology)

»Security by Design« bedeutet, Sicherheitsfunktionen schon bei der Planung und Erstellung eines Systems zu berücksichtigen. Dadurch soll nicht nur ein höherer Sicherheitslevel erreicht werden, sondern auch der Aufwand und die Kosten, um Sicherheitsfunktionen in ein System zu integrieren, sollen niedriger gehalten werden. Dieser Vortrag gibt eine kurze Einführung in das Thema »Security by Design« im Bereich von IKT-Systemen, beleuchtet verschiedene Aspekte anhand von ausgewählten Beispielen aus der Praxis und widmet sich auch dem Thema des Scheiterns von IT-Sicherheitsdesigns.

Hausdurchsuchung zwecks Sicherstellung von Daten

Volkert Sackmann (Staatsanwaltschaft Wien)

Wie geht die Staatsanwaltschaft im Ermittlungsverfahren vor? Wie verhalte ich mich (richtig) bei Hausdurchsuchungen? Ist die Hausdurchsuchung bei mir zulässig, auch wenn ich nicht Beschuldigter bin? Welche Möglichkeiten des Rechtschutzes gibt es? Besteht die Gefahr, dass alle meine Kundendaten publik werden? Der Ablauf einer Hausdurchsuchung und das weitere Procedere im Ermittlungsverfahren wird plastisch dargestellt.

Security – IT-Risiko-Management. Was kommt auf uns zu?

Oliver Eckel (Cognosec)

Neben den »altbekannten« Bedrohungen mit denen sich Unternehmen in den letzten Jahren auseinandersetzen mussten und in vielen Bereichen auch erfolgreich auseinandergesetzt haben, ist in naher Zukunft mit einem extrem starken Anstieg neuartiger krimineller Bedrohungsszenarien, immer komplexerer Infrastrukturen und regulatorischer und gesetzlicher Anforderungen zu rechnen.

Deshalb bedarf es eines verstärkten Focus auf automatisierte IT-Security-Lösungen.

Mobile Security und staatlich anerkannte Softwarebeweissicherung

Wolfgang Prentner (ZT-PRENTNER-IT)

Jeder Österreicher hat heute statistisch gesehen 1,9 Smartphones. Dies bringt immer mehr Hacker, aber auch Familienmitglieder und so genannte Freunde auf die Idee, Daten fremder Smartphones aus Spaß oder aus krimineller Absicht auszuspähen bzw. zu überwachen. Wichtig in solchen Fällen ist neben der Auffindung solcher Spionageaktivitäten auch die staatlich anerkannte bzw. gerichtstaugliche Beweissicherung bei Rechtsstreitigkeiten.

Als staatlich befugte und beeidete Ziviltechnikergesellschaft für Informatik und als Gerichtssachverständiger werden von IT-Ziviltechniker Dr. Wolfgang Prentner kurz die elementaren Sicherheitsfeatures von Google-, Android- und iPhone-Mobiltelefonen erklärt und zumindest eine Überwachungssoftware für Mobile Devices kurz präsentiert und diskutiert.

APTs in der Praxis – Gefahren, Maßnahmen und Restrisiko

Christoph Falta (Secure Business Research Austria)

APT (Advanced Persistent Threat) ist als Schlagwort der Sicherheitsindustrie derzeit in aller Munde. Anti-APT Lösungen werden auf den unterschiedlichsten Plattformen angeboten, wobei sich in der Praxis meist die Frage stellt: Wie viel Sicherheit bringt mir eine hochspezialisierte Lösung wirklich?

Diese und weitere Fragen werden im Zuge dieses Vortrags behandelt. Anhand eines »Live APT« wird demonstriert, welche Bausteine ein Angreifer für einen erfolgreichen, gezielten Angriff benötigt und wie ein solcher Angriff umgesetzt werden kann. Darüber hinaus werden mögliche Gegenmaßnahmen und Vorgehensmodelle diskutiert.

IT-Service- und Business Management & Cloud Computing Herbstsymposium (26. 9. 2014)

Softwarelizenzmanagement – Auswirkungen im Cloud Computing

Torsten Groll (CTC ComputerTraining & Consulting)

Cloud Computing war das große Leitmotiv der CeBIT 2011. Seitdem hat sich der Hype in einen dynamischen Prozess weiterentwickelt und beansprucht damit auch den Status einer weiteren Schlüsseltechnologie in der zukünftigen Informationsarchitektur. Im bisherigen Verwalten von Softwarelizenzen entstehen nun – aufgrund der neuen Komplexitäten – weitere Herausforderungen für das gemeinsame Management von klassischen Lizenzen und Softwareprodukten im Cloud Computing.

IT ohne solides Lizenzmanagement ist wie Autofahren ohne Haftpflichtversicherung

Christoph A. Harvey (DeskCenter® Solutions AG)

Lizenzmanagement betrifft jedes Unternehmen. Wenn Sie Ihre Softwarelizenzen nicht im Griff haben, verschwenden Sie Geld und tragen ein rechtliches Risiko!

Man möchte meinen, der Einsatz von Standardsoftware sei ein Kinderspiel. Mitnichten: Es ist ein höchst brisantes Thema. Schadensersatzzahlungen, persönliche Haftung des Geschäftsführers und IT-Leiters oder auch rausgeworfenes Geld sind die Stolpersteine, die drohen, wenn Mitarbeiter mit Software arbeiten, für die keine gültigen Lizenzen vorliegen. Gerade da Lizenzmodelle teils recht kompliziert sind, und die Unternehmen unbewusst, fahrlässig oder auch bewusst gegen den Vertrag verstoßen, haben die Hersteller von vornherein das Recht einer jährlichen Überprüfung eingeräumt: mit so genannten Lizenz-Plausibilisierungen. Derzeit schickt Microsoft vielen deutschen Unternehmen ein Schreiben, in welchem zur sofortigen Lizenz-Bilanz aufgefordert wird. Und auch die Hersteller anderer Standardsoftware für Büro, Mailverkehr oder Kundenpflege gehen in die Offensive.

Verschaffen Sie sich Klarheit aus erster Hand! Wir informieren Sie, wie Sie im Falle eines Software-Audits auf der sicheren Seite sind und zeigen Ihnen, wie Sie ein auditsicheres, den Herstellervorgaben entsprechendes Lizenzmanagement aufbauen und Ihre Einsparpotentiale identifizieren. Als KPMG-zertifizierte Lösung und Microsoft SAM Silber Partner können Sie mit DeskCenter auf einen kompetenten Ansprechpartner in Sachen Lizenzmanagement vertrauen.

IT-Servicemanagement für Smartphones und Tablets

Axel von Dielingen (GW IT-Qualitätssicherungsges.mbH)

Prozesse und Verfahren im IT-Servicemanagement sind seit langem etabliert, stoßen aber durch den zunehmenden Einsatz von Smartphones und Tablets für Unternehmensapplikationen und Trends wie BYOD auf neue Herausforderungen.

In diesem Vortrag wird von konkreten Lösungen und praktischen Erfahrungen berichtet – von der Architekturauswahl über die Entwicklungs- und Einführungsstrategie für neue Apps bis zum automatisierten Qualitätsmanagement und zur kontinuierlichen betrieblichen Überwachung.

Change Management im Service Management

Adolf Formanek (Trusted Quality Austria GmbH)

Viele Change-Prozesse scheitern, weil sie entweder ausschließlich über Tools zu lösen versucht werden oder die Mitarbeiter mit der Umsetzung alleine gelassen werden.

Bei einem Change-Managment-Prozess geht es viel mehr darum, eine durchgängige Klammer von der Anforderung über Prozessabbildung, Umsetzung bis hin zur strukturierten Mitarbeiterbegleitung zu spannen.

Serviceausrichtung der IT: Mangelhaft – Herausforderungen und Handlungsbedarf

Torsten Heinrich (HI Solutions)

Die Transformation in eine serviceorientierte und aktiv mitgestaltende IT-Organisation im Unternehmen bringt ganz konkrete Herausforderungen mit sich.

Welche sind das? Was tat sich gemessen daran bisher im Markt? Was steht uns bevor?

Eine kritische Bestandsaufnahme macht das heute häufig bestehende Lagebild und den Handlungsbedarf sichtbar – verbunden mit konkreten Handlungsansätzen.

IT-Servicemanagement 2020 – Kostentransparente Leistungsverrechnung der IT-Services

Jörg Westermair (Flughafen München)

In diesem Vortrag wird der Weg zu »IT-Servicemanagement 2020 – Kostentransparente Leistungsverrechnung der IT-Services« erläutert. Die zukünftigen Anforderungen an die Flughafen-IT verschieben sich immer mehr in Richtung einer integralen Unterstützung aller Support- und Delivery-Prozesse unter Beachtung einer durchgängigen Leistungsverrechnung. Die Problemstellungen und Limitierungen bestehender ITSM-Tools und die ITSM-Lösung am Münchner Flughafen nach der Umsetzung inklusive erfolgreicher SAP-Anbindung werden aufgezeigt. Denn am Ende der Serviceerbringungskette steht die Fakturierung an den Kunden, und diese kann nur erfolgen, wenn der zugesagte Service Level auch wirklich eingehalten wurde.

Corporate Governance for IT – Conformance und Performance

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

In diesem Vortrag werden Konzepte zur Umsetzung einer Corporate Governance for IT vorgestellt. Der Schwerpunkt der Ausführungen liegt auf der praktischen Umsetzbarkeit eines IT Governance

Frameworks. Es werden die unterschiedlichen Ausrichtungen der Corporate Governance und der IT-Governance dargestellt und Vorschläge für die funktionale Abbildung des Governance Frameworks gegeben, die den unterschiedlichen Governance-Themen innerhalb der IT gerecht werden. Die integrierte Steuerung erfordert auch ein integriertes Mess- und Auswertungssystem, ausgehend von expliziten technischen Messgrößen bis hin zu Balanced Scorecards für IT-Governance und Corporate Governance. Auch dafür werden Lösungsansätze skizziert.

Neue Software-Trends – Agilität – Prozesse und Requirements Engineering (17. 9. 2014)

Herausforderungen verteilter Softwareentwicklung

Bernhard Burger (Quality Advantage)

Wenn wir über moderne Softwareentwicklung sprechen, so kommen wir an Modellen wie »Agile« und »DevOps« nicht vorbei. Diesen Praktiken liegt die enge Zusammenarbeit, quer über die verschiedenen Funktionen zugrunde. Diese ist auch ein wesentliches Element des Erfolgs. Gleichzeitig sind verteiltes Arbeiten, Offshoring und Outsourcing ebenso Realitäten der modernen Softwareentwicklungen. Die Aufteilung auf verschiedene Lokationen, Zeitzonen, Firmen und Kulturen verursacht zusätzliche Herausforderungen bei der Zusammenarbeit. Einige sollen in diesem Referat angesprochen mit Lösungsansätzen versehen werden.

Transformation zur Agilen Organisation in der Praxis

Christopher Brezlan (AGFA HealthCare)

Dieser Vortrag bewegt sich auf der Skala unterschiedlicher agiler Transformationsgrade von Organisationen, beleuchtet anhand konkreter Problemstellungen aus der Praxis die unterschiedlichen Aspekte traditioneller Organisationen, die agile Projekte durchführen und Organisationen, die agile Grundsätze bereits über die Projektgrenzen hinaus internalisiert haben. Dabei wird praxisnahe über die Erfahrungen einer konkret durchgeführten agilen Transformation berichtet.

Mobiles Requirements Engineering – vom Trend zur professionellen Lösung

Ursula Meseberg (microTOOL)

Smartphones und Tablet PCs sind aus dem privaten Alltag nicht mehr wegzudenken. Und so sieht sich die Berliner microTOOL GmbH – wie viele andere Unternehmen auch – mit einem aktuellen Trend konfrontiert, der unter dem Stichwort »Bring your own device« (BYOD) diskutiert wird. Gemeint ist die Nutzung privater mobiler Geräte für Business-Aufgaben. Gerade die Requirements Engineers des Unternehmens äußerten den Wunsch nach »mehr Mobilität« durch Verwendung privater Smartphones und Tablets.

Tatsächlich verspricht der Einsatz von mobilen Geräten bei der Anforderungserhebung einiges: Er bietet die Chance, Informationen über Arbeitsvorgänge direkt am betroffenen Arbeitsplatz per App in Form von Grafiken, Notizen, Fotos, Videos und Tonaufnahmen zu dokumentieren. Es können Eindrücke über Störungen, unerwartete Ereignisse oder die Dynamik am Arbeitsplatz festgehalten werden. Für das Unternehmen ist dieses Vorgehen problematisch. Die so erzeugten Daten sind inhomogen und entziehen sich der Kontrolle des Unternehmens. Werden eigene Geräte eingesetzt, fehlt darüber hinaus eine klare Trennung zwischen privaten und Unternehmensdaten. Das Unternehmen kann Datenschutz, Datensicherheit und Vertraulichkeit von Kundendaten nicht mehr garantieren.

Ist das das Aus für die Idee des mobilen Requirements Engineering? Keineswegs. microTOOL hat eine Lösung geschaffen, die es den Requirements Engineers mit eigenen mobilen Geräten ermöglicht, in derselben Toolumgebung und auf derselben Projektdatenbank wie im lokalen Netzwerk zu arbeiten. Dabei können die spezifischen Instrumente des Requirements Engineering eingesetzt werden, wie sie zum Beispiel IREB vorgibt: Scope- und Zieldiagramme, Modelle der UML/SysML, templatebasierte, textuelle Beschreibung von Stakeholdern, Zielen, Use Cases, Requirements, Testfällen etc. Alle Artefakte können unter Verwendung von Touch-Funktionen angelegt und editiert werden. Erste Erfahrungen mit dieser Lösung sowie das Stakeholder-Feedback sind vielversprechend.

DevOps – Anwendungen optimal bereitstellen

Wolfgang Steindl (IBM)

DevOps und Cloud gehören aktuell wohl zu den meistverwendeten Schlagworten in der IT-Branche. DevOps steht für »Development und Operations« und bezeichnet primär die Zusammenarbeit von Entwicklung und Betrieb, um Software schneller, häufiger und risikoärmer in laufende Betriebsprozesse übernehmen zu können. Dabei sind Entwicklungsverantwortliche, Testverantwortliche, Betriebsverantwortliche, Architekten, Entwickler, Systemadministratoren alle gleichermaßen betroffen. Die Umsetzung der DevOps-Prinzipien lässt sich nur gemeinsam lösen. Unternehmen mit dem größten Weitblick nutzen den DevOps-Ansatz, um schneller an Kunden-Feedback zu gelangen, die Anwendungssteuerung zu verbessern, die Qualität der bereitgestellten Software zu steigern und Kosten zu reduzieren.

In diesem Vortrag können Sie grundlegende Konzepte von DevOps wie Continuous Integration, Deployment Automation, Test-Virtualisierung und Release Management kennenlernen. Erfahren Sie, wie eine Einbindung der Cloud bei der automatischen Bereitstellung von Umgebungen für Test und Entwicklung hilfreich sein kann.

TesterInnen schreiben Anforderungen

Thomas Scheichenstein, Hans Hartmann (OBJENTIS Software Integration GmbH)

Sollen TesterInnen Anforderungen schreiben können?

Wenn TesterInnen über ihre Arbeit sprechen, nennen sie als Ziel oft das Finden von Fehlerzuständen, die einen ordentlichen Ablauf eines Geschäftsprozesses verhindern. Sie fügen hinzu, dass sie die Software auf die vorhandenen Anforderungen überprüfen. Beim Verfassen und beim Review von Anforderungen werden TesterInnen aber sehr selten involviert. Wenn wir uns nun überlegen, dass viele Fehlerwirkungen aufgrund von schlecht formulierten Anforderungen zustande kommen, fragen wir uns, ob es nicht anzuraten wäre, die TesterInnen bereits beim Anforderungsmanagement unmittelbar einzubinden.

Um TesterInnen die Möglichkeit zu geben, fehlerhafte Anforderungen richtig zu verstehen, haben wir in einem eigenen Trainingsprogramm für einen Finanzdienstleister in den letzten zwei Jahren TesterInnen dazu gebracht, selbst Anforderungen zu schreiben. Die Ergebnisse waren sehr vielversprechend.

Die Präsentation spricht über den Nutzen und praktischen Wert, der daraus gewonnen wurde. Wir sehen einen Gewinn für die Softwareentwicklung ebenso wie für eine effiziente Testdurchführung.

9 identifizierte Trends der »new digital ecosystem reality« – Auswirkungen auf Geschäftsmodelle der Softwarebranche

Andreas Plamberger (PwC)

Umbruch in der Software-Branche: Service-Modell verdrängt Lizenz-Modell

In der Publikation »PwC Global 100 Software Leaders« teilen führende Software-Manager aus der ganzen Welt ihre Vision von der Zukunft der Software-Branche. Die Studie präsentiert die 100 führenden Software-Unternehmen weltweit sowie in den Regionen Nordamerika, EMEA und den Wachstumsmärkten.

»Das traditionelle Geschäftsmodell mit dem Verkauf von Software-Lizenzen bleibt zwar auch in den kommenden Jahren wichtig. Doch die Bedeutung von neuen Modellen steigt: Allen voran von SaaS, also Service-Anwendungen, die auf Servern bereitgestellt werden«, Die Publikation »PwC Global 100 Software Leaders« prognostiziert, dass die Umsätze mit Service-Modellen wie SaaS stark zunehmen werden und deren Marktanteil im Jahr 2016 bereits bei 24 Prozent liegen wird.

»Software-Hersteller müssen die Hürde vom Lizenz-Modell zum Dienstleistungsanbieter nehmen. Dieser Schritt erfordert allerdings eine gewaltige Umstellung für alle Unternehmensbereiche: Die interne Organisation und Unternehmensführung genauso wie für die Kundenbeziehung und letztendlich auch für die Profitabilität«. Eine PwC-Untersuchung zeigt: Die besten Erlösmodelle für SaaS weisen im Vergleich zu den besten Lizenz-Modellen nur ein Viertel der Profitabilität auf.

Die wichtigsten Trends in der Software-Branche im Überblick:

- SaaS ist auf dem Vormarsch: Die Umsätze mit Software-Lizenzen schrumpfen bereits seit 2004. Die Umsätze aus Diensten wie SaaS nehmen dafür stark zu: Bis 2016 erwarten PwC-Experten ein Wachstum von durchschnittlich 17,5 Prozent pro Jahr.
- Der Kunde ist König: Mit der Zunahme von Cloud-Computing-Angeboten, Mobilgeräten und günstigen Apps haben nicht mehr die IT-Abteilungen der Unternehmen die alleinige Entscheidungsmacht, welche Software eingeführt wird. Software-Anbieter müssen immer stärker auf die Bedürfnisse der Endnutzer eingehen. Das erfordert Anpassungen sowohl bei Produktentwicklung, Preis-, Verkaufs- und Vertriebsstrategien als auch beim Service.
- Hybride Modelle werfen Fragen auf: In Zukunft werden die unterschiedlichen Geschäftsmodelle vom traditionellen Lizenz-Vertrieb bis hin zum reinen Dienstleistungs-Modell sowie alle denkbaren Mischformen nebeneinander bestehen. Software-Unternehmen müssen ihre Geschäftsmodelle auf den Prüfstand stellen und dabei eine neue Balance zwischen Profitabilität des Modells und der Attraktivität für die Kunden finden. Der Preispolitik kommt dabei eine strategische Bedeutung zu.
- Die Preisstruktur hat Priorität: Der Verbraucher ist es gewohnt, Internet-Dienste und Apps kostenlos oder für sehr wenig Geld zu nutzen. Software-Unternehmen stehen vor der schwierigen Aufgabe, deutlich zu machen, worin der Mehrwert einer lizenzierten, voll funktionsfähigen Software gegenüber einer günstigen App besteht.

Modern Testing

Manfred Baumgartner (ANECON)

Heutzutage leben und arbeiten wir in einer so genannten »modernen Welt«, gekennzeichnet durch zahlreiche Innovationen quer durch alle Bereiche des Alltags. Organisationen mit modernen Geschäftsprozessen nutzen technische Neuerungen, um gänzlich andere Zugänge zu finden, um den Mehrwert ihrer Dienstleistungen und Produkte ihren Kunden anzubieten. Auch der Endverbraucher hat sich verändert – nutzte er vor einigen Jahren vielleicht ausschließlich irgendeine Applikation im Büro, managt er dieser Tage seine gesamten privaten und geschäftlichen Angelegenheiten über Software – und immer mehr über mobile Devices.

Software-Entwickler geraten in den Sog einer modernen Welt – die sie selbst geschaffen haben. »Time to market« wurde zum Hauptantrieb der Softwareentwicklungs-Trends: Agile Development, Continuous Integration, DevOps und Virtualisierung – um nur einige Beispiele davon zu nennen. Aber Geschwindigkeit ist nicht der einzige Faktor um Geschäftsziele zu erreichen. Immer wichtiger werden Qualitätsmerkmale wie Sicherheit, Benutzbarkeit, Stabilität und Verfügbarkeit.

Genau da übernimmt der Software-Test die führende Rolle, um verlässliche Lösungen, verfügbare Systeme und qualitative Produkte zu gewährleisten. Ein Tester hat in der heutigen Zeit viele Erwartungen zu erfüllen.

Gleichzeitig muss er mit unterschiedlichen und sich ständig verändernden Umgebungen umgehen lernen und darüber hinaus aber auch den laufenden Qualitätsansprüchen gerecht werden.

Dieser Vortrag setzt den Fokus auf die Auswirkungen der modernen, mobilen Welt auf den Software-Test und beschäftigt sich mit den Ansprüchen an den Software-Tester in der heutigen Zeit – angereichert mit der umfangreichen Erfahrung und Expertise bei ANECON.

Releasemangement & Telemetry – Kunden im Zentrum

Andreas Pollak (Microsoft)

Wir als Microsoft bekommen zu unseren Produkten zum Funktionsumfang laufend neue Wünsche. Um diesen Wünschen zu entsprechen liefern wir mittlerweile einige Produkte in einem dreiwöchigem Zyklus an unsere Kunden aus. Wie stellen wir sicher, dass wir die wichtigsten Kundenwünsche zuerst berücksichtigen und vor allem welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, damit dies reibungslos funktioniert? Dieser Vortrag bietet dazu einen kurzen Einblick.

Abbildungs und Transformationsmuster

DI Reinhard Prehofer (Splendit IT Consulting GmbH)

Wie kann man ›echte‹ Objektorientierung in ›alte‹ prozedurale Sprachen und Methoden einbringen?

Wie sind diese Prozesse und Algorithmen etwa bei einem Umstieg (Transformation, Migration) von prozeduralen Sprachen anzuwenden?

Der Vortrag konzentriert sich dabei in Form von Beispielen auf den ›Klassiker‹ eines Umstieges von Cobol bzw. PLI nach Java.

Folgende Themen werden anhand von praktisch erklärten Beispielen näher behandelt und erklärt.

- Wie können Syntaxbäume ideal eingesetzt werden, um darin mit allgemeineren Suchmustern entsprechende Vorkommnisse zu suchen und finden?
- Wie können wiederholt vorkommende Muster durch gänzlich andere Paradigmen und objektorientierte Lösungen automatisch ersetzt werden?

- Wie können etwa Objektklassen eingefügt werden, und somit die Wiederholungen, die zahlreich durch copy and paste entstanden sind, ausmerzen?
- Wie können Methoden mit Parametern generiert werden, wo es doch in Cobol keine lokalen Unterprogramme gibt, sondern einen ›gemeinsamen‹ Variablenpool (die sogenannte Working-Storage Section)?
- Mit welchen Algorithmen kann die Verwendung von lokalen Variablen erkannt werden, was wiederum zu einer erhöhten Lesbarkeit und weniger Seiteneffekten führt?
- Wie kann ein Mapping von normalen (index-sequentiellen) File IO durch eine einfache Transformation auf relationale Datenbankzugriffe erfolgen?
- Und wie kann eine Extraktion von Logik mit Bildschirmzugriffen gemäß eines MVC-II-Ansatzes erfolgreich umgesetzt werden?

Software-Vermessung aus Sicht einer unabhängigen IT-Prüfstelle (ZTP Wien)

Wolfgang Prentner (ZT-PRENTNER-IT)

In Zeiten immer schmäler werdender IT-Budgets wir die unabhängige Planung und Prüfung von Software zur Abschätzung entstehender Kosten, Qualität und Produktivität für das Management in Unternehmen und Behörden immer wichtiger, da es nicht immer im Interesse der IT-Dienstleister im Sinne der Auftragsvergabe ist, die Gesamtkosten bereits zu Projektbeginn genau zu kalkulieren.

Soll Software selbst- oder fremd-entwickelt, gekauft, gemietet oder durch Standard-Software ersetzt werden, das sind Fragen, die zu Beginn einer strategischen Entscheidung, aber auch am Ende eines Software-Lebenszyklus – Stichwort »Softwaremodernisierung, sprich Migration von Altsystemen« – gestellt werden.

Als staatlich befugte und beeidete Ziviltechnikergesellschaft für Informationstechnologie und als Gerichtssachverständiger werden von IT-Ziviltechniker Dr. Wolfgang Prentner diese Fragen für seine Kunden und im Rahmen des Vortrags beantwortet. Co-Referent: Harry Sneed.

Wertstoff Software: Wissenssicherung in (Legacy-) Systemen

Michael Moser (SCCH Hagenberg)

Die wirtschaftliche Führung von Unternehmen ist ohne Software kaum mehr vorstellbar. Software steuert Prozesse und Maschinen und stellt vielfach auch die (alleinige) Grundlage für die Konkurrenzfähigkeit von Unternehmen dar. Was passiert jedoch, wenn Wissen nur noch in Software codiert ist? Wie kann das in Software hinterlegte Wissen langfristig sichergestellt werden? Am SCCH arbeiten Forscher an der Lösung dieser Probleme und entwickeln neue Methoden und Werkzeuge, um fachliches Wissen automatisiert aus Code zu extrahieren.

Agiles RE in einem verteilten Softwareentwicklungsprojekt in der Automobilindustrie (Porsche Informatik)

Michael Amann (ProMind e.U.)

Agilität im verteilten Umfeld setzt ein hochprofessionelles Requirements Engineering voraus. Gerade bei großen, komplexen und risikobehafteten Projekten ist es essenziell, dass die Teams ausreichend vorbereitete und stabile User Stories vorfinden. Nur so ist eine mehrstufige Releaseplanung möglich. In diesem Projekt im Umfeld der Automobilindustrie wird eine weltweit eingesetzte Software vollständig neu entwickelt. Um entsprechend skalieren zu können erfolgen Entwicklung aber auch Requirements Engineering verteilt, an mehreren Standorten. Die gemeinsame Sprache zwischen den Product Ownern, den Requirement Engineers und den Teams bilden die User Stories, Spikes, Debt Services und Defects. In diesem Vortrag betrachten wird die Erfahrungen aus einem verteilten agilen Projekt. Wir wagen einen Einblick in das RE Vorgehen, die eingesetzte Plattform IBM Jazz, das Management des Projekts und die speziellen Herausforderungen und Erkenntnisse.

Cloud Computing und zukünftige Struktur von Rechenzentren (12. 6. 2014)

Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotenziale. Ein Erfahrungsbericht

Helmut Steigele (Cascade IT)

Anhand griffiger Beispiele wird aufgezeigt, welche Potentiale, Erträge und Chancen innerhalb des Providermanagements ungenutzt bleiben, wenn man in der Präsentation dargelegte Grundregeln des Provider- und Contractmanagements (beginnend bei der Providerauswahl bis hin zum kontinuierlichen Verbesserung der Provider-Beziehung) im Eifer des Gefechtes außer Acht lässt.

Cloud Transformation – Von der Strategie in die Realität am Beispiel eines großen süddeutschen Automobilherstellers

Thorsten Leplow (Devoteam AG)

Der Begriff »Cloud« wird so uneinheitlich und kontrovers diskutiert wie kaum ein anderes aktuelles IT-Thema. Die Spannweite reicht von zugrundeliegenden Delivery-Konzepten (»Everything as a service«) über Technologien bis hin zu kommerziellen Modellen (OPEX statt CAPEX) und Elastizität »out of the box«. Einem immensen Nutzenpotenzial stehen berechtigte Bedenken in den Bereichen Datensicherheit, Vertraulichkeit und Service-Performance gegenüber. Dieser Vortrag zeigt auf, wie ein großer süddeutscher Automobilhersteller mit Hilfe von Devoteam seine Cloud-Strategie konkret in die Realität umsetzt und berichtet über die Einführungsmethode, Vorgehensweise und Projekterfahrungen.

Business Intelligence trifft Big Data: Analytics & Predictions 2014 (14. 5. 2014)

Big-Data-Anwendungsbeispiele aus Industrie und Forschung

Patrick Traxler (SCCH Hagenberg)

In den meisten Unternehmen werden die Daten aus deren (industriellen) Prozessen immer umfangreicher und komplexer, mit Auswirkung auf unterschiedlichen Ebenen der Datenverarbeitung und -analyse. Wir stellen moderne Ansätze vor, wie solch komplexe Datenbestände verarbeitet und wie Modelle generiert werden können. Nachdem zur Verarbeitung solch großer Datenmengen aktuell immer häufiger so genannte NoSQL-Systeme eingesetzt werden, gehen wir auf ein Anwendungsbeispiel für die Integration derartiger

Systeme in traditionelle Business Intelligence Systemlandschaften ein. Weiters bringen wir ein Beispiel für komplexe Modellbildung zur Anwendung im Bereich Fehlerdetektion und -diagnose.

Cognitive Computing

Gerald Aufmuth (IBM)

- 5 Game Changing Use Cases for Big Data
- Disruptive forces impact long standing business models across industries
- The demand for big data solutions is real
- The fact is analysis is expanding from enterprise data to big data, creating new cost-effective opportunities for competitive advantage
- A recent Institute for Business Value study highlights how organizations are adopting big data in four phases
- And everyone can develop and leverage big data
- The 5 Key Use Cases:
  - Big Data Exploration
  - Enhanced 360° View of the Customer
  - Security/Intelligence Extension
  - Operations Analysis
  - Data Warehouse Augmentation

Rechtliche Anforderungen an Big Data

Herbert Stauffer (BARC, CH)

Heterogene Daten aus internen und externen Quellen bieten neue Chancen. Dabei dürfen die rechtlichen Anforderungen nicht vergessen werden. Der Vortrag behandelt einige praktische Anwendungsfälle und Fragestellungen, wie: Welche Aufbewahrungsfristen gelten für externe Daten aus sozialen Medien? Welche Daten dürfen auf Tablets international mitgenommen werden? Ist eine Data-Governance-Initiative eine mögliche Lösung?

Big Intelligence – BI trifft Big Data

Herbert Stauffer (BARC, CH)

- Woher kommen eigentlich die Daten in Big Data?
- Welche Chancen bietet Big Data für Business Intelligence?
- Welche Möglichkeiten gibt es dahin?
- Was sind Data Driven Enterprises?

Big Data: Vom Trend zur Realität zur Chance

David Steinmetz (EBCONT)

Erfahren Sie anhand von erfolgreichen Projekten, wie Sie durch intelligente Big-Data-Lösungen einen klaren Mehrwert aus Ihren Daten generieren:

Ein Big-Data-Problem in Österreich? Ja, sowohl bei kleineren als auch bei großen Datenmengen kann die Analyse von stark unterschiedlichen und unstrukturierten Daten zur riesigen Herausforderung werden! Alles unterschiedlich, viel und sich ständig verändernd – gleichzeitig weniger Budget und immer mehr Leistung gefordert?

Hier braucht es etwas Neues – erfahren Sie warum!

MarkLogic, die Enterprise-Lösung für kleine und große Big-Data-Probleme. Datenbank, Suchmaschine und Applikations-Server in einem. Was verbirgt sich genau dahinter?

Wie gehe ich mit komplexen und unterschiedlichen Daten um und kann in kurzer Zeit aus unterschiedlichen Datenquellen einen echten Mehrwert erzielen?

Erfahren Sie aus erster Hand, was MarkLogic anders macht als andere Anbieter.

TEMIS: Semantic Enrichment – durch Entity Enrichment und Semantik Inhalten neue Bedeutung geben.

Produkteinführungszeiten signifikant beschleunigen, aber wie?

Wie kann ich die Kosten meiner Datenhaltung reduzieren und gleichzeitig mehr leisten? Was benötige ich dazu?

Wie zielsichere Prognosen mittels automatisch generierter Modelle aus Big-Data-Beständen erstellt werden können

Franz Pacha (Sybase)

Predictive-Analytics-Methoden sind heute ein fester Bestandteil in der Optimierung von Geschäftsprozessen, ursprünglich im Marketing, mittlerweile aber überall dort, wo es gilt, aus Mustern der Vergangenheit auf künftiges Verhalten zu schließen.

Allerdings erfordert der Einsatz statistischer Methoden für eine erfolgreiche Anwendung den Spezialisten (den »Data-Scientist«), der nicht nur im Bereich der Mathematik, sondern auch des Programmierens, der Visualisierung usw. tiefe Kenntnisse besitzt und mit den Business-Usern gut kommunizieren kann.

Die Komplexität der Statistik-Modelle wächst mit der Anzahl der zu berücksichtigenden Parameter, und Big Data gestattet die Entwicklung immer detaillierterer Prognosemodelle, sodass mit traditionellen Mitteln der Aufwand für deren Implementierung überproportional steigt. Anhand von Beispielen und einer Live-Analyse wird im Vortrag gezeigt, wie derartige komplexe Verfahren erfolgreich eingesetzt werden können.

Mobile Applikationen & Endgeräte im Enterprise – Raiffeisen Best Practice zu mobilen Strategien (14. 5. 2014)

Sichere Integration mobiler Endgeräte – am Fallbeispiel Raiffeisen Rechenzentrum

Dipl.-Ing. Markus Hefler, BSc. (Raiffeisen Rechenzentrum GmbH)

- Wie kann man als Unternehmen die Nutzung von privaten und unternehmensinternen Daten auf ein und demselbem mobilen Endgerät (auf verschiedenen Plattformen) absichern?
- Wie führt man Zugriffsberechtigungskonzepte für mobile Daten ein?
- Welche Erfahrungen hat Raiffeisen Rechenzentrum GmbH dabei gemacht?
- Wie ist die Mitarbeiterakzeptanz?
- Was bedeutet das für die Security-Strategie?

Die Raiffeisen Rechenzentrum GmbH begegnet der »Bring your own Device«-Challenge auf der sicheren Schiene: Die Mitarbeiter erhalten Smartphones oder Tablets für Beruf und privat direkt vom Unternehmen. Die Security-Maßnahmen werden zentral verwaltet.

Auf der arbeitsrechtlichen Seite wurde der Komfort, mit firmeneigenen Devices beruflich wie privat arbeiten zu können, durch eine Betriebsvereinbarung geregelt. »Zudem müssen die Mitarbeiter Nutzungsbedingungen unterschreiben, für deren Einhaltung sie haften«, ergänzte Markus Hefler, Leiter der Information Security im Rechenzentrum.

Mobile Testing

David Steinmetz (EBCONT proconsult GmbH)

Die Palette der Geräte, die von der Unternehmenswebsite und von der Unternehmensanwendung unterstützt werden muss, wird immer größer. Gerade im Android-Markt gibt es unzählige Versionen von Betriebssystemen und Bildschirmgrößen, die das Testen einer Anwendung erschweren. Welche Strategien gibt es, um dafür zu sorgen, dass die Anwendung doch auf (fast) allen Zielplattformen vernünftig aussieht? Muss ich als Unternehmen jetzt einen Geräte-Park von 20 bis 30 Endgeräten anschaffen und betreiben? Für alle diese Fragen gibt es Lösungen, erfahrene Experten können Ihnen dabei helfen und Ihnen viel Zeit und Geld sparen helfen.

Recommendation Engines für mobile Anwendungen: User- vs. Marketingsicht

Dr. Wolfgang Beer (SCCH)

Empfehlungssysteme, so genannte Recommendation Engines, spielen als Werkzeug des Online-Marketings bei Handelsplattformen wie Amazon und eBay traditionell eine große Rolle. Durch die Revolution der Smartphones können diese Empfehlungssysteme heute durch eine Vielzahl an persönlichen Userinformationen ergänzt werden. Mobile Anwendungen werden so zu persönlichen Assistenten die ihren Usern in jeder Situation die passende Information anbieten.

Trends im Marketing: Content Marketing

Roland Kreutzer (Tripple Internet Content Services)

Content Marketing ist in aller Munde. Und Buzzwords wie Native Advertising, Viralmarketing, gratis Werbung, SEO, Social Media und ähnliche Schlagwörter bestimmen die Ideen im Marketing. Doch Content Marketing ist mehr als ein Schlagwort, dahinter verbirgt sich eine Strategie, wie man als Unternehmen mehr Hoheit über sein und Unabhängigkeit im Marketing bekommt, seine Kunden besser und günstiger erreicht und dabei noch zufriedenere Kunden bekommt.

Dieser Beitrag sollte Ideen dazu liefern, die Knackpunkte für den Erfolg aufzeigen, die Stichworte erklären und dem Thema Content Marketing die Struktur geben, damit Sie sich dem Fachgebiet nähern können. Der Vortrag beschränkte sich dabei nicht auf das Internet oder spezielle Richtungen, sondern wollte das »große Ganze« erklären, aber trotzdem praxisnah und anwendbar bleiben. Er eignete sich damit für KMU genauso wie für Marketing-Spezialisten, die das Thema erkunden und später einsetzen wollen. Und er wollte jenen, die sich im Content Marketing bereits fit fühlen, Anregungen zur Optimierung und Integration liefern.

Kurz: Wer Werbung macht, im Marketing arbeitet oder einfach nur mitreden will, fand in diesem Beitrag genau jene Anhaltspunkte, die man für das Verstehen der Zusammenhänge, Akteure und Medien im Content Marketing brauchen wird.

E-Collaboration & E-Communication & UCC (7. 5. 2014)

Mit E-Collaboration und E-Communication Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterattraktivität erhöhen

Jochen Günther (Fraunhofer Institut IAO)

- Diversität bei Mitarbeiter
- Veränderungen der Arbeitsinhalte
- Orte und Zeitpunkte der Arbeit
- Neue Führungsprinzipien
- Neue Arbeitsmittel als Treiber der Zusammenarbeit
- Management-Audit

Möglichkeiten und Grenzen von Online & Social Collaboration

Daniel Holzinger (Colited)

Die Anbieter von Social- und Online-Collaboration-Lösungen versprechen neue Wege der Zusammenarbeit. Im Kontext des modernen Arbeitsplatzes wird darüber hinaus ein mobiler, ortsunabhängiger und selbstbestimmter Arbeitsstil propagiert. Collaboration-Lösungen sollen bei Wissensarbeitern eine deutliche Produktivitätssteigerung bei gleichzeitig sinkenden Kosten ermöglichen. Im Vortrag wird praxisnah mittels konkreter Beispiele erklärt, welche Vorteile sich durch den Einsatz von Collaboration-Lösungen realisieren lassen und wo die Grenzen liegen. Im Detail werden die Bereiche Social Portals, Online Task-Management, Online Projektmanagement, Online Meetings, Online Support, Webinare, Online Training und Enterprise File Sharing im Kontext unterschiedlicher Anwender beleuchtet.

Effizient kommunizieren und zusammenarbeiten im Echtbetriebe – ein Erfahrungsbericht der A1

Bernd Kolinowitz, A1 Telekom Austria

Wir befinden uns auf dem Weg zu einer Always-on-Gesellschaft. Die Komplexität des Arbeitslebens nimmt ständig zu, und Unternehmen investieren in mobiles Arbeiten und kollaborative Technologien. Die nahtlose Integration von Kommunikationsmedien ist ein entscheidender Erfolgsfaktor der Zukunft! Möglichkeiten, die sich daraus ergeben, werden anhand der Arbeitsweise bei A1 präsentiert.

Collaboration in der Praxis anhand der Referenz Hypo Niederösterreich

Michael Zwinger (DCCS)

Die DCCS zeigt anhand eines Beispiels aus der Praxis die Umsetzung einer Social-Collaboration-Lösung. Es werden anhand konkreter Aufgabenstellungen die Lösungsansätze aufgezeigt sowie die Umsetzung in einer Live-Demo gezeigt.

Österreichs Rolle im IKT-Markt der DACH-Region Prognose IT-Ausgaben 2014 (27. 3. 2014)

WIFO-Prognose für 2014 – Besserung in Sicht

Marcus Scheiblecker (WIFO)

Der Ausblick von WIFO-Forscher Marcus Scheiblecker zur Entwicklung der globalen und heimischen Wirtschaft fiel verhalten posi-

tiv aus. Nach mageren 0,4 Prozent BIP-Wachstum 2013 erwartet das WIFO für die kommenden beiden Jahre zumindest 1,7 Prozent Wachstum. Auch die Investitionen sollen anziehen. Angespannt bleibt hingegen die Arbeitsmarktsituation, die 2014 erstmals seit Jahrzehnten die 8-Prozent-Marke übersteigen soll.

»Die Konjunktur gewinnt nur langsam an Fahrt. Zwar sieht die Situation sowohl global, aber auch in Österreich um einiges besser aus als im Vorjahr. Von einem tollen Wachstum kann aber leider immer noch nicht sprechen«, fasste Scheiblecker die jüngsten WIFO-Prognosedaten zusammen. Die Konjunkturbelebung werde sich aber in allen Wirtschaftsbereichen bemerkbar machen. Vor allem die Sachgüterproduktion und die wirtschaftsnahen Dienstleistungen sollen von der Erholung profitieren.

Wachstumsmotoren des IT-Marktes in Österreich

Philipp Schalla (Pierre Audoin Consultants PAC GmbH)

Der Analyst Philipp Schalla von den Pierre Audoin Consultants (PAC) ist in seinem Vortrag auf die aktuellen Entwicklungen in den österreichischen Software- und IT-Services-Märkten eingegangen. Dabei wurde vor allem der Einfluss einzelner Themencluster wie »Analytics«, »Digital Enterprise«, »Security« oder »Cloud Computing« auf den österreichischen IT-Markt hervorgehoben und die Bedeutung dieser Themen als Wachstumsmotoren analysiert. Unterstrichen wurden diese Themen durch aktuelle Marktzahlen der Pierre Audoin Consultants über den österreichischen Software- und IT-Services-Markt.

Diese Informationen gaben einen klaren Überblick über die wichtigsten Trends im österreichischen Software und IT-Services-Markt.

8. Swiss Business- & IT-Servicemanagement & Sourcing Forum 2014 (25. 3. 2014)

Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotentiale. Ein Erfahrungsbericht

Helmut Steigele (Cascade IT)

Anhand griffiger Beispiele wurde aufgezeigt, welche Potentiale, Erträge und Chancen innerhalb des Providermanagements ungenutzt bleiben, wenn man in der Präsentation dargelegte Grundregeln des Provider- und Contractmanagements (beginnend bei der Providerauswahl bis hin zum kontinuierlichen Verbesserung der Provider-Beziehung) im Eifer des Gefechtes außer Acht lässt.

Cloud Transformation – Von der Strategie in die Realität am Beispiel eines großen süddeutschen Automobilherstellers

Thorsten Leplow (Devoteam)

Der Begriff »Cloud« wird so uneinheitlich und kontrovers diskutiert wie kaum ein anderes aktuelles IT-Thema. Die Spannweite reicht von zugrundeliegenden Delivery-Konzepten (»Everything as a service«) über Technologien bis hin zu kommerziellen Modellen (OPEX statt CAPEX) und Elastizität »out of the box«. Einem immensen Nutzenpotenzial stehen berechtigte Bedenken in den Bereichen Datensicherheit, Vertraulichkeit und Service-Performance gegenüber.

Dieser Vortrag zeigte auf, wie ein großer süddeutscher Automobilhersteller mit Hilfe von Devoteam seine Cloud-Strategie konkret in die Realität umsetzt und berichtete über die Einführungsmethode, Vorgehensweise und Projekterfahrungen.

Building the Future: A Highly Compliant Swiss Cloud

Chris Bingham (Chief Architect Processlynx AG), Bernd Schachinger (Datalynx AG)

- How do you manage software licenses in dynamic environments which change hourly?
- How do you GxP qualify automated servers when no-one ever touches them?
- How do you protect your data when you don't control the hardware?

Process Mining für das IT-Servicemanagement

Nicolas Pantos (AXAS AG)

Process Mining mit Celonis bedeutet Prozessoptimierung und -transparenz auf einem neuen Level. Erfassen und visualisieren Sie alle in Ihrem IT-Service ablaufenden Prozesse. Vollständig, vollkommen transparent und in atemberaubender Geschwindigkeit. Der Beitrag gab Antworten auf folgende Herausforderungen:

- Hoher Aufwand führt zu nur reaktivem Aufrechterhalten der Serviceleistung anstatt aktiver Verbesserung von Qualität und Kosteneffizienz.
- Incident-Management und Analyse des IT-Service können nicht automatisch durchgeführt werden, erfordern viel Zeit und binden unverhältnismäßig viel Personal.
- Regelmäßiges Reporting ist umständlich und zeitintensiv.
- Im Unternehmen ablaufende Prozesse sind aufgrund ihrer Komplexität schwer oder gar nicht zu überblicken.
- Genaue Kostenanalyse einzelner Tickets und des gesamten Service Desks ist nicht möglich.

Wie die Gen Y Prioritäten und Arbeitsweisen beeinflusst – Eine aktuelle Studie von Ernst & Young über die Generation Y

Marcus K. Reif (Ernst & Young)

- Familie wird für deutsche Absolventen immer wichtiger
- Absolventen erwarten von ihren Chefs, dass diese Verantwortung übernehmen
- Im Vergleich bevorzugen Absolventen internationale Konzerne gegenüber Mittelständlern als Arbeitgeber
- Absolventen beklagen mangelnde Praxiserfahrung nach dem Studium und fühlen sich nicht ausreichend für eine Führungsaufgabe vorbereitet
- Führungspersönlichkeiten im Ranking: Barack Obama ist beliebtester Politiker, Winterkorn beliebteste Persönlichkeit der deutschen Wirtschaft und Jürgen Klopp landet vor der Queen.

5 Thesen zum Service Desk 2020

Roland Weber (Pidas AG)

- Verbesserung von Kundenerfahrungen als wichtigste Quelle für IT-Innovationen
- Starke E-Level- und First-Level-Kompetenz halten der IT den Rücken frei, um das Business optimal zu unterstützen
- Automation und Wissensunterstützung verschaffen Prozessüberlegenheit

- Freundliche und kommunikationsstarke Front-Mitarbeiter sind die Pflicht und nicht die Kür
- Vom Kostenmanager zum Nutzenstifter

Service-Desk – welche Resultate Sie mit intelligenter Anwenderinformation erreichen können

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)

In vielen Unternehmen bietet die Schnittstelle zwischen IT und Anwender enormes Optimierungspotential. Heute werden weltweit täglich mehr als 200 Milliarden Mails verschickt, wie kann der Service-Desk sicherstellen, dass wichtige Informationen in dieser riesigen Datenflut exakt die betroffen Anwender im Unternehmen erreichen ohne die anderen User zu stören? Martin Schaub und Dominik Lonati von IBITECH zeigten auf, dass es auf einfache Weise möglich ist, dieses Ziel zu erreichen und damit schlussendlich Produktivität, Mitarbeiterzufriedenheit und bestehende Ressourcen in IT und Business nachhaltig und positiv zu beeinflussen.

IT-Servicemanagement 2020 – Kostentransparente Leistungsverrechnung der IT-Services

Jörg Westermair (Flughafen München GmbH)

- Zukünftige Anforderungen an die Flughafen-IT
- Problemstellungen bestehender ITSM-Tools
- Der Weg zum integralen System (Change, Release, Migration)
- ITSM@MUC nach der Umsetzung
- SAP-Anbindung
- 99,99 %Verfügbarkeit

Die Schalthebel des CIO: das Service Portfolio und den Servicekatalog richtig anwenden

Holger Bley (HiSolutions AG)

- Aktuelle Herausforderungen des CIO
- Service- u. Leistungsmodell der IT als Schlüssel zur Lösung verstehen
- Lösungsbeiträge durch Service Portfolio Management und Servicekatalog
- Wege zur Umsetzung

Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT

Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH)

Viele Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, dass mehrere IT-Partner gleichzeitig Sourcing-Dienstleistungen erbringen. Die Schnittstellen zu verschiedenen Dienstleistungserbringern erfordern einen erheblichen Koordinations- und Kommunikationsbedarf. Die Themengruppe IT-Service-Management in Praxis des swissICT hat die wichtigsten Risiken im Bereich des Multivendor-Sourcing erhoben und dokumentiert.

The Future of IT-Service Management

Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

This presentation was delivered by Colin Rudd who is one of the most experienced service management exponents in the world and who tracks the latest changes within the IT industry. Mr. Rudd examined these changes with regard to the future demands they will place on service management strategies and activities. Mr. Rudd looked at the developing trends within service management practices and how they are evolving. He also considered the capability of these evolving service management practices and discussed what needs to be done to ensure that they will be able to meet the future demands of the IT industry.

Reduzieren der Komplexität – »ITIL® Lite« oder »ITIL® nach Maß«?

Markus Lindinger (Masters Consulting)

Wer IT-Servicemanagement betreibt, agiert auf mehreren Ebenen. Derzeit ersetzen die IT-Organisationen ihre bisherigen ITSM-Tools durch neue leistungsstarke Lösungen. Sie sollten diese Gelegenheit nutzen, um ihre gewachsenen Prozesse an die Herausforderungen der Zukunft anzupassen.

In diesem Vortrag wurde ein praktikables Modell vorgestellt, mit dem das IT-Servicemanagement ganzheitlich und zielorientiert aufgebaut werden kann. Die Entwicklung erfolgt phasenweise und ausbalanciert, unter Berücksichtigung der Einflussfaktoren Wertschöpfung (Kosten/Nutzen), Unternehmenskultur, Größe der IT-Organisation, Anwenderfreundlichkeit, Ausbildung, Ablaufsteuerung und Automatisierung.

Software-Trends in einer agilen bzw. klassischen Projektlandschaft (24. 3. 2014)

Steuerung komplexer Projekte und Programme

Ernest Wallmüller (Qualität und Informatik Schweiz)

Ob Gesundheitsreform oder Flughafenausbau, Reform des Bildungssystems, Abbau von Staatsverschuldung oder Internationalisierung von Unternehmen: in Europa und weltweit stehen solche und ähnliche gesellschaftliche Veränderungsprojekte mehr denn je auf der Tagesordnung. Multi-Stakeholderdialoge spielen dabei eine wichtige Rolle. Sie machen Interessen transparent und bringen sie in die Verhandlung.

Für die Umsetzung eines Lösungsweges braucht es jedoch mehr als Dialog und klassische Projektmanagementansätze. Daher sind Managementmodelle gefragt, die komplexe Kooperationen strukturiert erfassen, statt nur einzelne Organisationen in den Blick zu nehmen. Es braucht eine neue Managementlogik, um die Beteiligten darin zu unterstützen, auf allen Ebenen eine gemeinsame Sprache über das »Wie« zu schaffen und zielführende Auseinandersetzungen und Prozesse zu gestalten. Hier müssen auch die Grundwerte von Transparenz, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit von Lösungen transportiert werden. Es gilt nicht nur den sozialen und politischen Entscheidungsprozess zu gestalten, sondern gleichzeitig Lösungsideen zu realisieren.

Agile Development Erfahrungsberichte des CT DC von Siemens. Fallbeispiele aus den Bereichen Healthcare, Industry, Energy oder Infrastructure & Cities

Eva Kišoňová (Siemens)

Wie kann man die Anforderungen internationaler Standards wie ISO 9001 oder die Vorgaben des CMMI-Modells erfüllen und trotzdem agil bleiben?

Das Corporate Development Center (CT DC) ist ein Siemens-internes Softwarehaus, das wesentliche Komponenten zu den Produkten aller Siemens-Sektoren aus den Bereichen Healthcare, In-

dustry, Energy oder Infrastructure&Cities liefert. Siemens hat sich dazu eine interne Software-Entwicklungsmethode »agileSEM!« erstellt, die den Projektteams als webbasiertes Prozessmodell die Rollen, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten vorgibt, aber auch konkrete Templates und Guidelines als Hilfestellung bei der Durchführung agiler Entwicklungsvorhaben bietet. Die besondere Herausforderung dabei war es, die umfangreichen internen und externen Anforderungen in einem globalen Konzern wie Siemens (PM@Siemens, ISO 9001, ISO 13485, CMMI etc.) mit den sehr effizienten, flexiblen aber auch minimalistischen, Ansätzen von »agile Development« in Einklang zu bringen. Mit Hilfe von »agileSEM« hat Siemens versucht, eine sinnvolle »Balance« zwischen agilen Methoden und Vorgehensweisen einerseits und den strikten Anforderungen von Normen, Standards und Reifegradmodellen andererseits zu finden.

Anhand von »agileSEM« wurden die wesentlichen Ansätze und die erforderlichen Unterschiede zu einer klassischen, rein agilen Entwicklung (wie z. B. SCRUM oder XP) aufgezeigt, und es wurden Erfahrungen aus mehreren agilen Projekten der letzten Jahre zusammengefasst, die erfolgreich an Audits und CMMI Assessments beteiligt waren.

Agile Entwicklung im Spannungsfeld von Time-to-Market und regulatorischen Bedingungen

David Steinmetz (EBCONT proconsult GmbH)

In vielen Unternehmen herrscht die Erwartung, dass agile Entwicklungsprozesse dazu beitragen können, Produkte schneller in den Markt zu bringen und Produkte auch günstiger erstellt werden können, als in traditionellen Wasserfall- oder V-Modell-Projekten. Dazu gibt es einige entscheidende Erfolgsfaktoren, die dieses Ziel tatsächlich erfüllbar machen können.

Im Umfeld von großen börsennotierten Unternehmen, die ISO-9000- und SOX-compliant sein müssen, gibt es besondere Rahmenbedingungen, die gerade auch von agilen Projekten eingehalten werden müssen und besondere Anforderungen an Dokumentation und Vorgehen stellen. Insbesondere in Projekten, die im Rahmen einer Ausschreibung vergeben wurden, ist der Nachweis, dass die ursprünglich ausgeschriebene Leistung auch tatsächlich erfüllt wurde, ein wesentlicher Aspekt, der im agilen Prozess explizit berücksichtigt werden muss.

20. ITSM Frühjahrssymposium – Future of ITSM und BSM: Multivendor-Sourcing – Monitoring und A1 Telekom Best Practice (25. 2. 2014)

10 Jahre ITIL in der A1

Alexandra Fehringer (A1 Telekom)

Incident Management haben mittlerweile fast alle. Aber alle Prozesse einführen? Erleben Sie mit Alexandra Fehringer eine Reise durch die 26 ITIL-Prozesse und wie man selbst als ITIL-Expert immer wieder erstaunliche Einsicht darüber findet, dass ITIL doch recht hat. Erfahren Sie, wie viel Erkenntnis es braucht, alle zu überzeugen und wo die Stolpersteine sind: über die Einführung, die Optimierung, den Einsatz von Tools, die Reifegrad Optimierung und wie schwer es ist, die Prozesse so zu verketten, wie es die Theorie vorsieht. Doch mit Beharrlichkeit, Geduld und vor allem Unterstützung vom Management und der Security Abteilung im Haus geht das.

Service-Desk – welche Resultate Sie mit intelligenter Anwenderinformation erreichen können

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)

In vielen Unternehmen bietet die Schnittstelle zwischen IT und Anwender enormes Optimierungspotential. Heute werden weltweit täglich mehr als 200 Milliarden Mails verschickt, wie kann der Service-Desk sicherstellen, dass wichtige Informationen, in dieser riesigen Datenflut, exakt die betroffen Anwender im Unternehmen erreichen, ohne die anderen User zu stören? Martin Schaub und Dominik Lonati von IBITECH zeigten in ihrem Vortrag auf, dass es auf einfache Weise möglich ist, dieses Ziel zu erreichen und damit schlussendlich Produktivität, Mitarbeiterzufriedenheit und bestehende Ressourcen in IT und Business nachhaltig und positiv zu beeinflussen.

The Future of IT-Service Management

Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

This presentation was delivered by Colin Rudd who is one of the most experienced service management exponents in the world and who tracks the latest changes within the IT industry. Mr. Rudd examined these changes with regard to the future demands they will place on service management strategies and activities. Mr. Rudd looked at the developing trends within service management practices and how they are evolving. He also considered the capability of these evolving service management practices and discussed what needs to be done to ensure that they will be able to meet the future demands of the IT industry.

Vom technischen Monitoring hin zum Business Service Monitoring. Beispiele aus der Praxis

Jürgen Frey (LeuTek GmbH)

Die Anforderungen an die Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen wachsen ständig und sind entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens. So wird die Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der Verfügbarkeit der vielen daran beteiligten Systeme komplexer und die Anforderungen an die zu überwachenden Service Levels immer höher.

Jürgen Frey, Geschäftsführer der LeuTek GmbH, zeigte anhand von Praxisbeispielen auf, wie durch den Wandel von einem technischen Monitoring hin zu einem Business Service Monitoring eine signifikante Effizienzsteigerung in Unternehmen erzielt werden kann.

Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT

Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH)

Viele Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, dass mehrere IT-Partner gleichzeitig Sourcing-Dienstleistungen erbringen. Die Schnittstellen zu verschiedenen Dienstleistungserbringern erfordern einen erheblichen Koordinations- und Kommunikationsbedarf. Die Themengruppe IT-Service Management in Praxis des swissICT hat die wichtigsten Risiken im Bereich des Multivendor-Sourcing erhoben und dokumentiert.

Was bedeutet der DPSM® für Österreich? – Distinguished Professional Servicemanagement

Martin Pscheidl (itSMF Austria)

priSM® steht für Professional Recognition in IT-Service Management. Die priSM® Credentials sind ein innovativer, formeller, international anerkannter Nachweis Ihrer Erfahrung, Ihrer Ausbildung, Ihres Wissens und Ihres Engagements im IT-Management.

Ihre Fähigkeiten in Bezug auf das Management und den Betrieb qualitativ hochwertiger IT-Services werden kontinuierlich anhand unterschiedlichster Best Practices, Standards und Methoden bewertet und bestätigt.

Die Intensität, Qualität und Kontinuität Ihrer Leistung wird für Ihre Auftrag- und Arbeitgeber transparent.

Sicherheitsmanagement, Verschlüsselung und sichere (Web-)Applikationen (31. 1. 2014)

Der Arbeitgeber als Ermittler? Rechtsfragen im Zusammenhang mit internen Untersuchungen

Orlin Radinsky (Brauneis Klauser Prändl Rechtsanwälte GmbH)

Vermutete Rechtsverstöße am Arbeitsplatz führen immer häufiger zu betriebsinternen Maßnahmen im Bereich der IT. Nicht selten kommt es dabei zu m Konflikt zwischen dem Interesse des Arbeitgebers, Verdachtslagen aufzuklären, und dem Schutz der Privatsphäre des betroffenen Arbeitnehmers. Welche Maßnahmen sind zulässig? Muss der Betriebsrat zwingend eingeschaltet werden? Können beispielweise Daten vom Laptop des Arbeitnehmers ohne weiteres sichergestellt und analysiert werden? Muss sofort eine Anzeige erfolgen und welche dienstrechtlichen Konsequenzen sind zu ziehen?

In der Praxis zeigt sich, dass neben den sich stellenden Rechtsfragen in diesem Zusammenhang auch rein faktische Probleme gelöst werden müssen.

Mobile Security und staatlich anerkannte Softwarebeweissicherung

ZT Wolfgang Prentner (ZT-PRENTNER-IT)

Jeder Österreicher hat heute statistisch gesehen 1,9 Smartphones. Dies bringt immer mehr Hacker, aber auch Familienmitglieder und so genannte Freunde auf die Idee, Daten fremder Smartphones aus Spaß oder aus krimineller Absicht auszuspähen bzw. zu überwachen.

Wichtig in solchen Fällen ist neben der Auffindung solcher Spionageaktivitäten auch die staatlich anerkannte bzw. gerichtstaugliche Beweissicherung bei Rechtsstreitigkeiten. In dem Vortrag werden von IT-Zivilingenieur Dr. Wolfgang Prentner kurz die elementaren Sicherheitsfeatures von Google-, Android- und iPhone-Mobiltelefonen erklärt und zumindest eine Überwachungssoftware für Mobile Devices kurz präsentiert und diskutiert.

Unsere IT wird abgehört – wie funktioniert das eigentlich? Überwachung für Dummies

Thomas Bleier (Austrian Institute of Technology GmbH – AIT)

Die Überwachung und das systematisierte Abgreifen von Daten durch verschiedene Geheimdienste wie NSA und GCHQ war in den letzten Monaten ein großes Thema. Es wurde in den Medien viel über die ausgespähten Daten und die angegriffenen Ziele geschrieben – die technischen Hintergründe bleiben mitunter unklar. Dieser Vortrag beschäftigte sich mit der Technik hinter diesen Aktionen. Wie konnte es überhaupt passieren, dass diese Daten abgehört wurden, welche technischen Mittel stecken dahinter, was bedeutet das für unsere IT-Infrastrukturen und wie kann man sich vor solchen Abhöraktionen schützen? Der Vortrag versuchte die Antworten auf diese Fragen in verständlicher Art und Weise auch für Nicht-Hardcore-IT-Security-Experten zu geben.

Verschlüsselung von Daten & E-Mails

Andreas Tomek (SBA Research Sicherheitsforschung GmbH)

Die Verschlüsselung von Daten & E-Mails wird gerade in letzter Zeit als häufige Lösung für Security-Probleme und Bedrohungen angepriesen. Besonders in Bezug auf mobile Endgeräte und Cloud Lösungen stellen sich Verschlüsselungslösungen oft als einziger gangbarer Weg dar. Dieser Vortrag stellte verschiedene Ansätze zur Diskussion, zeigte Ansatzpunkte & technologische (Standard-) Lösungen für Verschlüsselung von Daten & E-Mails auf und vermittelte Best Practices in Bezug auf die organisatorische Einführung und damit verbundene Erfahrungen.

Die neue ISO/IEC 27001:2013 – bewährter Security-Standard in neuem Gewand

Peter Titak (CIS)

Die novellierte Version des internationalen Standards für Informationssicherheit ISO/IEC 27001: 2013 lässt mit interessanten Neuerungen aufhorchen. Schlüssige Kompatibilität mit anderen ISO-Standards, Kosteneffizienz durch zielorientiertes Monitoring und mehr Freiraum beim Risikomanagement – durch Ausrichtung an dem rein risikobasierten Ansatz der RM-Norm ISO 31010 an Stelle der Anlehnung an Vermögenswerten – dies sind wichtige Punkte, die das Betreiben von Informationssicherheit mit der neuen Version erleichtern sollen. Insgesamt wurde die Struktur des Standards basierend auf dem ISO/IEC Annex SL harmonisiert, so dass dieser mit anderen relevanten ISO-Standards von ISO 9001 für Qualität, 14000 für Umweltmanagement bis 20000 für IT Services oder 22301 für Notfallmanagement eine gemeinsame »Sprache sprechen« wird – und dadurch optimal integrierbar ist. Die konsequente Ausrichtung der Unternehmensprozesse an der internationalen Security-Norm ISO 27001 führt zu einer nachhaltigen Verbesserung des Sicherheitsniveaus.

E-Health und KIS – Trends ELGA-Anwendungsbeispiele (27. 11. 2013)

ELGA in der Umsetzung 2014ff – Masterplan, Roll-Out und integrierte Versorgung aller Gesundheitsdienstanbieter

Dr. Susanne Herbek (ELGA GmbH)

- Aktuelle Gesetzeslage
- Masterplan Meilensteinplan
- Arbeitsschwerpunkte 2014
- Online-Formular
- ELGA-Portal

ELGA auf dem Prüfstand – Potenziale für Österreich und Herausforderungen für Europa – Nationale und internationale Standards

E-Health-Prof. Dr. Stefan Sauermann (Technikum Wien)

Die Umsetzung von Infrastrukturen schreitet voran. Die österreichische elektronische Gesundheitsakte ELGA nimmt dabei im europäischen Raum mit eine Vorreiterrolle ein. In ELGA sind viele Organisationen eng abgestimmt aktiv und schaffen ein gemeinsames größeres Ganzes. Dabei sind klar definierte und verlassliche Einzelkomponenten zum Gesamtgelingen unabdingbar.

Das »European Interoperability Framework« bietet dafür klare Begrifflichkeiten, Leitlinen und Vorgangsweisen die im E-Health-Bereich auch schon umgesetzt werden. Der Vortrag stellt die österreichischen, europäischen und internationalen Aktivitäten im Bereich Zertifizierung und Testen von Interoperabilität dar und zeigt Potentiale für die Zukunft.

Das ELGA-Produktivsystem im KAV

Dipl.-Ing. Herlinde Toth (Wiener Krankenanstaltenverbund):

Die Stadt Wien fördert seit vielen Jahren die elektronische Kommunikation zwischen den verschiedenen Leistungserbringern im Gesundheitswesen. Mit ELGA entsteht nun eine Infrastruktur, die viele Chancen für eine effiziente Kommunikation in der Gesundheitsversorgung bietet. Der Vortrag geht auf den aktuellen Planungsstand in Wien ein sowie auf die Infrastruktur, die die Basis für die E-Health-Projekte und -Vorhaben der nächsten Jahre bildet.

E-Health quo vadis

OSenR Dipl.-Ing. Johann Mittheisz und Dipl.-Ing. Sandra Heissenberger (Magistrat Wien)

Die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) ist aus unserer smarten Welt nicht mehr wegzudenken und bekommt immer größere Bedeutung auch in den Bereichen Gesundheit und Soziales. Verstärkter E-Health-Einsatz bietet uns die Chance, die aktuellen Herausforderungen wie demographischer Wandel, geänderte Erwartungshaltung der KundInnen und weniger Finanzmittel, mehr Mobilität der Gesellschaft, ... zu bewältigen. Passt Zeitplan ELGA? Wo sind E-Health-Aktivitäten verstärkt notwendig? (Wien ist smart und wächst – Prognose für 2033: 2 Mio. EinwohnerInnen!) Ernst Mlnarik (Oracle): IT-Unterstützung für das Gesundheitswesen – Gesundheitsakt und Patientenerwartung – Technologische Produkte und emotionale Anforderungen an den Patienten

Eine der größten Herausforderungen von Technologieanbietern wie Oracle ist es, technische Funktionalitäten in Nutzen für den Kunden/Nutzer zu übersetzen. Was überwiegt: der funktionale Nutzen oder der emotionale? Auch in einer ELGA sollte das nicht außer Acht gelassen werden, weil das Thema Gesundheit ein sehr persönliches und auch emotional besetztes ist. Wie versuchen Technologiebieter mit diesem Thema umzugehen und eine Brücke zu schlagen?

IT-Unterstützung für das Gesundheitswesen – Gesundheitsakt und Patientenerwartung – Technologische Produkte und emotionale Anforderungen an den Patienten

Ernst Mlnarik (Oracle)

Eine der größten Herausforderungen von Technologieanbietern wie Oracle ist es technische Funktionalitäten in Nutzen für den Kunden/Nutzer zu übersetzen. Was überwiegt? Der funktionale Nutzen oder der emotionale? Auch in einer ELGA sollte das nicht außer Acht gelassen werden, weil das Thema Gesundheit ein sehr persönliches und auch emotional besetztes ist. Wie versuchen Technologieanbieter mit diesem Thema umzugehen und eine Brücke zu schlagen?

ELGA – der Projektfahrplan zum Status quo – Konvergenzen mit E-Government

Alexander Kollmann (ELGA GmbH)

- ELGA-G: Inhalte
- Herausforderung: ELGA-Zugang für 0 bis 99+
- Die Funktionen des eGOV für die Nutzung in ELGA im Überblick
- Die Bürgerkarte und ihre Funktion (§ 4 Abs. 1 E-GovG)
- Digitale Unterschrift & Amtssignatur
- Online Vollmachtenservice

Gesundheitsreform – partnerschaftliches Zielsteuerungssystem

Dr. Otto Rafetseder, MPH (Wiener Gesundheitsfonds)

Durch die Gesundheitsreform 2013 Reform soll ein partnerschaftliches System zur Zielsteuerung etabliert werden, das vor allem eine bessere Abstimmung zwischen dem niedergelassenen Bereich und den Spitälern bringen und eine Versorgung der Patienten am richtigen Ort, zum richtigen Zeitpunkt und in optimaler Qualität gewährleisten soll. Zum ersten Mal werden Versorgungsziele, Planwerte und Qualitätsparameter für den Bereich der niedergelassenen Ärzte und der Spitäler gemeinsam festgelegt. Rahmenfestlegungen trifft der Bund, die Konkretisierung erfolgt auf Landesebene in enger Zusammenarbeit der Stadt Wien mit den Krankenkassen um möglichst sinnvolle, regionale Versorgungsmodelle zu schaffen. Insgesamt soll die Gesundheitsversorgung so umstrukturiert werden, dass die PatientInnen im Mittelpunkt stehen und nicht, wie oftmals bisher, die Einrichtungen. Die Hausärzte sollen als Erstversorger eine wichtige Rolle übernehmen. Die abgestimmte, sektorenübergreifende Gesundheitsvorsorge wird durch Gesundheitszentren und Gruppenpraxen hinsichtlich des therapeutischen Angebotes aber auch der Öffnungszeiten am Tagesrand und an Wochenenden verbessert, Doppelgleisigkeiten zwischen Spitälern und niedergelassenen Ärzten werden beseitigt.

Requirements Engineering Trends & Best Practices (20. 11. 2013)

Automatisierte Testfallgenerierung aus UML-Modellen

Birgit Vera Schmidt (AVL List)

TRUFAL ist ein Forschungsprojekt zur automatisierten Erstellung von programmatisch ausführbaren Testfällen aus UML-Modellen. Ziel des Projektes ist es, mit einer möglichst geringen Anzahl von

Testfällen ein großes Spektrum von möglichem Fehlverhalten detektieren zu können. Dazu werden durch das TRUFAL-Tool »MoMuT« zunächst wahrscheinliche Fehlerfälle (sogenannte »Mutanten«) generiert, und anschließend eine Suite von speziell darauf zugeschnittenen Testfällen zusammengestellt. In unserem Anwendungsfall wird das Zustandsmodell eines Partikelmessgerätes als UML-Diagramm dargestellt. Dieses UML-Diagramm dient einerseits als Requirements-Dokument für die Entwicklung des Messgerätes, andererseits als Grundlage für die Erstellung der Testfälle. Die generierten Testfälle werden in ein C#/NUnit-Testframework eingebunden und automatisiert ausgeführt.

Anforderungsmanagement: von Open-Source-Projekten lernen

Wolf Rogner (corporate quality consulting GmbH, FH Technikum Wien)

Es stellt sich die Frage, ob Open-Source-Projekte generell einen besseren Ansatz zur Anforderungsspezifikation verfolgen, wie solche Ansätze aussehen können und ob sie in konventionellen IT-Projekten anwendbar sind. Diese Fragen werden anhand von wenigen Erfolgsfaktoren betrachtet.

Requirements Engineering – Reflexion des Fortschritts von Anspruch und Realität anhand von Fallbeispielen

Rudolf Siebenhofer (SieITMCi Siebenhofer.Consulting e.U)

Requirements Engineering erhebt einen hohen Anspruch daran, eine der Schlüsseldisziplinen für erfolgreiche System- und Softwareentwicklung zu sein. Die Entwicklungen der letzten Jahre geben tatsächlich Anlass zur Hoffnung, dass es hier Fortschritte gibt. Ob es die aber wirklich gibt, wird anhand einiger Kennzahlen und einiger Beispiele kritisch hinterfragt.

»Der Kunde weiß zu Beginn des Anforderungsprozesses nicht wirklich genau, was er will, aber wenn er das Ergebnis bekommt, weiß er, was er nicht haben wollte«. So in etwa könnte man ein Dilemma des »Requirements Engineers« beschreiben.

Requirements Engineering klingt deshalb so vertrauenserweckend gut, weil es so technisch und methodisch klingt, und wenn dann noch »Modellierung« mit Werkzeugen dazukommt und alle »Stakeholder« eingebunden sind, kann fast nichts mehr schief gehen – oder?

Anhand von Thesen und Praxisbeispielen wird gezeigt, welche Wege zu gehen sind, um Requirements Engineering erfolgreich umzusetzen – am besten in agilen Vorgehensmodellen.

Business Analysis und Requirements Engineering im agilen Umfeld

Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)

Dieser Vortrag bringt Licht in das Begriffsgewirr, das in manchen großen Unternehmen im Umfeld von Business Analysis einerseits und der Erstellung von Pflichten- oder Lastenheften für IT-Projekte andererseits herrscht.

Unsere Kunden erzählen keine Geschichten

Ursula Meseberg (microTOOL)

Als Software produzierendes Unternehmen, das intern Scrum einsetzt, erhält microTOOL von seinen Kunden Anforderungen in unterschiedlichster Form und Granularität – aber leider eben nicht in der für die agile Entwicklung typischen Form von User Stories. Wie das Unternehmen mit dieser Situation umgeht und wie es dabei modellbasierte Techniken der Anforderungsanalyse einsetzt, beschreibt der Vortrag »Unsere Kunden erzählen keine Geschichten«. Ein Prozess für die modellbasierte Anforderungsanalyse im Vorfeld agiler Produktentwicklung.

Requirements Management im Kontext von DevOps

Wolfgang Steindl (IBM)

- Collaboration is fundamentally difficult
- The DevOps approach
- Collaborative Application Lifecycle Management
- IBM Rational Requirements Management
- Use Visual Scenarios to Uncover Customer Needs
- Process Sketching

Security- und Riskmanagement (10.10.2013)

Cybersecurity – »reden wir darüber« – agieren und reagieren

Christian Proschinger (Cert.at):

Der Einsatz moderner IKT im Unternehmen bringt auch das Thema Cybersecurity mit sich. Neben klassischen Betrugsszenarien die Kriminelle in die digitale Welt übertragen haben, gibt es Herausforderungen wie z. B. Industriespionage, die oftmals aus Unternehmenssicht unterschätzt werden. Präventive Sicherheitsmaßnahmen können das Sicherheitsniveau erhöhen und die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen Angriffs reduzieren. Im Ernstfall entscheidet jedoch die richtige und rasche Reaktion über das Schadensausmaß. Bei Unternehmen der strategischen Infrastruktur können die Auswirkungen sogar nationale oder länderübergreifende Konsequenzen für die Bevölkerung mit sich bringen.

Durch den aktiven freiwilligen Informations- und Erfahrungsaustausch über Sicherheitsvorfälle und Angriffe in informeller, aber strukturierter Form zwischen den potentiell betroffenen Organisationen kann ein essentieller Sicherheitsgewinn erreicht werden. So können Bedrohungen erkannt werden und durch die Informationen über das Vorgehen der Angreifer Schutzmaßnahmen durch die Unternehmen gesetzt werden. Betroffene können Angriffe schneller erkennen und richtig reagieren. Besteht bereits eine Vertrauensbasis zwischen den Unternehmen kann im Ernstfall das Problem gemeinsam gelöst bzw. dem Angreifer begegnet werden.

Aus diesem Grund haben sich national und international sog. Security Information Exchanges etabliert. In Österreich wurde hierfür der Austrian Trust Circle von CERT.at ins Leben gerufen.

Der Vortrag soll anhand aktueller Ereignisse diese Thematik beleuchten und einen Einblick in die Situation in Österreich und Europa zum Thema Security Information Exchange geben.

E-Spionage und E-Attacken – Schutzstrategien für Websysteme

Dr. Wolfgang Prentner (ZT Prentner IG GmbH)

Vermeintlich gut geschützte Systeme sind trotzdem häufig offen einsehbar. Oft genügt eine Visitenkarte oder E-Mail-Adresse als Anknüpfungspunkt, um über das Ausspionieren von IP-Adressen in ein Firmennetzwerk einzudringen und einen Netzwerkplan aller Online-Systeme zu erstellen. Dieser wäre aus Sicht eines Angrei-

fers die perfekte Grundlage für das gezielte Absaugen von Daten. In seinem Vortrag geht Dr. Wolfgang Prentner als staatlich befugter IKT-Zivilingenieur und »Profi-Hacker« auf aktuelle E-Spionage- und Hacking-Methoden ein, beschreibt häufigste unterschätzte Schwachstellen und adressiert auch das Phänomen des Social Engineering. Er beschäftigt sich mit Kriterien zum Prüfen von Web-Systemen, mit der Bewertung von Schwachstellen und liefert Informationen zum Aufbau von Abwehrstrategien, um erfolgreiche Angriffe zu vermeiden. In den zwölf Jahren seiner Prüftätigkeit mit laufender Überwachung von mehr als 100 Websystemen kam es bisher zu keinem einzigen Schadensfall.

FB, Twitter, Dropbox und Co – Neue Herausforderungen an Ihre Security

Alfred Bach (CA Technologies)

Der Vortrag beleuchtet die Risiken, die mit dem Einsatz von Cloud Services auf Unternehmen zukommen und wie damit umgegangen werden kann. Vom Ausbau und der sinnvollen Erweiterung von bestehenden identitätsbasierenden IT-Lösungen bis zu Security as a Service spannt sich der Bogen der in diesem Beitrag behandelten Lösungen.

Compliance

Dr. Orlin Radinsky (Kanzlei Brauneis Klauser Prändl / CIS):

Aufgrund der gesetzlichen Regelungen haben geschäftsführende Organe dafür Sorge zu tragen, dass in ihrem Unternehmen funktionierende Compliance Systeme etabliert sind. Mangelhafte oder gar fehlende Systeme können zu einer persönlichen Haftung führen; dies sowohl im zivil- als auch im strafrechtlichen Bereich. Ein gutes System ist aber nicht genug. Vielmehr bedarf es einer kritischen Auseinandersetzung in der Praxis um ein bestehendes Niveau aufrecht zu erhalten.

Schutz sensibler Personendaten im E-Government-Umfeld – mit ISO 27001

Christian Spörer (Österreichische Staatsdruckerei)

Der Schutz der personenbezogenen Daten der Bürger hat bei der Österreichischen Staatsdruckerei (OeSD) oberste Priorität. Alle sensiblen, personenbezogenen Daten der Bürgerinnen und Bürger werden mittels verschlüsseltem Datentransfer und eigener Leitungen direkt von den zuständigen Institutionen in den Hochsicherheitstrakt der OeSD übermittelt. Der Trakt ist von allen anderen Bereichen der Staatsdruckerei vollständig getrennt aufgebaut. Darüber hinaus verfügen die Produktions- und Datenverarbeitungsbereiche über redundante und unabhängige Infrastruktur, Netzwerk etc. Der Hochsicherheitstrakt kann nur von wenigen, staatlich überprüften Personen betreten werden. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt unter der Aufsicht des beim BM.I eingerichteten staatlichen Kontrolldienstes. Selbst die unwiederbringliche Datenlöschung der Personen- und Fingerabdruckdaten innerhalb von zwei Monaten wird regelmäßig vom staatlichen Kontrolldienst überprüft. Das ISMS nach ISO27001 hilft der OeSD, die Sicherheitsprozesse transparent und überprüfbar zu gestalten.

IT-Service & Business Service Management & Cloud Computing (25. 9. 2013)

Reduzieren der Komplexität ITIL Lite oder ITIL nach Maß

Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH)

Wer IT-Servicemanagement betreibt, agiert auf mehreren Ebenen. Derzeit ersetzen die IT-Organisationen ihre bisherigen ITSM-Tools durch neue leistungsstarke Lösungen. Sie sollten diese Gelegenheit nutzen, um ihre gewachsenen Prozesse an die Herausforderungen der Zukunft anzupassen. Der aktuelle ITIL®-Standard umfasst 25 (!) Prozesse. Weder können diese in den aktuellen ITSM-Lösungen ohne weiteres abgebildet werden, noch wäre deren vollumfängliche Einführung für die meisten Unternehmen sinnvoll.

Überdies unterscheiden sich kleine, mittelständische und Großunternehmen nicht nur in der Art der Zusammenarbeit (Unternehmenskultur), sondern auch in der Aufbau- und Ablauforganisation. Diesen Unterschieden sollte die Prozessorganisation gerecht werden.

In diesem Vortrag wird ein praktikables Modell vorgestellt, mit dem das IT-Servicemanagement ganzheitlich und zielorientiert aufgebaut werden kann. Die Entwicklung erfolgt phasenweise und ausbalanciert, unter Berücksichtigung der Einflussfaktoren Wertschöpfung (Kosten/Nutzen), Unternehmenskultur, Größe der IT-Organisation, Anwenderfreundlichkeit, Ausbildung, Ablaufsteuerung und Automatisierung.

Converged Cloud and Integrating the Hybrid Environment

George Whales (Hewlett Packard)

An interactive discussion on just what it is to transform to a service based delivery model and to cover the topic of just why organisations look to the cloud. We will discuss the knowledge and insight required to identify opportunities in the cloud and where the journey begins. This talk will cover some of the areas around strategic decision making, cloud transformation and managing the cloud operation.

Service Desk der nächsten Generation: 5 Thesen

Roland Weber (Pidas)

Mobilität treibt die IT-Vernetzung in Unternehmen voran: Mobile Geräte, BYOD und Anwendungen (zu jeder Zeit, an jedem Ort) ermöglichen die konsequente Ausrichtung auf Kundennähe. Zudem kommt es zu einem Wandel der Arbeitswelt. Digital Natives nehmen Einzug und Mitarbeiter übernehmen mehr Eigenverantwortung. Innovation ist als Differenzierungsfaktor durch neue bzw. veränderte Geschäftsmodelle zu sehen. In diesem Zusammenhang sind Unternehmen gefordert, ihre Betriebs- und Support-Modelle an diese Trends und Gegebenheiten anzupassen.

IT Sourcing Management: Retained Organisations in der Praxis

Christian Unger (Raiffeisen Bank International)

Christian Unger berichtet in seinem Vortrag über seine Erfahrungen aus einer an Best Practices orientierten Umsetzung einer Retained Organisation am Beispiel des »IT Sourcing Management« der Raiffeisen Bank International. Er gibt dabei einen Einblick in die Rolle und Aufgaben dieser Retained Organisation im IT-Servicemanagement

und in der IT-Governance. Im Besonderen widmet sich der Vortrag den Themen Service Catalog und Service Level Management, Performance Management, Demand und Portfolio Management, Unternehmensübergreifende Steuerung von IT-Servicemanagement-Prozessen, Struktur und Funktionen einer IT-Sourcing-Governance sowie Relationship Management.

Neue Softwaretrends, Agilität, Prozesse und Requirements Engineering (19. 9. 2013)

Wenn Scrum auf CMMI trifft

Peter Sprenger (Steinbeis Beratungszentrum)

In der Präsentation wird kurz erläutert, was Scrum und CMMI ist. Danach werden die unterschiedlichen Ansätze der Firmen vorgestellt, mit denen sie durch die Kombination von Scrum und CMMI ihre Leistung signifikant gesteigert haben, sowie ein Überblick über deren Erfolge gegeben.

Requirements Management im Kontext von Life Cycle Management

Wolfgang Steindl (IBM)

Wie hat sich Requirements Management (RM) im Kontext von Application Life Cycle Management (ALM) geändert? In diesem Vortrag wird aus Sicht eines ALM-Toolherstellers insbesondere auf diese Frage eingegangen. Anhand von Beispielen wird gezeigt, was heute in einem State-of-the-Art RM-Tool alles gemacht werden kann und wie die Integration zu anderen ALM-Komponenten hergestellt werden kann.

Mobile Testing – Qualität in der Tasche

Thomas Bucsics (ANECON)

Gerade bei der Entwicklung von Mobile Apps darf die Qualitätssicherung nicht zu kurz kommen – Qualitätseigenschaften wie Usability, Performance, Zuverlässigkeit und Sicherheit entscheiden maßgeblich neben der eigentlichen Funktionalität über die Akzeptanz und tatsächliche Nutzung einer mobilen Anwendung.

Für den Test mobiler Applikationen ergeben sich durch deren Architektur und Technologie neue Herausforderungen. Aber wo liegt der Unterschied in der Qualitätssicherung von mobile Apps zu anderen Software-Anwendungen? Welche speziellen Aspekte sind zu berücksichtigen für Smartphones & Co? Welche Lösungsansätze stellen sicher, dass eine Applikation zuverlässig auf zig unterschiedlichen Providerplattformen, Betriebssystemen und mobilen Endgeräten läuft?

In diesem Vortrag möchten wir Ihnen einen Einblick in einen effizienten Testansatz und die nachhaltigen Möglichkeiten von Testautomatisierung geben, um den Erfolg ihrer mobilen Applikationen sicherzustellen. Sie entwickeln in naher Zukunft Apps oder stehen bereits vor der Herausforderung, mobile Applikationen zu testen? Dann informieren Sie sich bei Thomas Bucsics über das optimale Vorgehen!

Softwarearchitektur als Mittel für Qualitätssicherung und SOA Governance

Mag. Georg Buchgeher

- Eckdaten zum SCCH
- Systemüberblick
- Service Module
- Anwendungslandkarte
- Zentrales Architektur Informationsrepository
- Architektur-Extraktion
- Architektur-Visualisierung
- Prüfung von Referenzarchitekturen
- Rollenbasierter Ansatz

Moderne Softwareentwicklung mit ALM

Gerwald Oberleitner (Microsoft)

Die rapiden laufenden Veränderungen in Geschäftsprozessen der Unternehmen wirken sich naturgemäß auf die Entwicklung der Software aus. Bei gleichbleibender oder höherer Qualität muss Software höchst flexibel in immer kürzeren Abständen geliefert werden. Ebenso müssen eventuell auftretende Probleme in extrem kurzer Zeit behoben und Erfahrungen aus Kundenfeedback rasch umgesetzt werden. Dies erfordert ein effizientes Zusammenspiel aller Beteiligten. Moderne Softwareentwicklung benötigt integrierte, flexible und erweiterbare ALM-Werkzeuge, welche den gesamten Lebenskreislauf einer Software von der Anforderung, Entwicklung, Qualitätssicherung bis zum laufenden Betrieb unterstützten. In diesem Vortrag zeigen wir das Zusammenspiel und den Einsatz von ALM-Werkzeugen in heterogenen Umgebungen um moderne Softwareentwicklung unkompliziert umzusetzen.

Agile Development-Erfahrungsberichte des CT DC von Siemens

Kurt Hofmann, Eva Kišoňová (Siemens)

Wie kann man die Anforderungen internationaler Standards wie ISO 9001 oder die Vorgaben des CMMI-Modells erfüllen und trotzdem agil bleiben? Das Corporate Development Center (CT DC) ist ein Siemens-internes Softwarehaus, das wesentliche Komponenten zu den Produkten aller Siemens-Sektoren aus den Bereichen Healthcare, Industry, Energy oder Infrastructure&Cities liefert. Siemens hat dazu eine interne Software-Entwicklungsmethode »agileSEM« erstellt, die den Projektteams als webbasiertes Prozessmodell die Rollen, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten vorgibt, aber auch konkrete Templates und Guidelines als Hilfestellung bei der Durchführung agiler Entwicklungsvorhaben bietet. Die besondere Herausforderung dabei war es, die umfangreichen internen und externen Anforderungen in einem globalen Konzern wie Siemens (PM@Siemens, ISO 9001, ISO 13 485, CMMI etc.) mit den sehr effizienten, flexiblen, aber auch minimalistischen Ansätzen von »agile Development« in Einklang zu bringen. Mit Hilfe von »agileSEM« hat Siemens versucht, eine sinnvolle »Balance« zwischen agilen Methoden und Vorgehensweisen einerseits und den strikten Anforderungen von Normen, Standards und Reifegradmodellen andererseits zu finden.

Anhand von »agileSEM« werden die wesentlichen Ansätze und die erforderlichen Unterschiede zu einer klassischen rein agilen Entwicklung (wie z. B. SCRUM oder XP) aufgezeigt, und es werden Erfahrungen aus mehreren agilen Projekten der letzten Jahre zusammengefasst, die erfolgreich an Audits und CMMI Assessments beteiligt waren.

TrendTalk: Software-Entwicklung in einer agilen Welt (11. 9. 2013)

Software-Entwicklung in einer agilen Welt

Dr. Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)

Methoden wie SCRUM suggerieren eine Einfachheit, die Projekte auch in Gefahr bringen kann. Mit diesem Vortrag lernen Sie, wie Sie persönlich in einer agilen Welt erfolgreich sein können und wie Ihre Organisation den Weg zu schnellerem Business Value und mehr Kundenzufriedenheit gestalten kann. KlassischeTugenden wie klare Anforderungen und robuste Architekturen werden ebenso behandelt wie Probleme der Aufwandsschätzungen und den Umgang mit Risiken. Und Sie hören über typische Hindernisse auf dem Weg zu agileren Projekten.

Cloud Computing. Chance fürs Business & Herausforderung für die IT: Security, Architektur, … (11. 6. 2013)

Utility and Warranty von Services aus der Wolke

Martin Pscheidl (Cloud- und ITSM-Experte)

- Was ist Cloud Computing?
- Was sind die Bedenken von IT-Verantwortlichen gegenüber Cloud Computing?
- Das Business strebt in die Cloud
- Der Service-Wert nach ITIL
- »Utility« in der Cloud
- Warranty in der Cloud

Implementierung einer SaaS Lösung

Dr. Bernhard Burger (UC4 Software)

Die Wolke ist wohl das Schlagwort unter den derzeitigen Entwicklungen in der IT. Wie es bei Schlagworten jedoch so oft der Fall ist, sind diese und ihre Entwicklung sehr schwer zu greifen. Im Zusammenhang mit Cloud stellen sich derzeit sehr viele Fragen mit Hinblick auf Sinn, potentielle Einsatzgebiete, Sicherheit und gesetzliche Fragestellungen und Rahmenbedingungen. Fragen, die für den Privatanwender von untergeordnetem Belang sind, die allerdings im Enterprise-Kontext wesentlich die Entscheidungsfindung beeinflussen. In dem vorliegenden Vortrag wollen wir Sie über unsere Sichtweise und die unserer Enterprisekunden zur derzeitigen Einschätzung und die Pläne in Richtung Cloud informieren.

Im Rahmen eines Konsolidierungsprojekts wurde bei UC4 eine SaaS-Lösung für das Supportticketing eingeführt. Im Rahmen dieser Implementierung lernten wir die verschiedenen Vor- und Nachteile einer SaaS-Lösung kennen, wie auch die für diese Art der Angebote spezifischen Eigenheiten und Problemstellungen. Diese werden in diesem Vortrag gemeinsam mit den Unterschieden zu On-Premise- und Hosting-Lösungen präsentiert.

Auf Sichtflug in der Cloud

Mag. Christoph Riesenfelder (CRConsulting)

Durch Cloud Computing versprechen Anbieter weltweite Datenverfügbarkeit, hohe Datensicherheit und laufenden Support, und all dies rund um die Uhr. Doch welche Risiken stecken im Cloud Sourcing? Der Vortrag zeigt Wege zur risikogerechten Cloud-Nutzung auf und hilft, typische Fallen zu vermeiden. Für den Entscheider ergibt sich eine Gesamtschau über sichere Cloud-Strategien, die ein tiefergehendes Verständnis für die besonderen Aspekte von Cloud-Sourcing liefert.

Integration von Private and Public Cloud mit der eigenen IT

Johann Ehm (Danube Data Center GmbH)

Immer mehr Unternehmen nutzen Cloud Services und stehen vor der Herausforderung der Integration mit der bestehenden IT. Denn ein Datenaustausch, die Vergabe von Berechtigungen, das Sperren von Benutzern, ein Single-Sign-on oder auch das Device Management stellen sich bei unterschiedlichen Anbietern oft als sehr komplex dar. Anhand von Praxisbeispielen sollen Lösungswege aufgezeigt werden.

Cloud vs. Security

DI Thomas Bleier, MSc (AIT Austrian Institue of Technology)

Cloud Computing ist ohne Zweifel ein riesiger Trend und gerade im Bereich der Sicherheit gibt es eine Menge an offenen Fragen und Diskussionspunkten, aber auch Hype und Panikmache.

Unternehmen bringen neue Produkte auf den Markt, die Cloud-basiert die Sicherheit von IT-Systemen erhöhen sollen, und Sicherheitsprodukte wie z. B. Virenscanner nutzen die Cloud, um ihre Effizienz und Wirksamkeit zu erhöhen (the good). Andererseits bringt die Verlagerung von IT-Applikationen in die Cloud aber auch neue Risiken, neue Angriffsszenarien, und viele etablierte Sicherheitsmechanismen müssen neu überdacht werden, da sich essentielle Annahmen, die man für klassische IT-Systeme treffen konnte, plötzlich radikal verändert haben (the bad).

Cloud Vendor Benchmark 2013

Manuela Rotter (Trend Micro)

Ohne eine Cloud-Security-Strategie wird in Zukunft keine Unternehmen arbeiten können, so die Analysten der Expertin Group. Sicherzeitskonzepte und Security-Komponenten müssen sich an eine virtualisierte Welt ohne feste Zugangspunkte und Perimeter anpassen. Trend Micro Deep Security schützt Server – egal, ob diese physisch, virtuell oder webbasiert sind. Diese Sicherheitslösung verbindet Erkennung und Abwehr von Eindringlingen, Firewall, Integritätsüberwachung und Protokollprüfung in einem zentral verwalteten Software-Agent. Dank des modularen Aufbaus kann Deep Security individuell an die Sicherheitsstrategie des Unternehmens anpassen.

Mit Cloud Computing geschäftlich agiler sein

Klaus J. Lindtner (Siemens IT Solutions and Services)

Forrester prognostiziert, dass bis 2020 40 % aller IT-Ausgaben in Unternehmen auf Cloud-basierte Services entfallen. Zahlreiche Unternehmen planen entweder erste Gehversuche im Bereich der Cloud, befinden sich in anfänglichen oder fortgeschrittenen Phasen des Experimentierens oder verfügen in einigen Fällen bereits über vollständige Cloud-Implementierungen. Im Laufe der Jahre hat sich die IT im Unternehmen zu einem komplexen Bereich entwickelt. Infolgedessen sind die Kosten sehr hoch. Aber es geht

nicht nur um die Kosten, die Komplexität der IT wird bei der Transformation der Unternehmen zu einer wahren Herausforderung. Bis zu einem gewissen Grad konnte die Komplexität durch Outsourcing bewältigt werden, aber wir sind nun der Meinung, dass die Cloud eine Möglichkeit bietet, diese Komplexität insgesamt abzuschaffen.

Der Übergang von der herkömmlichen IT zur Cloud ist äußerst komplex – dies lässt sich nicht vermeiden –, aber Atos macht Ihnen den Übergang so einfach wie möglich.

Erfahren Sie, welchen Beitrag Atos leistet, damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können. Freuen Sie sich auf einen spannenden Vortrag zu »Mit Cloud Computing geschäftlich agiler werden«.

Big Data & Informationsmanagement im Praxiseinsatz (13. 5. 2013)

Big Data im Praxiseinsatz – Szenarien, Beispiele, Effekte

Melih Yener (T-Systems)

Mit dem Leitfaden sollen Manager angeregt werden, sich mit dem neuen Thema vertieft auseinanderzusetzen. Es wird gezeigt, wie man die qualitativ vielfältigen und unterschiedlich strukturierten Daten in Geschäftsnutzen verwandelt und welche betrieblichen Funktionsbereiche von den neuen Möglichkeiten besonders profitieren können. Wenn gelegentlich zu hören ist, die Informationswirtschaft würde mit Big Data lediglich den nächsten Hype entfachen, so sprechen die drei Dutzend Praxisbeispiele im Leitfaden eine andere Sprache.

Big Data Analytics – Big-Data-Anwendungsszenarien für verschiedene Branchen

Wolfgang Nimführ (IBM)

Der richtige Umgang mit Daten ist in der heutigen Unternehmenswelt existenziell. Big Data ist eine Erweiterung bereits bestehender Datenanalysemethoden, -prozesse und -verfahren. Entscheidend sind hierbei die Chancen: Weitreichende Lösungen von IBM wie die Big-Data-Plattform bieten neue Möglichkeiten im Umgang mit Daten: Sie steigern die Agilität von Unternehmen und sorgen für bestmögliche Entscheidungen sowie mehr Effizienz. Wolfgang Nimführ, Big-Data-Leiter für Österreich und Schweiz stellt Big-Data-Anwendungsszenarien für verschiedene Branchen dar.

Big Data Enterprise Class

- Die Anforderungen für eine Enterprise Class Big Data Analytics Lösungs-Plattform
- Wie Sie eine Vielfalt unkonventioneller Typen und Formate großvolumiger Daten ohne Vorbehandlung handhaben können
- Erforschende Datenauffindung, Textanalysen und Visualisierung
- Fallbeispiele für viele Branchen

Big Data/Big Insights

Franz Pacha (Sybase EDV-Systems)

Die 3 Vs von Volume – Velocity – Variety bestimmen nicht nur die Technologie zur Datenhaltung von »Big Data«, sondern gelten in besonderem Ausmaß auch für geeignete Analysewerkzeuge. Oft wird der Wert der vorhandenen Daten nicht rechtzeitig erkannt und/oder die falschen Daten aus einem Stream werden entfernt. Deshalb müssen Modelle zur Auswertung mittels Prädiktiver Analysen rasch genug erstellt werden können, was bei der Vielfalt von möglichen Parametern und Zielen eine enorme Herausforderung darstellt.

Big Data to Big Value

Ingo Nader, Martin Wilcox (Teradata)

As a pioneer Big Data practitioner, Teradata will in this presentation separate facts from myths concerning big data. Different types of big data projects with respective project examples from Teradata customers will be discussed as well as the business chances and concrete values associated with it. The presentation will bristle with examples that will show that Big Data should not be perceived as a threat (which it commonly is in Europe) but rather than a viable opportunity and that Big Data is already in everybody's homes and businesses, although most people are not aware of it. As a key takeaway, the presentation will give suggestions and hints how to apply the big data concept successfully in the Austrian market context.

Data Discovery – Neue Wege der Analyse und Visualisierung von unstrukterierten Massendaten

Nikolaus Schemel, Peter Jeitschko (ORACLE)

Große Datenmengen bedeuten große Chancen. Diese Chancen können aber nur dann profitabel genutzt werden, wenn Daten und deren Erkenntnisse einfach und für jedermann zur Verfügung stehen. Dabei ist es notwendig, nicht nur bereits bekannte strukturierte Datenquellen, sondern auch unstrukturierte Daten wie Texte, Social Media und Sensordaten auswertbar zu machen. Der wahre Mehrwert liegt dabei bei der Verbingung beider Welten. Die Data-Discovery- und Big-Data-Lösungen von Oracle unterstützen Organisationen und deren Mitarbeiter bei der Förderung dieses Datenschatzes. Erfahren Sie deshalb mehr über das außergewöhnliche Lösungsangebot von Oracle, um aus Big Data »Big Value« zu erzielen. Anhand von anschaulichen Real-Life-Anwendungsbeispielen wird gezeigt, wie Kunden Data-Discovery-Lösungen von Oracle einsetzen.

Big Data, dieses Mal wirklich

David Steinmetz (EBCONT)

Big Data ist für EBCONT als Systemintegrator nicht nur ein Produkt sondern viel mehr. Die Kombination aus der Anforderung in kurzer Zeit riesige Datenmengen verarbeiten und analysieren zu können und dabei vollkommen unterschiedliche Datentypen – insbesondere unstrukturierte Daten, oder Daten aus Social-Media-Quellen (facebook, twitter) – verarbeiten zu können ist die wahre Herausforderung. Große Datenmengen zu verarbeiten ist mittlerweile Standard, XML-Daten zu verarbeiten auch, alles zusammen live und sofort das ist wahres Big Data.

Hitchhikers's guide to Big Data – Einmal Hadoop und zurück

Armin Wallrab (Talend)

Spricht man über Big Data, landet man früher oder später automatisch bei Hadoop. Nicht jeder ist sich darüber im Klaren, dass es sich hierbei um ein Java-basiertes Open-Source-Framework handelt, für dessen Nutzung Java-Expertenwissen normalerweise zwingend notwendig ist. Wie bringe ich also meine Daten am einfachsten in einen

Cluster, wie bereite ich Daten auf, wie kann ich möglichst schnell Auswertungen formulieren und vom Cluster durchführen lassen, und – last but not least – wie kriege ich die gewonnenen Informationen aus meinem Cluster auch wieder raus?

»Talend Enterprise Big Data« löst diese Fragen sehr intuitiv mit einem Modell-basierten Ansatz. Neben der umfassenden Unterstützung von verschiedensten Distributionen (z. B. Hortonworks, Cloudera und MapR) können viele Technologien aus dem Hadoop-Universum (z. B. Google Big- Query, Hive, HBase und Pig) direkt in Verbindung mit Ihren Bestandssystemen genutzt werden.

Im Vortrag stellen wir Ihnen kurz die wichtigsten Big-Data-Technologien vor und zeigen Ihnen (live an einem echten Hadoop Cluster), welche Technologien Talend unterstützt und welche Anwendungsszenarien sich daraus für Ihr Unternehmen ergeben.

Big Learning & Prediction für industrielle Anwendungen

Thomas Natschläger (SCCH)

Daten in Unternehmen und über industrielle Prozesse werden immer komplexer, mit Auswirkung auf das Management und vor allem auch auf die Analyse dieser Daten. Wir stellen moderne Ansätze vor, wie aus solch komplexen Datenbeständen Modelle generiert werden können, welche so gut wie möglich die kausalen Gegebenheiten widerspiegeln. In diesem Zusammenhang stellt eine entsprechende Parallelisierung der Algorithmen eine enabling technology dar. Als ein Beispiel gehen wir auf komplexe Modellbildung zur Anwendung im Bereich Fehlerdetektion und -diagnose ein.

Der Zauberlehrling – oder wie Sie mit einfachen Mitteln wieder die Kontrolle über die Daten übernehmen

Stefan Haslinger (mittenin.at)

Daten in Firmenunternehmen folgen dem zweiten Hauptsatz der Thermodynamik: Die Unordnung nimmt zu. Die Stammdaten wachsen langsam, die Bewegungsdaten schon schneller, aber vor allem verteilen sich die Daten über eine unzählige Art von Systemen – scheinbar übernehmen anstelle der Mitarbeiter die Daten die Herrschaft über das Unternehmen. Da gibt es das ERP, das CRM-System, das Projektmanagement-System, ein Billing-System, ein Ticket-System, ein Archiv, ein Intranet mit Hunderten von Excel-Sheets, wenigstens ebenso viele Powerpoint-Präsentationen, unzählige Memos und die Firmenwebseite mit dem Online Shop. Doch was mit all dem tun? Stefan Haslinger zeigt Ihnen 10 Strategien, wie Sie der Datenflut standhalten und wieder die Kontrolle übernehmen.

Collaboration – Österreichische UCC-Studie 2013 & Visuelle Wertschöpfung für Wissensarbeiter (7. 5. 2013)

Warum ortsunabhängige Zusammenarbeit immer wichtiger wird

Daniel Holzinger (colited)

Der technologische Fortschritt hat die Arbeitswelt grundlegend verändert. Heute können wir de facto von überall aus arbeiten und sind fast jederzeit erreichbar. Neue Arbeitsformen wie Home Office und Co-Working-Spaces stoßen auf herkömmliche, starre Strukturen. Auch die Zusammenarbeit junger, technikaffiner Mitarbeiter und älteren Dienstnehmer verläuft öfters für beide Seiten frustrierend. Auch in der Technologiebranche herrscht Uneinigkeit, ob Mitarbeiter an einem Standort, oder besser virtuell zusammenarbeiten. Am Beispiel Yahoo ist zu erkennen, dass es auch zu einschneidenden Richtungswechsel kommen kann, indem alle Mitarbeiter zurück ins Büro zitiert werden. Gefordert sind also keine Standardkonzepte für alle, sondern individuell, zugeschnittene Strategien, die zur jeweiligen Unternehmenskultur passen und nachhaltig verankert werden können. Begleitet werden diese Standardkonzepte durch die sorgfältige Auswahl der Softwarelösungen, die eine ortsunabhängige Zusammenarbeit erst ermöglichen.

Unified Communications & New World of Work – Trends 2013

Mag. Helmuth Leinfellner, MIM (HMP BeratungsGmbH)

Unified Communications ist ein viel strapaziertes Schlagwort und bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten, Geschäftsprozesse, im Speziellen die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmen sowie mit Kunden und Partnern, zu optimieren. Um die Anforderungen daran zu kennen, untersuchte die HMP jährlich die Anforderungen österreichischer Unternehmen. Dieses Jahr wurde mit IMC FH Krems die Untersuchung auf die New World of Work ausgeweitet.

Erfolgreiche Kommunikations-Lösungen können nicht »out of the box« umgesetzt werden, sondern entstehen durch das Zusammenspiel aller für den Geschäftsprozess notwendigen Systeme und Applikationen unterschiedlicher Hersteller und Betreiber sowie durch die Integration aller notwendigen Endgeräte. Dafür benötigt man Wissen über Technik und die Anforderungen heimischer Unternehmen an solche Lösungen. Zum besseren Verständnis wurden je Branche Mobilitätsprofile gestaltet, die Auskunft darüber geben, welcher Anteil der Mitarbeiter wie mobil ist.

Im Vordergrund des Vortrages stehen die Ergebnisse der Untersuchungen der österreichischen Marktbedürfnisse und Anforderungen an UC. Aus den gewonnen Informationen der Studie wurden Trends abgeleitet und Kenntnisse über Branchen gewonnen.

Die Ergebnisse der Studie »UC&NWOW-Trends 2013« basieren auf den Aussagen von über 250 Entscheidungsträgern österreichischer Unternehmen. Diese branchenspezifischen Informationen und die praktischen Erfahrungen aus erfolgreich umgesetzten Projekten wurden in ein eigens von HMP entwickeltes UC-Frameworks gepackt.

Visuelle Wertschöpfung für Wissensarbeiter – offline und online

DI Annette Hexelschneider (KnowVis)

Wie machen Sie in Denk- und Kreativprozessen das Wissen aller Beteiligten sichtbar und nutzbar

- um Herausforderungen und Probleme zu definieren,
- um Potentiale zu erkennen,
- zur Ideenfindung,
- zur Auswahl von Ideen,
- zur Umsetzung in Aktionen und Resultate?

In diesem Beitrag erfahren Sie, wie Sie dafür visuelle Methoden und Formaten nützen können und damit die geistige Produktivität in Strategie-Meetings erhöhen.

So machen Sie Wissen aus vielen Perspektiven betrachtbar und begreifbar und meistern die Zukunft Ihrer Firma/Organisation. Der

Beitrag wird abgerundet durch die Vorstellung empfehlenswerter Apps zum visuellen Denken in der Vor- und Nachbereitung von Meetings und zur virtuellen Kollaboration.

Confluence als Virtueller Ba

Dieter Wimberger (ebcont)

Anhand konkreter Beispiele soll gezeigt werden wie das Wiki als virtueller Ba zum Einsatz gebracht werden kann, um die Kommunikation zu verbessern, die Wissensbildung zu ermöglichen und dessen Austausch zu unterstützen. Dabei wird auf ein einfaches Wissensmodell der Organisation und die Wissensspirale referenziert und bewährte Vorgehensweisen vorgestellt.

Mobile Strategien & Applikationen im Enterprise (23. 4. 2013)

Sichere Integration mobiler Endgeräte in Unternehmen

Manuel Rudolph (Fraunhofer IESE)

Die Beliebtheit mobiler Geräte, von Initiativen wie »Bring your own device« und die zunehmende Überschneidung von privaten und geschäftlichen Belangen führen zu einer Veränderung der IT-Landschaft und deren Anforderungen. Da mobile Geschäftsanwendungen immer öfter in Form von »Apps« in geschäftskritischen Anwendungsszenarien eingesetzt werden, sowohl von Kunden als auch von Mitarbeitern des eigenen Unternehmens, erfordern diese eine hohe Qualität. Insbesondere ist ein hohes Sicherheitsniveau unabdingbar, wobei Sicherheitseinstellungen für den Nutzer einfach zu bedienen sein müssen. Für das Erreichen einer hohen Qualität ist eine Anwendung von Software-Engineering-Praktiken bei der Umsetzung von Apps notwendig.

Um Organisationen bei der Entwicklung maßgeschneiderter mobiler Lösungen unterstützen zu können, entwickelt Fraunhofer IESE Vorgehensweisen zur systematischen Planung einer Mobilitätsinitiative sowie Engineering-Methoden für mobile Geschäftsanwendungen. Die Integration mobiler Endgeräte in bestehende Unternehmens-Infrastrukturen bei gleichzeitiger unternehmensweiter Durchsetzung von Sicherheitsrichtlinien zum Schutz von sensiblen Daten und Unternehmensgeheimnissen stellt hier eine besondere Herausforderung dar. Hierbei ermöglicht das von Fraunhofer IESE erforschte Konzept der Datennutzungskontrolle einen effektiven Schutz von sensiblen Daten, auch nach deren Weitergabe.

In dem Vortrag wird Datennutzungskontrolle für mobile Endgeräte vorgestellt und eine prototypische Implementierung für das Android-Betriebssystem präsentiert. Diese ermöglicht die vollständige Kontrolle sensibler Daten auf dem mobilen Gerät und trägt so zu einer verbesserten Akzeptanz von Smartphones in der Geschäftswelt bei. Zudem wird ein Überblick über aktuelle Forschungsthemen im Bereich mobiler Geschäftsanwendungen gegeben, insbesondere über die Analyse des Mobilitätspotentials von Geschäftsprozessen sowie über das Requirements Engineering und User-Interface- & Interaktionsdesign.

Social Media Marketing

Roland M. Kreutzer (Tripple@ Internet Content Services):

Social Media Marketing ist heute ein Thema rund um die Präsentation in Facebook, seltener auch Twitter und Google+. Ganz Innovative nutzen auch schon Pinterest, Xing und ähnliche Netzwerke. Doch haben Sie gewusst, dass es noch größere Social Networks gibt, die ungenutzt bleiben? Oder kommende Highfligher sich bereits abzeichnen, nennenswerte Zahlen vorweisen und schon genutzt werden könnten? Und dann wäre da noch das »dark social«, das größer als alle zusammen ist und gänzlich im Dunkeln bleibt. Marketing im Social Web ist mehr als Facebook und der Blick auf das »große Ganze« kann nicht schaden, um Potentiale zu sehen und um die Prognose für die Zukunft zu wagen.

Mobile CRM Systeme

Markus Moser, Angelika Weber (Axtesys OG)

Mobile Geschäftslösungen rücken immer mehr ins Zentrum, wobei die Verbreitung von Smartphones und Tablets diesen Trend anheizt. Dabei geht es vor allem um die mobile Verfügbarkeit von Geschäftsinformationen. Diese erlaubt gezieltere Kommunikation bei gleichzeitig höherer CRM-Datenqualität. Aber auch Zusatzanwendungen wie die Verknüpfung von Telefonie und CRM sind stark im Kommen. Ein Ausblick auf zukünftige Anwendungen wie spezifische mobile Dienste runden den Vortrag ab.

BYOD

Martin Gusenleitner, MA (A1 Telekom Austria)

Der Wunsch vieler MitarbeiterInnen, private Geräte auch im Rahmen ihrer Arbeit zu nützen, stellt Unternehmen vor neue Herausforderungen. »Bring Your Own Device« ist ein Prozess, der das gesamtes Unternehmen betrifft und Auswirkungen auf allen Ebenen hat – von Human Ressources über IT und Rechtsabteilungen bis hin zu Security. Ein professionelles und nachhaltige BYOD-Konzept ist unerlässlich, um das Thema zu betrachten.

Enterprise Mobility Management

Franz Pacha (sybase EDV-Systems)

Der klassische MDM-Ansatz setzt auf die Konfiguration und Kontrolle der mobilen Endgeräte, mit dem Ziel im Unternehmen ausschließlich sichere Devices zuzulassen. Die Ausweitung von intern genutzten Unternehmensanwendungen auf externe mobile Nutzung, neue Wege der Zusammenarbeit mit einer tiefen Integration in die Unternehmens-IT, die Verfügbarkeit von attraktiven »Apps« zur Erhöhung der persönlichen Produktivität: all das sind Entwicklungen, die einen strategischen Ansatz für den Umgang mit mobilen Endgeräten in einem Unternehmen erfordern. Was im privaten Umfeld Apple oder Google erreichen – nämlich alle Benutzerinformationen und -kanäle zentral (in der Cloud) zu verwalten –, muss auch im Unternehmen als ganzheitlicher EMM-Ansatz umgesetzt werden.

Ebcont Mobile

Mag. David Steinmetz (Ebcont)

Gerade in der mobilen Entwicklung im Enterprise gibt es besondere Herausforderungen. Zum Beispiel: Wie bringe ich meine App in den App-Store? Brauche ich eine eigene Auslieferungsplattform? Wie schaffe ich einen sicheren Bezahlvorgang? Wie verhindere ich den Missbrauch einer Applikation? Oder aus dem Büroalltag: Wie schaffe ich es, dass AirPrint mit dem iPad in meinem Unternehmensnetzwerk funktioniert? Für alle diese Probleme gibt es Lösungen, wenn man sie das erste Mal lösen muss, dauert es sehr lange und es geht

einiges schief dabei. Erfahrene Experten können Ihnen bei diesen Themen helfen und Ihnen viel Zeit und Geld sparen helfen.

Prognose der Werbewirkung durch Online Eye-Tracking am Beispiel Google AdWords

Sebastian Berger (Dr.BergerConsult KG)

Statt aufwändiger Laboruntersuchungen mit Augenkameras, einer Hand voll Probanden und künstlicher Ergebnisse ermöglicht heutzutage das Online Eye-Tracking die Blickregistrierung einer großen Anzahl von Konsumenten in ihrem gewohnten Umfeld. So wird schon vor dem Einsatz des Werbemittels der wirkungsvolle Einsatz gewährleistet und das finanzielle Risiko des Werbetreibenden minimiert. Letztes Jahr von den Herausgebern des European Journal of Marketing ausgezeichnet und im renommierten US-Journal Psychology & Marketing publiziert, wird das Instrument heutzutage von etablierten Marktforschungsinstituten zur Prognose der Werbewirkung eingesetzt. Im Vortrag wird eine aktuelle Online- Eye-Tracking-Studie von Marketagent.com präsentiert, die der Frage nachging, was beim Googeln gesehen und was ignoriert wird. Dabei zeigte sich, wie aufmerksamkeitsstark AdWords-Kampagnen tatsächlich sind.

6. Swiss Business- & IT-Servicemanagement Forum 2013 (19. 3. 2013, Zürich)

Big Data

Moshe Rappoport (IBM Research Lab)

Der renommierte Trendforscher Moshe Rappoport vom IBM Research Lab Zürich/Rüschlikon spricht über Herausforderungen und Möglichkeiten von Big Data. Für Unternehmen bietet die intelligente Auswertung der vorhandenen digitalen Daten ganz neue Möglichkeiten, um mit Informationen umzugehen. Dafür ist allerdings ein hoher Aufwand an intelligenter Datenanalyse und -verknüpfung notwendig. Neben strukturierten Daten – über die vor allem Unternehmen verfügen – wie Adresse, Geschlecht, Alter oder was an Stammkunden-Daten noch alles gesammelt wurde, spielt bei Big Data vor allem die Auswertung von unstrukturierten Daten aus sozialen Netzwerken, E-Mails und anderen Kommunikationsformen im Netz eine Rolle. Somit entstehen neue Chancen und Herausforderungen für die IT. Moshe Rappoport zeigt diese an Hand von verschiedenen Beispielen auf.

IT-Servicemanagement als SaaS-Lösung – Keep it Simple!

Richard Scheller (Devoteam)

Richard Scheller zeigt in einer Live-Demo auf, wie Business Services und der Service-Katalog in einer zeitgemäßen Lösung verwaltet und benutzt werden. Die intuitive Benutzerschnittstelle von ServiceNow hilft Unternehmen die IT-Organisation weiter zu optimieren und schneller auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren. Hören und sehen Sie, was ein modernes und leistungsfähiges ITSM-Werkzeug leisten kann. ServiceNow ist ein führender Anbieter von Cloud-basierten Services zur Automatisierung von IT-Prozessen in Unternehmen. Mit ServiceNow optimiert die IT-Organisation durch die Automatisierung und Standardisierung von Geschäftsprozessen in weltweit tätigen Unternehmen. Große, mittlere und kleine Organisationen setzen auf ServiceNow und dessen Dienstleistungen, um ein einheitliches System für die Unternehmens-IT zu erhalten, die laufenden Kosten zu senken und die Effizienz zu erhöhen. Zusätzlich nutzen Kunden die erweiterungsfähige Plattform von Service-Now, um individuelle Anwendungen zur Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse zu entwickeln.

Lieferantenbewertungen mit System – Das itSMF-Bewertungsmodell für IT-Servicequalität

Helge Dohle (itSMF Deutschland):

- Produktqualität vs. Servicequalität
- Servicequalität als entscheidende Einflussgröße
- Auf das Ergebnis kommt es an: der Kriterienkatalog

Cloud Computing

Peter Rossi (IBM Schweiz)

- Einführung Cloud Computing
  - Definitionen & Modelle
- Geschäftsnutzen
  - Anforderungen, Wünsche, Trends
  - Schlüsselaspekte
- Anwendungsbeispiele
  - Kundenbeispiele

BYOD

Bernhard Kammerstetter (IBM Österreich AG)

- Verschiedene Blickwinkel auf Bring Your Own Device
- Identifizieren und Managen potenzieller Risiken
- Wie regelt IBM die Nutzung von Mobile Devices?

Der Spaß mit iITC. Was integriertes IT-Controlling wirklich ausmacht

Marco Linsenmann (Q to be AG)

- Beyond ITIL: Das ist iITC®!
- Was bringt iITC®?
- Erfolgsfaktor iITC®: Die richtige Kombination macht's!

Aufbau eines IT-Servicekatalogs – am Fallbeispiel einer Schweizer Bank

Fritz Kleiner (Futureways GmbH)

Viele Kunden stehen heute vor der Herausforderung, einen IT-Servicekatalog in ihrem Unternehmen aufzubauen. Doch wie sieht ein Servicekatalog aus? Welche Services sollten oder können in einem Katalog verwaltet werden? Wer pflegt diesen Katalog? Was ist, wenn dieser Katalog auch als Bestell-Tool von Services und Produkten genutzt werden soll? Auch auf diese Fragen geht Fritz Kleiner in seinem Vortrag ein. Zusätzlich zeigt er auf, wie eine Schweizer Bank den Service Catalog Management Prozess umgesetzt hat und wie der entsprechende IT-Servicekatalog aussehen kann.

IT Sourcing Management – Retained Organisations in der Praxis

Christian Unger (Raiffeisen Bank International)

Christian Unger wird in seinem Vortrag über seine Erfahrungen aus einer an Best Practices orientierten Umsetzung einer Retained Or-

ganisation am Beispiel des »IT Sourcing Management« der Raiffeisen Bank International berichten. Er wird dabei einen Einblick in die Rolle und Aufgaben dieser Retained Organisation im IT-Servicemanagement und in der IT-Governance geben. Im Besonderen widmet sich der Vortrag den Themen Service Catalog und Service Level Management, Performance Management, Demand und Portfolio Management, Unternehmensübergreifende Steuerung von IT-Servicemanagement-Prozessen, Struktur und Funktionen einer IT-Sourcing-Governance sowie Relationship Management.

Service Brokering und Integration – der Mehrwert eines Service Integrators

Markus Müller (itSMF Österreich)

Wie kann ich einen möglichst standardisierten Austausch von Informationen über die unterschiedlichsten Lieferanten hinweg realisieren? Wie kann ich die Auswirkungen und Kosten von Störungen verstehen, wenn nur Teile davon unter meiner eigenen Kontrolle liegen? Ist das Konzept einer CMDB damit eigenlich noch tragfähig? Kurzum, wie integrieren sich die einzelnen Servicekomponenten, welche die unterschiedlichsten Hersteller in das Service Portfolio einbringen?

Die Auseinandersetzung mit hybriden Betriebsmodellen ist unabdingbar. Service Integration und Management (SIAM) ist ein aus den Anforderungen des Cloud Computing entstehender Managementansatz zur Integration von Organisationen, Prozessen und deren Automatisierung und ist damit geeignet, diese Fragen zu beantworten. Ziel von SIAM ist es, diese wesentlichen Elemente einer Unternehmensarchitektur in sich und untereinander so zu harmonisieren, dass die durch hybride Betriebsmodelle bedingte steigende Komplexität reduziert wird. Der Vortrag zeigt, welche Kompetenzen für Ihre IT-Organisation heute und zukünftig benötigt werden, um zwischen Service Providern abgestimmte, stabile und kommerziell attraktive Dienstleistungen zu liefern.

Im Vortrag werden die SIAM-Prozess- und Softwarearchitekturen von Hewlett Packard Professional Services erläutert. Damit wird gezeigt, wie Planung, Steuerung und Überwachung der erbrachten Services optimal über Organisationsgrenzen hinweg aufeinander abgestimmt werden können. Die Präsentation schließt mit der Erörterung von Governance-Strukturen innerhalb eines für Cloud Sourcing optimierten Dienstleistungsnetzwerkes.

So wenig wie möglich – aber nicht weniger

Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG)

ITIL ist ein umfassendes Modell von über 2000 Seiten mit einer Vielzahl an Richtlinien, Plänen, Vereinbarungen, Portfolios, Prozessen und Rollen. Leicht verliert man sich in Nebensächlichkeiten. Die CLAVIS klw AG schult und berät seit Jahren Service Provider und interne IT-Organisationen. Aus dieser Praxis heraus ist ein Referat entstan- den: Es benennt die unverzichtbaren Kernelemente eines SMS und gibt Hinweise zur Implementation.

Aus der Praxis – Was bedeutet ISO/IEC 20 000 für einen Service Provider?

Andriin Botzenhardt (ITpoint Systems AG)

Als Service Provider verbessern wir unser Service Management System laufend, um durch Effektivität und Effizienz unser Preis/Leistungsverhältnis zu optimieren. Nur so können wir uns im dynamischen, stark umworbenen IT-Geschäft behaupten. Der Erfolg hängt unter anderem von der richtigen Dosis an Methodik ab. Die Akzeptanz der Mitarbeitenden spielt dabei eine wichtige Rolle. Den Spagat zwischen Struktur, Organisation und Business zu bewältigen ist die große Herausforderung. Der Vortrag gibt konkrete Einblicke in den aktuellen Zertifizierungs-Prozess der IT-point Systems AG.

Service Desk bei Outsourcing-Projekten

Daniel Gasser (ICT Consulting)

Was für eine Rolle spielt der Service Desk bei neuen Outsourcing Projekten? Das Projekt ist abgeschlossen und die Kunden arbei- ten. Eigentlich scheint alles klar: Die Kunden sind geschult, der Prozess definiert, der Service Desk informiert. Noch Fragen? Die John Lay Solutions AG, im »Digital Marketing & Multimedia« Bereich tätig, hat sich für ein Outsourcing der gesamten ICT Infrastruktur entschieden. Als Gesamtprojektleiter dieses Projekts berichte ich über die gewählten technischen Lösungsansätze, die entstandenen Probleme und natürlich die Rolle des Service Desk bei der Einführung.

IT-Service & Business Service Management & IT-Sourcing (25. 2. 2013)

IT-Servicequalität messbar machen

Christian Lach (PwC)

Eine Fachgruppe beschäftigte sich über die vergangenen Jahre mit der zentralen Frage »Welche Qualität von IT-Services wird mir meine (interne) IT-Abteilung liefern und welche Qualität könnte ich mir bei einem externen Service Provider einkaufen?«. Die Beschäftigung mit dem Thema Qualität, der Wahrnehmung von Qualität und einem Messinstrument zur Bewertung der Qualität bei der Erbringung von IT-Services führten zur Geburt des dargestellten Kriterienkatalogs. Das verfolgte Ziel war die Entwicklung eines Kriterienkatalogs, der sich primär auf die Sicht der Kunden bzw. den Abnehmern von IT-Dienstleistungen bezieht. Im Vordergrund steht dabei eine Objektivierung des Leistungsvergleichs bei IT-Dienstleistungen durch kundenorientierte Bewertungskriterien. Die Messung der Dienstleistungsqualität unterscheidet sich aufgrund der charakteristischen Eigenschaften von Dienstleistungen wesentlich von der Qualitätsmessung materieller Güter. Der Schwerpunkt der Bewertung liegt auf dem wahrgenommenen Ergebnis der Leistungserbringung, nicht auf der Befähigung zur Leistungserbringung. Weiters steht der Kriterienkatalog als Garant für ein definiertes und messbares Qualitätsniveau der Leistungserbringung mit regelmäßiger Überprüfung. Die Qualitätskriterien sind außerdem objektiv und messbar. Sie werden über ein definiertes Messverfahren beurteilt.

In der Praxis zeigt sich, dass viele Kriterien Überschneidungen mit bereits bestehenden Managementsystemen wie bspw. ISO/IEC 9000, ISO/IEC 20 000 und ISO/IEC 27 000 haben. Diese Kriterien wurden vom itSMF als solche gekennzeichnet.

Lieferantenbewertungen mit System – Das itSMF-Bewertungsmodell für IT-Servicequalität

Helge Dohle (itSMF Deutschland):

- Produktqualität vs. Servicequalität
- Servicequalität als entscheidende Einflussgröße
- Auf das Ergebnis kommt es an: der Kriterienkatalog

- Warum gibt es das itSMF-Bewertungsmodell für IT-Servicequalität?
- Welche Qualität von IT-Services wird mir meine (interne) IT-Abteilung liefern und welche Qualität könnte ich mir bei einem externen Service-Provider einkaufen?
- Entwicklung des nutzerorientierten Bewertungsmodells für IT-Servicequalität
- Mehr Auswahlsicherheit durch neutrale Beurteilungskriterien

Best Practice zu Performance Management Raiffeisen Bank International

Christian Unger (Raiffeisen Bank International)

Warum Performance managen? Unter dem permanenten Druck Kosten einzusparen, dass dies nicht zu Lasten von erwarteter oder vereinfachter Servicequalität geschieht. Es gilt die Qualität messbar zu machen und laufend zu überwachen, um damit das Risiko zu steuern. Welche IT-Services erbringe ich eigentlich, und sind diese Services zu marktkonformen Preisen und Qualität?

Machen Sie die Qualität Ihrer IT-Services sichtbar!

Frank Zielke (ITSM Consulting AG)

Unbestritten beeinflusst die Qualität der IT-Services zunehmend den Erfolg im Markt. Fehlt es bei den IT-Services an der notwendigen Leistungsfähigkeit und Performance, leiden auch zwangsläufig die marktnahen Geschäftsprozesse. Allerdings konnte bislang die Frage nicht ausreichend beantwortet werden, wie sich die Qualität der IT-Services ausreichend messen lässt. Die gängigen Methoden sind hierfür nicht ausreichend, weil Regelwerke wie ITIL und COBIT für diese Anforderung keine ausreichenden Vorgehensweisen und Bewertungshilfen anbieten.

Aus diesem Grund hat die ITSM Consulting mit dem IT-Quality-Cockpit nicht nur eine eigene Methode entwickelt, die auf einer intelligenten Kombination verschiedener Frameworks beruht und sich beispielsweise bei einem DAX-Konzern bereits in der Praxis bewährt hat, sondern auch den Kern des Zertifikats »TÜV Trusted IT-Service« des TÜV AUSTRIA darstellt.

Marktkonforme Erstellung eines Servicekatalogs

Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH)

Ist IT-Servicemanagement möglich, ohne dass die Services bekannt sind? Natürlich nicht. Sie sollten sogar definiert und schriftlich hinterlegt sein. In diesem Beitrag wird gezeigt, wie IT-Services aus einem dienstleistungsorientierten Ansatz heraus definiert werden und welche Vorteile sich daraus für die IT-Organisation ergeben. Dienstleistungsorientiertes Handeln verlangt zudem, dass die Services in einen Wirkungszusammenhang mit den vorhandenen Managementprozessen gestellt werden. Basierend auf diesen Erkenntnissen wird die Blaupause eines Datenmodells für alle Servicebestandteile und den Servicekatalog vorgestellt. Sie stellt zugleich einen praxiserprobten Umsetzungsvorschlag dar, den wir in unseren eigenen Beratungsprojekten als Best-Practice-Vorlage verwenden.

ASFINAG 24 × 7 Servicedesk – Empowerment durch Automatisierung

Mag. (FH) Andreas Goldnagl (ASFINAG)

In Zeiten, wo die quantitativen und qualitativen Anforderungen ständig steigen, Flexibilität und Kompetenz der Mitarbeiter im Servicedesk gefragter denn je sind, gibt es auch die Forderung nach Kosteneffizienz und mehr Produktivität mit der gleichen Mitarbeiteranzahl. Ein unlösbares Problem? – nicht unbedingt.

Wenn es gelingt, die Mitarbeiter im Servicedesk auf Ihre Kernaufgaben zu fokussieren und Ihre Kompetenz aufzubauen und parallel Routinetätigkeiten zu automatisieren bzw. die Mitarbeiter die entsprechenden Werkzeuge und Systeme für Ihre Arbeit zu geben, dann kann dies sehr wohl zu Empowerment der Mitarbeiter im Servicedesk führen. Gerade anhand des Beispiels ASFINAG wird erklärt, wie der Bereich System-Betrieb durch intelligente Automatisierung von Monitoring Tools, Computer Telephony Interfaces (CTI), Cockpit/Dashboard Systemen, Know-how-Coaching-Maßnahmen und ISO-20 000-zertifizierten Prozessen ihren 24 × 7 Servicedesk auf die neuen Anforderungen fit macht.

Was muss ein Unternehmen im Griff haben, wenn es IT einsetzt? Das neue COBIT5

Mag. Jimmy Heschl (KPMG Austria GmbH)

In der aktuellen Version von COBIT5 liegt der Fokus auf der einfachen Frage: »Was muss ein Unternehmen im Griff haben, wenn es IT einsetzt.« Diese Frage wird im Framework über fünf Prinzipien von COBIT und die so genannten »Enabler« beantwortet. Diese Enabler umfassen neben den bereits aus Vorgängerversionen bekannten Prozessen, die unter anderem auch alle Prozesse des Service-Management nach ITIL oder ISO 20k umfassen auch Themen wie Organisaiton, Skills, Kultur, Policies, Services und Information. Das Management dieser Enabler sollte sicherstellen, dass die Anforderungen der relevanten Stakeholder, wie Geschäftsführung, IT-Management, IT-Mitarbeiter oder von Fachbereichen erfüllt werden.

Sicherheitsmanagement und sichere Webapplikationen & Recht (30. 1. 2013)

Softwaresicherheit

Dr. Ulrich Bayer (SBA Research GmbH)

Fast täglich berichten Medien über neue Schwachstellen, Gefahren beim Browsen im Internet und jugendliche Hacker. In diesem Vortrag soll das durch den Betrieb von Webapplikationen ausgehende Risiko anhand von Beispielen aus der Praxis beleuchtet werden. Webapplikationen sehen sich auf der einen Seite sehr einfachen durch Script-Kiddies oder automatisiert durchgeführten Angriffen konfrontiert. Auf der anderen Seite muss bei sensiblen Applikationen auch ein sehr fortgeschrittener Angreifer berücksichtigt werden. Dieser wird den Weg des geringsten Widerstands wählen, um Schaden anzurichten. Das kann bedeuten den Fokus nicht auf den Internetauftritt, sondern die Mitarbeiter eines Unternehmens zu richten. Die Unternehmenssicherheit ist nur so stark wie die Sicherheit der schwächsten Komponente.

Veränderung von Risiken im Zeitmaßstab der IT

DI Thomas Bleier, MSc (AIT Austrian Institute of Technology)

Risikomanagement ist kein Thema, das nur die IT betrifft, es können viele Ansätze, Methoden und Tools von anderen Bereichen auf die IT übertragen werden – aber ein entscheidender Unterschied, den die IT und speziell die IT-Sicherheit auch für das Risikomanagement mit sich bringt, ist die Geschwindigkeit von Veränderungen.

Dies betrifft sowohl das Auftauchen und Verschwinden von Risiken als auch die Bewertung von Risiken in Bezug auf Wahrscheinlichkeit und Auswirkung. Dieser Vortrag illustriert dies anhand von Beispielen aus der Vergangenheit und versucht auch einen Ausblick auf die Zukunft zu geben.

IT und Compliance aus rechtlicher Sicht

Dr. Orlin Radinsky (Kanzlei Brauneis Klauser Prändl / CIS)

Funktionierende Compliance ist »Chefsache« Allgemeines zur Verantwortung der Geschäftsführung im Compliancebereich Persönliche Haftung der Geschäftsführung ISO 27 001 als Antwort – Vorteile liegen klar auf der Hand (Risikominimierung, Haftungsreduktion).

Herr Radinsky ist Partner bei bkp Rechtsanwälte und Trainer für IT-Recht der Zertifizierungsorganisation CIS. Seine Schwerpunkte sind: Liegenschaften, Handel, Gesellschaften, Wirtschaftsstrafsachen, Compliance, Zentral- & Osteuropa, Private Clients.

Eine WAF(fe) gegen Hacktivisten

Martin Dombrowski (Imperva Inc.)

Warum klassische Security nicht mehr reicht, und wie Sie sich für die aktuellsten Herausforderungen wappnen können

- Tiefe Einblicke in die aktuellsten Entwicklungen der eCrime-Szene
- Herausforderungen im Schutz von Webapplikationen
- Impervas Lösungsansatz

AutorInnen der letzten drei Jahre

Christian Altenberger (Magistratsdirektion der Stadt Wien) war über 20 Jahre in der IT-Branche tätig, in den letzten 7 Jahren sogar verantwortlich für den kompletten IKT-Betrieb der Stadt Wien. Im Jahr 2008 bekam er die Aufgabe, als Projektverantwortlicher ein neues Data Center für die Stadt planen und errichten zu lassen. Das Projekt musste sehr privatwirtschaftlich, allerdings in dem rechtlichen Rahmen einer kommunalen Verwaltung abgewickelt werden. Zusätzliche Herausforderungen waren die Festlegung der Qualität der RZ-Infrastruktur und die Einschätzung des Wachstums über die nächsten 20 Jahre. Da über die gesamte Projektdauer sowohl Kosten und Termine eingehalten wurden und die hohe Qualität bereits auch extern bestätigt wurde, wird das Projekt auch im Bereich des Managements der Stadt, sehr positiv und erfolgreich bewertet. Als Informatiker und zertifizierter ITIL-Experte hat er nicht nur die fachliche Expertise, sondern auch viel praktische Erfahrung. Seit vielen Jahren berät und begleitet er namhafte Kunden bei der Umsetzung von IT-Service-Management-Projekten und damit auf ihrem Pfad der IT-Transformation.

Priska Altorfer (Schweizer Informatikgesellschaft) ist seit über 15 Jahren beratend im Umfeld Sicherheit, Governance, Risk & Compliance tätig, Sie beschäftigt sich in Ihrer Funktion als CEO mit der Entwicklung von innovativen Software-Produkten im Compliance-Bereich. Im Bereich von Innovation legt sie den Fokus auf die Möglichkeiten von neuen Business-Modellen, die die Digitalisierung mit sich bringt.

Sie ist Managing Partner der wikima4 AG in Zug und Associated Partner IMP Consulting (Innovation Management Partner). Als ausgebildete Rohstoffhändlerin im Bereich Mineralöl, Stahl und Baumwolle war sie weltweit tätig. Bei Ihren stationären Aufenthalten in den USA, Brasilien, Ägypten und Taiwan konnte sie dank ihrer Sprachkenntnisse auch einen tieferen Einblick in die Kultur und Gesellschaft nehmen.

Priska Altorfer ist Vorstandsmitglied der Schweizer Informatikgesellschaft, Ressort: Industry 4.0, Ethik, Öffentlichkeitsarbeit und Leitungsteammitglied der Fachgruppe donna informatica. Sie leitet die AK2 IT-Governance der SwissICT, und ist Lehrbeauftragte für Compliance der Fachhochschule Luzern im Studiengang Wirtschaftsinformatik. Priska Altorfer ist Autorin diverser Fachpublikationen, u. a. der Studie zur SAP-Security.

Anton Aschwanden (Google Schweiz GmbH) is heading Google's Public Policy and Governmental Relations in Switzerland and Austria. Prior to joining Google in 2011, he was Project Manager at the Alpine-Initiative. He holds a master degree in political science from the University of Geneva (lic. ès sc. pol.).

Alfred Bach (CA Technologies), CA Solution Strategist Security Products Schweiz/Österreich ist seit 2012 bei CA tätig und für das Lösungsdesign von Datensicherheitslösungen basierend auf CA-Produkten in der Schweiz und Österreich zuständig. In mehr als 25 Jahren internationaler Berufserfahrung sammelte er wertvolle Erfahrungen im IT-Sicherheitsumfeld, im Bereich Identity- und Access-Management sowie Governance, Risiko und Compliance-Audit-Lösungen.

Aufgrund dieser Erfahrung ist er in zahlreichen nationalen Gremien zum Thema IT-Security und Datenschutz tätig.

Neben der technologischen Erfahrung war er in den letzten 15 Jahren bei zahlreichen IT-Security-Projekten mit der Implementierung befasst und verfügt über praxiserprobtes Wissen bei der Umsetzung von Security und Cloud-Management-Strategien.

Stefan Bader (Bank Julius Bär & Co. AG), Dipl. El.-Ing HTL/Betriebsing. SIB/ ISZ, Director (D) ITIL V3/2010-zertifiziert in den Bereichen Foundation, Service Operation und Service Transition. Process-Owner Service Asset and Configuration Management bei der Bank Julius Bär & Co AG. Bei der Bank Julius Bär & Co AG seit 1996 in verschiedenen Infrastrukturbereichen tätig. Seit 2000 mit dem Thema Configuration Management schwerpunktmäßig beschäftigt.

DI Manfred Baumgartner (Anecon). Seit 2001 arbeitet Manfred Baumgartner für ANECON als Berater für Qualitätsmanagement und Software-Test und führt diesen strategischen Geschäftsbereich seit 2003. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Testmanagement, Software-Metriken sowie der Einsatz von Werkzeugen für den Software-Test. Davor war er drei Jahre als Quality Director bei der update software AG tätig. Von 1985 bis 1998 arbeitete Baumgartner für s-IT AT Spardat im Bereich Software-Engineering und Qualitätssicherung. Er ist Co-Autor der Bücher »Der Systemtest«, Hanser-Verlag 2006, »Software in Zahlen«, Hanser-Verlag 2010 und »Basiswissen Testautomatisierung«, dpunkt.verlag 2011, sowie Autor vieler weiterer Fachartikel.

Dr. Ulrich Bayer (SBA Research) arbeitet als Senior Security Analyst bei Secure Business Austria und ist dort unter anderem für die Durchführung von Sicherheitsüberprüfungen sowie das Abhalten von Security-Schulungen verantwortlich. Davor arbeitete er als Projektassistent auf der TU Wien und forschte und programmierte auf dem Gebiet der Malware-Analyse.

Prof. Abraham Bernstein (ETH Zürich) is a Full Professor at the Department of Informatics (Institut für Informatik) of the University of Zurich. His current research focuses on various aspects of the semantic web, knowledge discovery, and crowd computing. His work is based on both social science (organizational psychology/sociology/economics) and technical (computer science, artificial intelligence) foundations.

Abraham Bernstein received a Diploma in Computer Science (comparable to a M. S.) from the Swiss Federal Institute in Zurich (ETH) in 1994 and a PhD in Management with a concentration in IT from MIT in 2000. Prior to joining the University of Zurich he was on the faculty at New York University and worked in industry.

DI Thomas Bleier, MSc. (AIT – Austrian Institute of Technology) leitet das ICT Security Forschungsprogramm am AIT – Austrian Institute of Technology GmbH. Das Forschungsprogramm beschäftigt sich mit anwendungsorientierter IKT-Sicherheitsforschung für den kompletten Lebenszyklus von IT-unterstützten Systemen zur Erhöhung der Sicherheit kritischer Infrastrukturen. Spezielle Forschungsschwerpunkte sind u. a. Secure System Design, National Cyber Defense, Secure Cloud Computing und Security-Aspekte von zukünftigen Energienetzen (Smart Grids).

Vor der Tätigkeit am AIT war Thomas Bleier mehr als 10 Jahre in der Wirtschaft als Systemarchitekt, Projektmanager, Softwareentwickler und Consultant tätig. Er hat ein Masterstudium in Informationssicherheitsmanagement und ein Diplomstudium in Technischer Informatik absolviert. Er ist ein »Certified Information Systems Security Professional« (CISSP), »Certified Information Security Manager« (CISM), »Certified Ethical Hacker« (CEH), zertifizierter Projektmanager (IPMA Level C), »Certified SCRUM Master« und besitzt weitere Zertifizierungen im technischen Bereich. Er war und ist am AIT als Arbeitspaketleiter, Projektleiter und Projektkoordinator in zahlreichen nationalen und internationalen Forschungsprojekten im Bereich kofinanzierter Forschung und Auftragsforschung tätig.

Holger Bley (HiSolutions) ist Director für IT-Service Developement & Software Asset Management und Prokurist der HiSolutions AG. Neben der Beratung zur Entwicklung von IT-Services vom Service Design bis zur Service Planung verantwortet er im speziellen die Sicherstellung des ordnungsgemäßen und wirtschaftlichen Software Einsatzes durch Lizenzmanagement-Verfahren nach DIN/ISO 19770. Zusätzlich verantwortet er als Marketingleiter das Marketing der HiSolutions AG.

Mag. Dietmar Böckmann (s IT Solutions GmbH) ist Leiter der Bereiche Development & Sourcing und Digital Banking bei s IT Solutions, dem IT-Provider der Erste Bank und Sparkassen. Nach seinem Studium der Wirtschaftsinformatik war Dietmar Böckmann zuerst als Berater in einer internationalen Unternehmensberatung tätig, bevor er 2007 zur Erste Gruppe wechselte. Im Rahmen seiner Tätigkeiten war er für den erfolgreichen Aufbau eines Offshore Development Centers verantwortlich, während nun das Delivery von Bank-Innovationen verstärkt in seinem Fokus steht.

Daniel Borell (SUNRISE Communications AG). Seine Kernkompetenz besteht im Erkennen von Kundenbedürfnissen und der gesamtheitlichen Betrachtung von Service und Kundenwünschen. Diese werden in konkrete Vorschläge umgesetzt. Dabei werden Betriebsabläufe, globale Strukturen und Möglichkeiten berücksichtigt. Die serviceorientierte gesamtheitliche Betrachtung ist ein Schlüsselelement seines Know-hows.

Seit rd. 2 Jahren ist er bei der SUNRISE Communications AG tätig, zuvor bei der British Telecom Switzerland, der Swisscom et al.

Oliver Boy (ABB) arbeitet seit knapp einem Jahr bei ABB als Global IT Demand Manager. Hier ist er für die Übernahme von Infrastrukturservices in den Betrieb verantwortlich sowie für Problem Management und Continual Service Improvement. Die Services werden in einem SIAM-Umfeld von verschiedenen Anbietern erbracht und in mehr als 100 Ländern geliefert. Herr Boy verfügt über nahezu 20 Jahre Erfahrung in den Bereichen Service Management und IT-Governance. Vor ABB hat er bei Hewlett Packard in verschiedenen Positionen in Asien und Europa gearbeitet.

Mag. Dr. Georg Buchgeher hat an der Johannes Kepler Universität (JKU) Linz Wirtschaftsinformatik studiert. Er arbeitet seit 2006 als Forscher am Software Competence Center Hagenberg. Seit 2013 ist er Research Team Leader für den Bereich Software-Architektur und Evolution. Weiters arbeitete Dr. Buchgeher zwischen 2010 und 2012 an der JKU Linz und an der FH OÖ in Hagenberg als Lektor.

Kirsten Buffo (Information Services Group Switzerland GmbH). Als Direktorin der ISG verfügt Kirsten Buffo über 25 Jahre Industrieerfahrung im Managing Consulting mit Spezialisierung auf SIAM, Multi Supplier Integration, Digital Vendor und Sourcing Management, Strategische Planung, Governance, Supply Chain Management, Sourcing, Internationale Audits und Logistik. Sie war weltweit in komplexen nationalen und internationalen Multivendor Environments tätig.

Thomas Bucsics (Anecon) begann seine Laufbahn an der TU Wien, wo er Computational Intelligence und Media Computer Sciences studierte und mit Master bzw. Diplomingenieur abschloss. Danach begann er bei ANECON als Software Test, Test Management & Test Automation Expert und übt diesen Beruf nun seit 10 Jahren aus. In seiner Laufbahn leitete er u. a. den Test in folgenden Projekten: den Internet Relaunch der Wiener Stadtwerke 2008 und die Hostablöse des Wiener Flughafen 2010–2012.

Dr. Bernhard Burger (Quality Advantage e.U.) ist seit nahezu zwei Jahrzehnten im Bereich der IT tätig. Der promovierte Physiker sammelte Erfahrungen im Bereich der Softwareentwicklung und des Projektmanagements. Seit mehr als einem Jahrzehnt fokussiert er sich auf den Bereich der Softwarequalität. Hierbei nahm er leitende Funktionen im Qualitätsbereich internationaler Unternehmen ein und trieb deren Professionalisierung in diesem Gebiet voran. Im Jahr

2014 gründete er Quality Advantage und bietet »Quality Coaching« an. Dies umfasst Beratung zur Qualität über den gesamten Software-Lebenszyklus und unterstreicht seine Überzeugung, dass gute Qualität nur durch eine gesamtheitliche Betrachtung erreicht werden kann.

Gernot Burgsteiner (Raiffeisen Zentralbank AG) 2005–2007 PricewaterhouseCoopers, IT Auditor; 2007–2012 Österreichischer Raiffeisenverband/ Multicont, Fachprüfungsleiter IT; seit 2012 IT-Auditor RZB – Spezialist für Prozessaudits. Qualifikationen: Studium Projektmanagement und Informationstechnik, ISO 27001 und ISO 20000 Lead Auditor, CISA.

Dr. Gerald Butterwegge (Bissantz & Company) ist seit über 10 Jahren bei Bissantz & Company tätig und dort verantwortlich für Kommunikation und Innovationsmanagement. Er studierte Wirtschaftswissenschaft in Bochum und Wirtschaftsinformatik in Nürnberg; dort promovierte er bei Prof. Peter Mertens. Bissantz & Company GmbH ist ein deutsches inhabergeführtes Softwareunternehmen und Hersteller der Business-Intelligence-Software DeltaMaster, die für ihre automatisierten Analysefunktionen und ihre wegweisende Visualisierung bekannt ist. Anwender von DeltaMaster gewinnen damit regelmäßig Preise und Auszeichnungen. So ging der »BARC Best Practice Award BI« 2014 an die Salinen Austria.

Prof. Dr. Clemens Cap (Universität Rostock) ist seit 1977 Professor an der Universität Rostock und Inhaber des Heinz Nixdorf Stiftungslehrstuhls. Er hat zahlreiche wissenschaftliche Beiträge für Zeitschriften und Tagungen veröffentlicht.

Seine Forschungsinteressen umfassen verteilte Systeme, Systemsicherheit, Internet-Anwendungen und soziale Probleme der Informatik. Er hat eine Reihe von Forschungsprojekten unter Förderung der DFG, des BMBF und der EU durchgeführt. Er hält regelmäßig Gastvorlesungen im Baltikum und in der Schweiz.

Volker Dohr (AMAG Automobil- und Motoren AG) ist Governance, Risk & Compliance Manager bei der AMAG Automobil und Motoren AG. Volker Dohr ist Rechtsanwalt, Betriebswirt und CIA und seit 15 Jahren an der Schnittstelle zwischen Business, Compliance und IT tätig. Die Prozessfux AG hat mit der AMAG die Governance-, Risk- und Compliance-Prozesse für die Anforderungen in ServiceNow angepasst. Prozessfux ist seit 2010 zertifizierter ServiceNow Partner.

Univ.-Prof. DI DDr. Wolfgang Dorda (Medizinische Universität Wien). Abgeschlossene Studien der Mathematik, der Medizin und der Informatik. Seit mehr als 35 Jahren als Medizinischer Informatiker an den Wiener Universitätskliniken / AKH tätig. Universitätsprofessor für »Angewandte Medizinische Informatik«, Leiter des Zentrums für Medizinische Statistik, Informatik und Intelligente Systeme der Medizinischen Universität Wien.

Arbeitsschwerpunkte liegen in der Forschung und Lehre, sowie im praktischen Einsatz von:

- Elektronischer Gesundheitsakt (ELGA)
- Elektronischer Austausch medizinischer Daten / Gesundheitsdatennetze
- Krankenhausinformationssysteme
- Auswertungssysteme klinischer Daten
- Beratung im Bereich klinischer EDV-Einsatz/Organisation
- Mitglied mehrere Kommissionen zum Einsatz von E-Health und Telemedizin im Österreichischen Gesundheitswesen. Management zahlreicher umfangreicher Informatikprojekte im Wiener AKH / Universitätskliniken.

Lehrtätigkeit in Rahmen der Studien der »Medizin« sowie der »Medizinischen Informatik« an der Medizinischen Universität Wien und der Universität Wien und im Rahmen von Universitätslehrgängen. Vortragstätigkeit zu aktuellen Themen der Medizinischen Informatik, mit dem Schwerpunkt im Bereich ELGA.

Oliver Eckel (Cognosec) ist Geschäftsführer von Cognosec, einen führenden Firma im Bereich Informationssicherheit, SCADA (Schutz kritischer Infrastruktur) und sicherem Zahlungsverkehr im Internet. Er ist darüber hinaus Mitglied im internationalen Security Risk Management Beirat von Agiliance. Zuvor war er Head of Security bei der bwin AG und Chief Security Officer der Wave Solutions/Bank Austria.

Johann Ehm (Danube Data Center) Nach seinem Abschluss an der HTL Mödling (im Bereich Nachrichtentechnik) arbeitete Johann Ehm als Head of IT Infrastructure bis Ende 2007 bei OMV Solutions. Seit November 07 ist er Geschäftsführer von Danube IT-Services und seit Oktober 2013 zusätzlich noch Geschäftsführer von Danube IT-Services Deutschland.

Christoph Falta, BSc (SBA Research Sicherheitsforschung GmbH) hat langjährige Erfahrung in der Durchführung von technischen und organisatorischen Security Audits und ist spezialisiert auf die Themen Windows Security, Windows Hardening sowie Infrastruktursicherheit und Design.

Herr Falta ist als Senior Security Consultant bei SBA Research gGmbH für die Durchführung von Sicherheitsüberprüfungen sowie das Abhalten von fachspezifischen Schulungen und Workshops verantwortlich.

Alexandra Fehringer (A1 Telekom Austria) beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit IT-Servicemanagement. Sie leitet die Gruppe »Service Transition« der A1 Telekom Austria AG und war in den letzten Jahren an der Einführung mehrerer ITSM Prozesse beteiligt (Problem Management, Event Management, Service Design Package, Test & Validierung, ...). Sie hält einmal monatlich einen internen ITSM Workshop zum Thema A1 meets ITIL ab und verantwortet die erfolgreiche Umsetzung der CMDB-Lösung sowie den Change Management Prozess. Nebenberuflich redet sie gerne über Kennzahlen, SWOT Analysen und Balanced Scorecards und betreibt dafür und darum www.swotty.at, einen Online KPI und Zielekatalog zum Kennzahlenmanagement und zur Unterstützung der Zieleerreichung für kennzahlenorientierte Menschen.

Urs Fischer (ICTswitzerland). Mehrjährige Berufserfahrung bei der Bertelsmann AG (Business Development Manager, Director New Media, Executive Assistant to the CEO and President); Master of Science with Distinction (Grenoble Graduate School of Business, France); Bachelor of Science in International Business (Maastricht University, Netherlands)

Jürgen Frey (LeuTek) hat an der FH Aalen Kunststofftechnik studiert und anschließend ein Aufbaustudium in Maschinenbau-Informatik an der FHTE Esslingen absolviert. Er arbeitet seit 1991 für die LeuTek GmbH und ist seit 2001 Geschäftsführer. Jürgen Frey verantwortet die Bereiche Software-Entwicklung, Vertrieb und Marketing.

Daniel Gasser (ICT Consulting) war Partner Coach und Projekt-Methodiker bevor er Head of Service und Consulting bei Itpoint Systems wurde und bis Ende 2011 blieb. Danach war er bei mehreren Firmen als Senior Consultant beschäftigt (bei ictcon GmbH ist er es bis heute). Seit März 2013 ist Gasser als Program Manager bei Alpiq AG beschäftigt.

Claudia Gerlach (CG Kontrakt) unterstützt seit über 25 Jahren regionale und internationale Vertriebsteams darin, neue Prozesse und innovative Ansätze wirtschaftlich in Arbeitsabläufe zu integrieren und umzusetzen u. a. betreffend Vertragsmanagement. Sie ist Leiterin des Vertragsmanagements Service für die Regionen APAC und Europa. Als Global Contract Manager ist sie verantwortlich für die Bereiche Performance Management und Kompetenzentwicklung. Schulungen zu Risiko-, Vertragsänderungs- und Forderungsmanagement werden von ihr konzipiert und durchgeführt. Weiters hält Claudia Gerlach Vorträge zu Themen im Vertragsmanagement Coaching. Sie führt Prozesse im Vertragscontrolling ein und setzt Grundlagen um und wendet sie an. Referenzen: Siemens AG, Berlin/München, Nokia Siemens Networks GmbH & Co. KG (jetzt: Nokia Solutions and Networks), München.

Mag. DI Peter Gerstbach (Gerstbach Business Analyse GmbH), CBAP. Unermüdlich arbeitet Peter Gerstbach seit mehr als 10 Jahren als Business-Analyst, Unternehmensberater, Trainer, Coach und Autor. Seine Mission: Business-Analyse als Erfolgsgarant in innovative Unternehmen einzuführen. Das umfasst das komplette Spektrum, von der strategischen Business-Analyse, bis zur operativen Arbeit in Projekten, dem Erheben der Anforderungen. Peter Gerstbach ist Gründer und Obmann des IIBA Austria Chapters und Initiator des BA Camps. In der Neuerscheinung »Basiswissen Business-Analyse. Probleme lösen, Chancen nutzen« gibt er dem Leser einen fundierten Überblick zum Thema und ein methodisches Rüstzeug mit vielen Tools und Tricks an die Hand, das direkt aus der Praxis kommt.

Dipl.-Ing. Herfried Geyer (CIS) verfügt über langjährige Erfahrung als Berater im Bereich IT- und Informationssicherheit. Seit 2002 ist er für die akkreditierte Zertifizierungsorganisation CIS als Auditor und Trainer für ISO 27001 (Informationssicherheit), ISO 20000 (IT-Service Management) sowie nun auch für Business Continuity Management nach ISO 22301 tätig. Der Vortragende gehört zu den anerkannten Experten auf diesen Gebieten – national wie auch international. Durch seine Lehrtätigkeit an der Fachhochschule St. Pölten vermittelt er diese Themenbereiche praxisnah der nächsten Generation.

Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl (ASFINAG Maut Service GmbH) ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Managementerfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber KapschCarrierCom war er maßgebend für den Aufbau des IntelligentNetworks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24 × 7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

Raffael Grassi (Kantonsspital Aarau AG) ist beim Kantonsspital Aarau in seiner Führungsfunktion verantwortlich für die Definition und Umsetzung des Service Management Systems und die Ausschreibungen nach öffentlich rechtlichen Submissionsvorgaben. Zuvor war er lange Jahre bei der Hoffmann-La Roche AG tätig. Zuletzt als Service Manager für die globalen Personal Computing Services. Nach der Ausbildung in der Werbebranche, wurde er zum Organisator SGO und schließlich zum Executive MBA. Er ist zudem ITIL Expert.

Dr. Ewald Gratz (TCI Consult Managementberatung GmbH) ist promovierter Mathematiker. Nach einer Zeit als Methodiker im Statistischen Zentralamt hat er sich in der Siemens PSE (Programm- und Systementwicklung), wo er zuletzt für das Geschäftssegment Aviation verantwortlich war, ab 1995 zum BI-Experten entwickelt und als solcher viele BI-Projekte im In- und Ausland erfolgreich konzipiert und umgesetzt. Seine Rollen: Projektmanagement, Architektur, Datentransport, Reporting, später die BI-Strategie des Unternehmens. Im Jahr 2003 wechselte er zur Bundesagentur für Arbeit in Nürnberg und war dort verantwortlich für das gesamte BI-System und 150 Mitarbeiter, mit Bericht an den Vorstand. Ab 2006 wieder in der Beratung, in BI-Großprojekten als Management- und Strategieberater, zunehmend zum Thema Wertschöpfung und BI, BI-Anforderungsmanagement und BI-Governance nach Geschäftszielen. Er ist führend an der Entwicklung des TCI Value Program beteiligt.

Torsten Groll (CTC Computer Training & Consulting) ist Senior Manager Consultant, Inhaber und Geschäftsführer der 1993 gegründeten CTC Computer Training & Consulting, verfügt über mehr als 25 Jahre IT Erfahrung als Berater, Trainer und Dozent. Seit mehreren Jahren ist der Schwerpunkt seiner Beratertätigkeit das Softwareasset- und Lizenzmanagement und dessen Verzahnung mit den Geschäftsprozessen im Unternehmen. Seine umfangreichen Erfahrungen brachte er u. a. für die Neuklassifizierung von Software in der eCl@ss Version 6 verantwortlich mit ein (www.eclass.de). Weiterhin gibt er seine Erfahrungen in zahlreichen Seminaren, Webinaren und selbstverfassten Fachartikeln weiter. Sein im Carl Hanser Verlag erschienener Buchtitel »1 × 1 des Lizenzmanagements, Praxisleitfaden für den Lizenzmanager« (2. Auflage) ist das momentan einzige Standardwerk auf dem deutschen Buchmarkt zum Thema Softwareasset- und Lizenzmanagement. Beratungsschwerpunkte sind u. a.: SAM-Projekte, Reifegradanalyse und Optimierung von Software-Lifecycle-Prozessen im Softwareasset-, Lizenz- und Vertragsmanagement, Auditbegleitung, Coaching.

Martin Gusenleitner (A1 Telekom Austria) war zunächst Mitglied in zahlreichen Projekten (u. a. bei voestalpine Stahl AG und bei Eltrona Rottenkammer Kabeltechnik). Nach ausführlicher Ausbildung an der FH Steyr sowie der City University of Hong Kong, begann er als Process Manager bei A1 Telekom Austria, stieg nach 10 Monaten zum Project Manager auf und ist seit März 2011 Product Marketing Manager.

Mag. Martin Hackl, BSc. (Bundesministerium für Justiz) ist seit über 12 Jahren in verschiedensten Rollen im IT-Umfeld tätig. Neben mehrjähriger Erfahrung im Bereich Software-Entwicklung und Software-Architektur fokussierte er sich danach auf die Bereiche Projektleitung und IT-Architektur. Aktuell ist er als IT-Enterprise-Architekt für das Bundesministerium für Justiz (BMJ) tätig. Seine Schwerpunkte liegen dabei in den Bereichen IT-Strategie, Demand- und Portfoliomanagement, Architekturplanung sowie Lösungsarchitektur.

Prof. Dr. Bernhard Hämmerli (Schweizer Informatikgesellschaft), Präsident der Schweizer Informatikgesellschaft hat sich in den letzten 20 Jahren vorwiegend mit Informationssicherheit, Netzwerken und kritischen Infrastrukturen auseinandergesetzt. Außerdem hat er in der Smart Grid Security Expert Group der Europäischen Kommission das Paket Maßnahmen geleitet und unterstützt das Center for European Policy Studies im Bereich Smart Grid. Er leitet an der Hochschule Technik & Architektur in Luzern das CAS Green IT, das in Zusammenarbeit mit der Green IT Fachgruppe der SI entstanden ist.

Hans Hartmann (OBJENTIS Software Integration GmbH) leitet seit 2007 als Test Director den technischen Test bei OBJENTIS. Wie kaum ein anderer Experte verbindet Hartmann Kenntnisse und Erfahrungen aus der IT-Architektur und im Software Test mit Management- und Teamleitungsfähigkeiten. Ganz besonders zeichnen ihn strategisches Denken, fundiertes technisches Wissen sowie umfassende Erfahrungen mit großen Entwicklungsprojekten aus.

Zu seinen Schwerpunkten bei OBJENTIS zählt die Unterstützung von Software-Unternehmen beim Aufbau und der Reorganisation von Testteams sowie bei der Einführung und Optimierung von Testprozessen. Als Test Director von OBJENTIS ist ihm der Aufbau von Testkompetenzen ein ganz besonderes Anliegen.

2011 hat Hartmann die serbische Tochterfirma OBJENTIS d.o.o. gegründet, der er als General Manager vorsteht. Das Arbeitsgebiet umfasst Test Consulting und Lehrvorträge in diversen Universitäten Belgrads und im Mathematikinstitut der Serbischen Akademie der Wissenschaften und der Kunst. Hartmann ist Lektor an der TU Leipzig (Software Engineering großer betrieblicher Informationssysteme), er hält auf Konferenzen in den USA, in Deutschland und Österreich zahlreiche IT-Vorträge. Die letzte Veröffentlichung fand unter einer IEEE-Veranstaltung in Karlskrona, Schweden, statt.

Michael Hartweg is a Founding Partner of Leonteq Securities. He has been responsible for building up the Trading, Structuring and Quants departments and developed the platform around Pricing and Risk Management. After heading the Structured Solutions and the White-labeling & Platform Development division he is now responsible for Strategic Innovation & Business Intelligence initiatives.He began his career at Commerzbank AG, Frankfurt in 1999. As Head of Certificates Trading he helped to build up their securitized derivatives trading platform. After 5 years at Commerzbank he became Head of Trading Securitized Structured Products Europe at Goldman Sachs in London where he developed a multi asset securitized structured products trading platform. In April 2007 he resigned from Goldman Sachs to found Leonteq Securities. Michael Hartweg holds a master's degree in Business & Engineering Science from the University of Karlsruhe.

Stefan Haslinger (mittenin.at) studierte zunächst an der TU Wien, bevor er u. a. als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Kernphysik (TU Wien) und als Systemadministrator der Kuffner Sternwarte arbeitete. Erwähnenswert sind außerdem seine Tätigkeiten als Lehrer und Lektor, seine Karriere bei Bogner Edelstahl sowie seine Mitgliedschaft bei IT-alliance. Zudem ist Haslinger seit Herbst 2010 Gründer von Informatom EDV-Dienstleistungen.

Balz Hedinger (Abraxas Informatik AG) arbeitet seit 10 Jahren bei Abraxas Informatik AG. In seiner aktuellen Rolle als Applikations Owner ServiceNow hat er als Projektleiter die vorgestellte Lösung realisiert. Balz Hedinger verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in Service Management und ist ITIL-Experte. Frühere berufliche Stationen waren Ruf Gruppe, Swissonline/Cable-com, NCR/AT&T.

Markus Hefler (Raiffeisen Rechenzentrum Süd GmbH) wurde 1978 in Graz geboren. Während des Masterstudiums erfolgte der Wechsel zum Raiffeisen Informatik Center Steiermark – einer 100%-Tochter der Raiffeisen Landesbank – Steiermark AG in der Funktion als Chief Information Security Officer. Als Verantwortlicher für die Sicherheit der IT-Komponenten der steirischen Raiffeisenbanken wurde

auch das Masterstudium erfolgreich abgeschlossen. Die aktuellen Tätigkeiten umfassen im Speziellen die Bereiche Information Security, Business Continuity und IT-Risiko-Management. Zusätzlich gehören die Planung und Begleitung externer ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001 und ANSI TIA-942 Audits als auch die Planung und Durchführung interner Audits im Zusammenhang mit den genannten Normen zu seinem Verantwortungsbereich. Die erlangten Zertifizierungen umfassen die eines CISA und eines CISM, sowie wurde kürzlich die Prüfung zum CISSP erfolgreich abgeschlossen.

Torsten Heinrich (HiSolutions AG), Diplom-Informatiker, ist Gründer und Vorstand der HiSolutions AG. Er verantwortet das Beratungsgeschäft für IT-Service Management & Governance von HiSolutions, das er zum führenden unabhängigen Beratungsspezialisten im deutschsprachigen Raum entwickelt hat. Als IT-Management-Berater begleitet er zudem zahlreiche Kunden in der Ausrichtung, Transformation und Optimierung ihrer IT-Serviceorganisation. Hier bringt er seine besonderen Umsetzungserfahrungen aus über 17 Jahren ITSM-Beratung und Unternehmertum ein.

Beratungsschwerpunkte von Torsten Heinrich sind Strategie, Führung und Organisation der IT sowie Serviceausrichtung und Transformation der IT. Er steht für eine nutzen- und umsetzungsorientierte Beratung, für unternehmensspezifische Problemlösungen sowie für ein praktisch ausgerichtetes und integriertes Management der IT-Service-Organisation.

Dipl.-Ing.in Sandra Heissenberger (Magistrat der Stadt Wien) ist seit 1995 in der Informations- und Kommunikationstechnologie der Stadt Wien tätig und seit 2006 in der Magistratsdirektion der Stadt Wien Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie (Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit) für die strategische IKT tätig. Sie ist seit Februar 2010 mit der Aufgabe der strategischen Steuerung der IKT-Sicherheit der Stadt Wien betraut und als Chief Information Security Officer (CISO) bestellt.

Weitere Aufgabenschwerpunkte sind IKT-Strategie und die Fortschreibung der E-Health-Strategie der Stadt Wien.

Dirk Helbing (ETH Zürich) ist Professor für Computational Social Science am Department Geistes- Sozial- und Staatswissenschaften sowie beim Computer Science Departments der ETH Zürich assoziiert. Er erwarb einen Doktortitel in Physik und arbeitete als Geschäftsführender Direktor des Instituts für Wirtschaft und Verkehr an der TU Dresden. Internationale Bekanntheit erwarb er mit seinen Arbeiten zu Fußgängermengen und Massenpaniken, Straßenverkehr, und Computermodellen sozialer Prozesse. Er koordiniert die FuturICT Initiative (http://www.futurict.eu), die sich auf das Verständnis techno-sozio-ökonomischer Systeme konzentriert. Seine Arbeiten sind durch hunderte von wissenschaftlichen Veröffentlichungen, Keynote Lectures und Medienberichte weltweit dokumentiert. Dirk Helbing ist gewähltes Mitglied des Global Agenda Councils zu Komplexen Systemen des World Economic Forums (WEF) und der Deutschen Akademie der Wissenschaften »Leopoldina«. Er ist weiterhin Vorsitzender des Fachverbands Physik sozio-ökonomischer Systeme und Mitbegründer des Risk Centers der ETH Zürich. Im Jahr 2013 wurde er in den Beirat des Global Brain Instituts in Brüssel berufen. Im Rahmen des ERC Advanced Investigator Projekts »Momentum« forscht er an der Gesellschaftssimulation kognitiver Akteure. Eine aktuelle Nature-Publikation diskutiert global vernetzte Risiken, und wie mit ihnen umzugehen ist. Mit einer Science-Publikation trug er zur Entschlüsselung der versteckten Gesetzmäßigkeiten der globalen Seuchenausbreitung bei. Am 10. Januar 2014 erhielt er den Ehrendoktortitel der TU Delft gemeinsam von den beiden Fakultäten für Technologie, Politik und Management sowie Bauingeineurwesen und Geowissenschaften.

Dr.in Susanne Herbek (ELGA). Nach dem Abschluss des Medizinstudiums 1984 und einer universitären Weiterbildung in Krankenhausmanagement sowie der Ausbildung zur Ärztin für Allgemeinmedizin (1990) arbeitete Dr.in Susanne Herbek mehrere Jahre im medizinischen Management des Wiener Krankenanstaltenverbundes sowie in der strategischen Gesundheitsplanung der Stadt Wien. Sektorenübergreifende Gesundheitsplanung und Projektorganisation im öffentlichen Gesundheitsbereich standen dabei im Vordergrund. Von 2005 bis 2010 war Dr.in Susanne Herbek im Wiener Krankenanstaltenverbund als Direktorin der Krankenanstalten der Stadt Wien für die strategische Kapazitäts-, Struktur- und Leistungsplanung sowie das operative Management der Krankenanstalten der Stadt Wien verantwortlich. Seit 1.1.2010 ist sie Geschäftsführerin der ELGA GmbH.

Mag. Jimmy Heschl (KPMG Austria). Nach seiner Ausbildung an der Universität Linz wurde Jimmy Heschl Manager bei Ernst & Young und war kurze Zeit IT-Mitarbeiter bei Stieglbrauerei, bevor er über 7 Jahre lang Senior Manager bei KPMG wurde. Seit Ende 2010 arbeitet er als Head of Process Analytics and Control bei bwin.

DI Annette Hexelschneider (KnowVis) ist Diplom-Ingenieurin und Spezialistin für Wertschöpfung aus Wissen. Sie bringt Know-how und Erfahrungen ein aus verschiedenen Bereichen (u.a. Druck- und Verlagswesen, Wissensmanagement, Kommunikation, Forschung, Aus- und Weiterbildung), in nationalen und internationalen Firmen und Organisationen. Zurzeit ist Hexelschneider im Management und in der Umsetzung sowie als Freelancerin tätig. Zusätzlich unterrichtet sie »Visuelle Modellierung quantitativer Informationen« an der FH Burgenland.

Kurt Hofmann (Siemens) studierte 5 Jahre Elektrotechnik an der TU Wien und schloss als Doktor der Technik und Diplomingenieur ab. Seit Oktober 2005 September 1984 arbeitet er in unterschiedlichen Funktionen bei Siemens AG Österreich, zunächst unter anderem als Leiter einer internen Delivery Unit, seit 2009 als Leiter für Qualitätsmanagement im Corporate Development Center.

Thomas Hofmann (NetIQ) ist seit 2014 bei NetIQ, einem Geschäftsbereich der The Attachmate Group, als Systems Engineer tätig. In dieser Rolle verantwortet er die Unterstützung des Vertriebs mit technischen Inhalten und Produktpräsentationen rund um das Thema Identity- und Access-Management in Österreich und in der Schweiz. Thomas Hofmann verfügt über langjährige Erfahrungen im IT-Bereich, mit Schwerpunkt im Presales und Consulting, und besitzt eine große Expertise u. a. im Identity- und Access-Management-Bereich mit den Schwerpunkten Identity Federation, Security und Mobile Device Management.

Dr. Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild) machte den Master und PhD in Computer Science an der technischen Universität Wien. Er begann seine Karriere bei GEI in 1976. Von 1979 bis 1982 war er Leiter des Training Departments, wo er Seminare zu modernen Programmiersprachen, Analysen und Designmethoden entwickelte und unterrichtete. Das war der Startpunkt für CASE Technology (Hruschka wurde zum »Vater des CASE« ernannt) bevor dies zu einem Allgemeinbegriff wurde. Basierend auf dem Artikel »A project model and tools to support it«, wurde das erfolgreiche PROMOD 1981 publiziert und bestimmte die nächsten 15 Jahre seiner Karriere. Außerdem hat Dr. Hruschka zahlreiche Artikel und Bücher verfasst und PROMOD in ganz Europa sowie den USA etabliert.

Markus Huber (Novomatic AG) studierte die Fachrichtung »Wirtschaftsingeneurswesen« am TGM in Wien, ist Absolvent des MBA für Projekt- und Prozessmanagement an der WU Wien und IT-Leiter der Austrian Gaming Industries (Novomatic Group of Companies). Zudem ist er zertifizierter Senior Projektmanager, IPMA Level B® sowie Autor des Fachbuches »Prozess- und Projektmanagement für ITIL«.

Dr. Christian Husek (Initiative ELGA) ist seit 1984 in Wien als Allgemeinmediziner mit den Schwerpunkten Flugmedizin und Substitutionstherapie tätig. ELGA ist für ihn kein vorwiegend technisches und auch nicht nur ein medizinisch-inhaltliches Thema, sondern greift tief in gesellschaftspolitische Entwicklungen ein. 2006 gründete er zusammen mit Frau Dr. Susanna Michalek die Initiative ELGA, deren Zielsetzung die laufende Bereitstellung von Informationen für alle interessierten Menschen in Österreich sowie die kritische Beobachtung und Diskussion aller Entwicklungsprozesse der ELGA insbesondere in Hinblick auf den Datenschutz bei der Entwicklung des »ELGA-Gesetzes« war. Seit dessen Verabschiedung im Parlament Ende 2012 liegen zusätzliche Schwerpunkte bei der Erzielung einer entsprechenden Usability sowie beim Akzeptanzmanagement und einer aufwandgerechten Finanzierung für die Gesundheitsdienstanbieter, die ELGA verwenden sollen oder müssen.

Peter Jeitschko (Oracle) startete seine Karriere als Consultant-Programmer bei Cigma Software im Jahre 1998 und blieb 2 Jahre bei dieser Firma. Dann wechselte er als IT-Consultant zu Volvo Car Austria und blieb dem Unternehmen 6 Jahre lang treu. Ende 2006 begann Jeitschko dann bei Cognos/IBM als Principal Sales Engineer Business Intelligence, bevor er Anfang 2011 zu Oracle Austria als Principal Sales Consultant Business Intelligence stieß. Zweieinhalb Jahre später trat er dann seinen jetzigen Job als Solution Engineer EMEA bei Datameer GmbH an.

Andreas Kaelin (ICTswitzerland) übernimmt im Rahmen seiner inhabergeführten ICPRO GmbH Interimsmanagement-, Projektleitungs- und Beratungsmandate sowie die Führung von Verbänden und gemeinnützigen Organisationen. Er ist Geschäftsführer von ICTswitzerland, der Dachorganisation der Verbände sowie der Anbieter- und Anwenderunternehmen von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT). Zudem ist er Präsident des Berufsverbands ICT-Berufsbildung Schweiz und Präsident des Swiss IT Leadership Forums. Andreas Kaelin ist in Arlesheim bei Basel aufgewachsen und hat sein Studium in Basel als lic. rer. pol. im 1989 abgeschlossen. Er bekleidete verschiedene Funktionen in der Industrie und in der Unternehmensberatung in der Schweiz und Frankreich. Von 1996 bis 2001 war er Leiter Unternehmensplanung/Controlling der Bank Coop (Basel) und von 2001 bis 2008 Mitglied der der Geschäftsleitung der Luzerner Kantonalbank und Leiter Departement Logistik & Service.

Simon Keates (Thales E-Security) besuchte 3 Jahre lang das St. Georges College, bevor er seine berufliche Laufbahn als Test Analyst bei Lloyds TSB anfing. Dreieinhalb Jahre später wurde er Test Engineer bei Thales e-Security und stieg wenige Jahre später zum Sales Engineer auf. Diesem Job geht er neben seiner Tätigkeit als Principal Consultant für Mobile Security bis heute nach.

DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA) ist Geschäftsführer der KYBERNA in Vaduz.

Hr. Kerschbaumer hat Informatik an der Universität Klagenfurt studiert. Zuletzt führte er die Konzern-IT der MTH Retail Group in Wien. Bei dem Handelsunternehmen war Hr. Kerschbaumer für die Erstellung der IT-Strategie der Gruppe sowie für die Restrukturierung der Konzern-IT zuständig. Zuvor war er mehrere Jahre als IT-Leiter bei den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB AG) in Bern sowie im IT-Bereich der Schweizer Großbank UBS AG in Zürich tätig.

Hr. Kerschbaumer stieg Ende 2014 bei der KYBERNA ein, wo er die strategische Weiterentwicklung der erfolgreichen Produktpalette vorantreibt und weitere Geschäftsfelder aufbauen wird. Die organische und nachhaltige Weiterentwicklung des Unternehmens betrachtet er als seine Hauptverantwortung. Das Liechtensteiner IT-Unternehmen ist in den Geschäftsbereichen Business Software, Mobile Applikationen, IT-Infrastruktur und Datacenter Services tätig und verfügt über ein eigenes Rechenzentrum in Liechtenstein.

Eva Kišoňová (Siemens) studierte an der Comenius University of Bratislava von 1976 bis 1981 Informatik, bevor sie bei Siemens anfing und dort bis heute Head of Quality Management für Development Center ist. Sie fokussiert sich auf SW-Engineering-Methoden und speziell auf Agile Entwicklung, wozu sie viele Aktivitäten im Siemens Development Center erfolgreich realisiert und extern auf Universitätsboden und internationalen Konferenzen präsentiert hat.

Fritz Kleiner (Futureways) ist eidg. diplomierter Wirtschaftsinformatiker, ISACA CGEIT-zertifiziert, Ausbildner mit eidg. Fachausweis, NLP-Trainer (DVNLP), Business Coach SWISSNLP, ITSM Dozent, Buchautor »ITSM – Aus der Praxis für die Praxis« (Springer Verlag 2013) und Senior Managing Consultant ITSM bei der Firma Futureways GmbH.

Thorsten Koch (Google Österreich) studierte Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik in Marburg. Im Anschluss bekleidete er Positionen als Vertriebsleiter für Groupware-Systeme bei debis Systemhaus in Aachen, war Director IT bei Venturepark in Berlin (Pixelpark-Tochter) und arbeitete als Leiter der Produktentwicklung bei der inform consult AG in Köln. Im Jahr 2006 stieß Thorsten Koch zu Postini und war maßgeblich am Aufbau des zentraleuropäischen Marktes beteiligt. Mit der Übernahme durch Google im Jahr 2007 erweiterte sich sein Aufgabengebiet um den Vertrieb von Google Enterprise-Unternehmenslösungen. Thorsten Koch betreut als Senior Channel Solutions Engineer den Vertrieb der Google Enterprise-Partner und ist der richtige Ansprechpartner für technische Fragen rund um Google Apps in DACH, CEE und CIS.

Mag. Bernhard Krabina (KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung). Nach seinem 7-jährigen Studium der Betriebswirtschaft an der WU Wien, arbeitete Mag. Bernhard Krabina zunächst im Marketing, Produktmanagement, Consulting, Web-Development und Content-Management bei CoCo Software Engineering. 2001 wechselte er für das EU-Projekt eGov ins Bundesrechnungszentrum. 2 Jahre später fand er seinen jetzigen Job als Berater und wissenschaftlicher Mitarbeiter bei KDZ. Zudem ist Krabina seit September 2012 Lehrbeauftragter am FH Campus Wien.

Roland M. Kreutzer (Tripple@ Internet Content Services) (*1974) begann nach der Matura mit dem Studium der Informatik und Wirtschaft in Wien. Die Tätigkeit als EDV-Trainer führte ihn 1994 zum Internet, wo er ab 1995 mit eigenen Medien startete und mit Tripple 1996 einen der ersten Internet-Content-Provider und unabhängigen Online-Vermarkter gründete. Der Aufbau der Bereiche Onlinewerbung, Medien und Design/ISP führte bald zum Abbruch des Studiums und zur uneingeschränkten Aufmerksamkeit für Tripple. Neben der Entwicklung des Werbemarktes im Web arbeitete er insbesondere auch an Technik, Werbeformen und -modellen speziell für den heimischen Markt. Kreutzer arbeitete von der Gründung an für den IAB und steht diesem Branchenverband der Onlinewerbung viele Jahre als Präsident und später im Präsidium vor. Als Vorreiter und Urgestein der Online-Medienlandschaft und -Werbung in Österreich hält er neben der Geschäftsführertätigkeit bei Tripple Vorträge, arbeitet als erfolgreicher People-Fotograf für Medien sowie Werbung und publiziert Fachbeiträge und Kolumnen zu allen Tätigkeitsbereichen in verschiedenen Medien.

Thomas Kunz (Atos IT Solutions & Services). Nach mehr als 20-jähriger Berufserfahrung in der Softwareentwicklung, sowie im SW-Projekt- und Organisations-Management hat Thomas Kunz vor 4 Jahren begonnen, sich dem Thema »Cloud« zu widmen. Schwerpunkt war und ist dabei die System-Integration und Software-technische Orchestrierung von Cloud Services. Unter seiner Führung entstanden sowohl Public/Hybrid als auch Private Cloud Services seines Unternehmens. Durch die Führung der unternehmenseigenen Innovationseinheit »Support Centers« konnte Thomas Kunz den wichtigen Trend »Cloud Computing« schon früh in wegweisende Entwicklungen integrieren und berät als Technical Sales seit Einzug der »Cloud« Kundenunternehmen von Atos auf ihrem »Weg in die Cloud«.

Christian Kurz (PwC) arbeitet seit 2012 für PwC und war davor 7 Jahre in der IT-Beratung und 5 Jahre in der Forschung tätig. Parallel dazu unterrichtet er an der Fachhochschule St. Pölten im Masterstudiengang Information Security. Seine fachlichen Schwerpunkte liegen in den Bereichen Computer Forensik, Electronic Discovery und Untersuchungen im Bereich Cyberforensics. Er ist Certified Cyber Forensic Professional – European Union von (ISC)².

Christian Lasch (itSMF Deutschland) absolvierte die Universität Mannheim, Fakultät für Rechtswissenschaft, und sammelte danach in großen Systemhäusern Projektierungs- und Implementierungserfahrung im Bereich Servicemanagement, in der Organisations- und Prozessberatung. Er erweiterte seine Erfahrungen weiterhin um IT-Systemprüfungen im Rahmen von Jahresabschlussprüfungen. Seit 2006 arbeitet er bei der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers AG im Bereich Governance, Risk and Compliance. In seiner Rolle als Manager und Prokurist unterstützt er große Konzerne im Aufbau von Compliance-Organisationen. Im Rahmen seiner Aufgaben leitet er den Arbeitskreis Unternehmenszertifizierung des itSMF Deutschland e.V.

Mag. Dr. Gustav Lebhart (Magistratsabteilung 23) ist seit 2008 für die Stadt Wien tätig. Er verfügt über mehrjährige Erfahrung in Forschung und Lehre (Österreichische Akademie der Wissenschaften, Humboldt-Universität zu Berlin und Universität Wien) sowie der Amtlichen Statistik Österreich (Statistik Austria). Ab 2010 Leiter der Landesstatistik Wien sowie Registerkoordinator und Mitglied des OGD-Kompetenzteams der Stadt Wien. Aufgabenschwerpunkte: Demographische Analysen und -prognosen, Datenmanagement u. Registerkoordination.

Mag. Hellmuth Leinfellner, MIM (HMP Beratung) ist seit 2008 in der Organisationsberatung tätig und arbeitet seit 2009 für die HMP Beratungs GmbH als Organisations & Unified Comunications Experte. Weitere Interessensgebiete sind Innovation Management und Customer Experience.

HMP Beratungs GmbH ist auf Unternehmensberatung mit Fokus auf Organisation, Prozesse und Technologie spezialisiert. Die Berater initiieren und begleiten Kunden bei Ver- verbindet HMP die Fachberatung (Technologie) mit der Organisationsberatung (Prozesse).

Angelo Leisinger (CLAVIS klw) ist langjähriger Projektleiter und Experte in Service Management. Er begann seine Karriere 1979 beim Schweizerischen Bankverein und ist seit 1996 CEO der Beratungsfirma CLAVIS klw AG in Basel. Angelo Leisinger ist ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager und ISO/IEC 27000 Auditor.

Mag. Jürgen Lenz (Raiffeisen Software Solutions & Services). Qualitätssicherung bei Raiffeisen Software Solutions. Teamleiter; Einführung des Application Lifecycle Management Tools von HP; Planung und Durchführung von Last- und Performancetests und Testautomation; Scrummaster.

Christoph Leithner (celix) ist Gründer und Geschäftsführer der celix Solutions Gmbh, einem auf Team Collaboration und IT-Prozessmanagement spezialisierten IT-Dienstleister und Atlassian, Perforce und Puppet Labs Partner in Wien. Seit mehr als 15 Jahren unterstützt er mit seinem Team Kunden unterschiedlicher Größe bei der Einführung, Anpassung und Integration neuer Automations-, Kollaborations- und Prozessmanagement-Werkzeuge und der damit verbundenen Optimierung ihrer Abläufe. Derzeit liegt dabei der Fokus auf Agiler Softwareentwicklung, DevOps und Lean IT.

Thorsten Leplow (Devoteam) ist seit dem Studium der Informationstechnik als Software Entwickler, Projektleiter und Business Unit Manager im Umfeld der IT Beratung tätig. Seit 2001 liegen die Schwerpunkte im Design und der Optimierung von IT-Prozessen und er unterstützt Kunden vor allem bei der Harmonisierung und Standardisierung von operativen IT-Abläufen unter Verwendung von Best Practices wie ITIL.

Markus Lindinger (MASTERS Consulting) ist Geschäftsführer der MASTERS Consulting GmbH mit Sitz in Hamburg. Er blickt auf 15 Jahre Erfahrung in Umsetzung von Methoden des Qualitätsmanagements in IT-Organisationen zurück. Er befasst sich mit der Implementierung von IT-Prozessen nach ITIL®, ISO 20000, COBIT®, ISO 27000, ISO 38500 und anderen Standards. Die Einführung von Governance- und Managementsystemen, die Definition von IT-Dienstleistungen und die Konfiguration von Workflows und Messsystemen in ITSM-Tools gehören ebenfalls zu seinem Tätigkeitsfeld.

Klaus J. Lindtner (Siemens IT Solutions & Services) hat fundierte, langjährige nationale und internationale Erfahrung zum Themenschwerpunkt »Trusted Cloud Computing«. Er ist als Portfolio Business Development Manager im Bereich Managed Services und Cloud Computing für Österreich und CEE tätig.

Marco Linsenmann (Q to be) ist Sales Director der Q to be AG. Im Jahr 1988 Studiumabschluss als staatlich geprüfter Informatiker. Bis 1997 Leiter Customer Care Software Development bei Reader's Digest D/A/CH (Verlag Das Beste). Danach war Marco Linsenmann mehr als 5 Jahre aktives Vorstandsmitglied der ecce AG in D/CH; Themenschwerpunkt »präventives Systems- und Network-Management«. 2003 Gründung der Q to be (D/CH/USA) mit dem Schwerpunkt Standardsoftware für Service Level Management.

Dominik Lonati (IBITECH AG) arbeitete zunächst als Speditionskaufmann für Danzas/DHL/Nedloyd, bis er Ende 2000 in die Abteilung Verkauf & Beratung bei SISA wechselte. Seit Mai 2008 ist er Sales-Manager bei IBITECH AG.

DI Stefan Marksteiner (Joanneum Research), ist Forscher im Bereich Informationssicherheit beim DIGITAL – Institut für Informations- und Kommunikationstechnologien der JOANNEUM RESEARCH und beschäftigt sich hauptsächlich mit Sicherheit in kritischen Infrastrukturen und mit Netzwerksicherheit, unter anderem IPv6 Security. Weitere seiner Interessensgebiete sind Sicherheitsmodelle und Kryptographie. Er hat sein Studium mit Auszeichnung mit einer Arbeit über die Verwendung von Quantenkryptographie in IPsec abgeschlossen. Davor konnte er über 10 Jahre praktische Erfahrung als Security Engineer in einem Rechenzentrum sammeln und ist Certified Ethical Hacker. Aktuell arbeitet er an Projekten mit den Themen Sicherheit im Energiesektor, Netzwerkscanning und sicherer Informationsaustausch.

Dipl.-Math. Ursula Meseberg (microTOOL GmbH) studierte von 1972 bis 1979 Mathematik an der Universität Hamburg bevor sie Systemberaterin für Datenbanken bei Siemens AG wurde. 3 Jahre später fing sie als Methodenberaterin für Vorgehensmodelle und Software Engineering Verfahren bei ADV/Orga F. A. Meyer AG an und blieb bis 1984. Sie hat 1984 die Berliner microTOOL GmbH mitbegründet und ist bis heute als Geschäftsführerin des Unternehmens tätig.

Christian Messmer (IBM Österreich) started his career as a graduate student where he obtained experience in many different areas across SAP.

Afterwards, as a Client Technical Professional for the IBM QRadar Security Intelligence Platform in the IBM Security Business Unit, he worked with the local security intelligence account team: to analyze IT security requirements of business partners, enterprises and strategic clients, selected appropriate IBM solutions, demonstrations, client workshops and presentations, led complex Proof of Concepts or Proof of Technologies and provided technical assistance.

After he successfully finished his studies, he took over the Global Client Technical Professional position for IBM QRadar Incident Forensics.

Dipl.-Ing. Johann Mittheisz (Magistrat der Stadt Wien). Nachdem er das Studium der Technischen Mathematik (Zweig Informationsverarbeitung) an der Universität Wien abgeschlossen hatte, übernahm er ab 1972 leitende Funktionen in der EDV-Abteilung der Stadt Wien und war von 1989 bis 1994 verantwortlich für den EDV-Einsatz bei der Inbetriebnahme des neuen AKH (auch interimistisch als technischer Direktor). Danach war er bis 2002 verantwortlich für die Neu-

strukturierung der EDV im Krankenanstaltenverbund und behandelt seit 2002 verschiedene strategische Themen (E-Government, E-Health, ...) in der Magistratsdirektion der Stadt Wien.

Seit 2005 ist Mittheisz Leiter der Gruppe Informations- und Kommunikationstechnologie dort.

Ing. Ernst Mlnarik (Oracle), geb. 1954, kam mit dem Gesundheitswesen bei Digital Equipment vor ca. 15 Jahren in Berührung. Hier war er im Team für die Betreuung des Wiener Krankenanstalten Verbundes verantwortlich. Seit über 7 Jahren ist Ernst Mlnarik nun bei Oracle in Österreich für für die erfolgreiche Bertreuung öffentlicher und privater Krankenhäuser verantwortlich.

Steve Morgan (itSMF UK) is Director of itSMF UK, a specialist ITSM and SIAM consulting organisation based in the UK. Steve has extensive experience of managing complex programmes over the last 20 years, in various consulting roles. Most notably, Steve lead the UK Royal Mail SIAM programme, and was involved in the successful design, build and implementation of their solution. Prior to this, he worked in Zurich working on the Zurich Insurance SIAM programme for KPMG.

Steve is also Chairman of the UK itSMF Special Interest Group (SIG) for SIAM, having previously chaired the SLM SIG and been involved in the itSMF Publications Committee.

Raymond Morel (Université de Genève), member of the SI and SISR executive board. Individual member of SATW (the Swiss Academy of engineering sciences), Member of the SATW Advisory board 2001–2013, Chairman of the SATW ICT Committee (2002–2011) and of the e-Switzerland platform (2011–2014), President of Social-IN3, a cooperative of research, Swiss representative at the IFIP General Assembly, member of IFIP ILC (International Liaison Committee), Swiss representative at the IFIP TC3, Special consultant at the IFIP TC3, Consultant for IITE and UNESCO.

Mag. Michael Moser (Software Competence Center Hagenberg) studierte an der Johannes Kepler Universität Linz Wirtschaftsinformatik mit dem Schwerpunkt komponentenbasierte Softwareentwicklung.

Seit 2006 arbeitet Mag. Moser am Software Competence Center Hagenberg als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bereich Software Analytics and Evolution (SAE). Seine Forschungsinteressen liegen in den Bereichen modellgetriebene Softwareentwicklung, domänenspezifische Modellierung und Reverse Engineering. Aktueller Schwerpunkt seiner Arbeit liegt in der Analyse und automatisierten Dokumentation von Altsystemen (legacy systems).

Elias Müggler (Universität Zürich) ist Doktorand am Institut für Informatik der Universität Zürich. Er entwickelt Bildanalyse-Algorithmen für schnelle, autonome Manöver mit fliegenden Robotern. Er hat Maschinenbau an der ETH Zürich studiert, Computerwissenschaften und Wirtschaftsinformatik.

Christoph Müller (PwC) ist Manager im Bereich CIO Advisory und seit 8 Jahren bei PricewaterhouseCoopers AG (PwC) tätig. Er verfügt über umfassende Erfahrung zu den Themen IT-Strategie, Unternehmensarchitektur, IT-Organisation, IT-Servicemanagement, agile Methoden und IT-Sourcing. Herr Müller war im öffentlichen Sektor, in der Flug-, Technologie- sowie der Unterhaltungsbranche in Projekten involviert. Unter anderem half er einem kantonalen Amt bei der Umsetzung eines kundenorientierten Servicekatalogs, der Optimierung des IT Transition Managements und beim Aufbau einer IT- & Sourcing-Strategie.

Markus Müller (itSMF Österreich) fing als SAP Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter anderem als Vice President für itSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job als Lead Architect bei Hewlett Packard erhielt.

Ingo Nader (Teradata) arbeitet als Data Scientist und analytischer Consultant im »Advanced Analytics CoE Team« von Teradata. Seine Aufgaben dabei umfassen Datenanalyse und Entwicklung statistischer Modelle in internationalen Big-Data-Projekten.

Dr. Thomas Natschläger (SCCH) schloss seinen Master in Telematik und seinen Doktor in Computational Neuroscience an der TU Graz ab, bevor er seine berufliche Laufbahn als Assistent dort begann. Im Oktober 2003 wechselte er als Senior Researcher zum Software Competence Center Hagenberg und ist heute dort als Scientific Head der Data-Analysis-Systems-Gruppe tätig.

Mag. Theresia Niedermüller (Bundesministerium für Finanzen), stellvertretende Leiterin der Abteilung II/11 »Verwaltungskosten senken für Unternehmen und Bürger/innen« im Bundesministerium für Finanzen, Budgetsektion; seit 2006 im Bundesministerium für Finanzen tätig. Ihr Aufgabenbereich umfasst unter anderem das Programmmanagement für das Unternehmensserviceportal, Mitarbeit bei der Konzeption und Umsetzung der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung, Koordinations- und Steuerungsagenden im Rahmen der Initiative »Verwaltungskosten senken für Unternehmen« sowie für das Programm »BürgerInnen entlasten in Verwaltungsverfahren«.

Michael Niekut (HUK-COBURG) ist Leiter des Bereichs Service Operations bei der HUK-COBURG. Mit seinem Team gewann er 2009 den Service Desk Award für die beste Innovation des Jahres und 2010 den Service Desk Globe.

Seine Karriere startete er im Jahr 1995 als Produktmanager in einem deutschen Softwarehaus. 1996 wechselte er als Projektleiter für Großprojekte zu Europas

führendem herstellerübergreifendem IT-Serviceprovider. Im Jahr 2000 übernahm er dort, nach Führungsaufgaben in Nürnberg, den Aufbau und die Führung des Consulting-Teams Süddeutschland (München, Stuttgart und Nürnberg).

2003 wechselte er als Leiter der Gruppe Strategie und Planung zur HUK-COBURG und wurde dort 2007 Bereichsleiter.

Wolfgang Nimführ (IBM). Der Information-Agenda-Visionär hat mehr als 20 Jahre Erfahrung in den Bereichen Data Warehousing, Informationsintegration, Data Management, Business Intelligence und Datenintegrität. Er ist ausgebildeter Computerwissenschafter und international gesuchter Sprecher für den Bereich Information Agenda.

Klaus Nussbaumer (Pizolbahnen AG) ist 44 Jahre alt, verheiratet und hat 3 Kinder. Ausbildung zum Technischen Zeichner und Maschinenschlosser und Abschluss als Tourismusmanager an der Universität Innsbruck. Seit 6 Jahren ist Nussbaumer CEO bei der Pizolbahnen AG. Zuvor war er bei der Pfänderbahn in Bregenz, den Bergbahnen Diedamskopf im Bregenzerwald und bei den Silvretta Montafon Bergbahnen tätig.

Franz Pacha (Sybase). Sein Studium absolvierte der Doktor der Technik an der TU Wien für industrielle Elektronik und Regelungstechnik von 1969 bis 1974. Heute ist er seit Jahren erfolgreicher Geschäftsführer bei Sybase EDV-Systems.

Nicolas Pantos (AXAS AG) begann seine Karriere bei der NCR als Orgnisator, danach als Sales-Manager bei Unisys, bevor er als CEO für die Schweiz bei Emprise Management AG tätig war. Von 2002 bis 2005 arbeitete Pantos als Regional Director bei API AG und danach war er 6 Jahre lang Managing Director bei AssetIT & Co. Danach war er ein Jahr Account Director bei Junispehere Systems AG und seit Anfang 2011 ist er als Geschäftsführer für helpLine CLM AG tätig. Zudem ist er seit Jänner 2013 Managing Director und Mitglied der Geschäftsleitung bei API S. A. sowie seit Februar 2014 Mitglied der Direktion bei AXAS AG.

Mag. Karin Peyerl (Rechtsanwaltskanzlei CHSH) ist Rechtsanwältin bei der Rechtsanwaltskanzlei CHSH Cerha Hempel Spiegelfeld Hlawati in Wien. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeit liegt auf den Gebieten des Arbeits-, IT- und Datenschutzrechts sowie der Prozessführung. Sie hält regelmäßig Vorträge und publiziert in diesen Rechtsgebieten.

Mag. Ing. Hannes Pils (voestalpine group-IT). Der HTL-Absolvent besuchte die Johannes Kepler Universität in Linz und studierte dort Wirtschaftsinformatik, bevor er über 6 Jahre als Independent Contractor arbeitete. Von 2000 bis 2007 war er dann IT & DMS Senior Consultant bei CSC Austria. Nach knapp 2 Jahren als Head of Presales bei xyzmo Software, fand er seinen jetzigen Job als Strategic IT-Service Portfolio Manager bei voestalpine group-IT.

Martin Pöckl (Microsoft) begann seine Ausbildung 1992 an der HTBLaVA St. Pölten (spezialisiert auf Nachrichtentechnik und Informatik), bevor er im September 1998 seine Karriere als Design Engineer bei Ericsson begann. Ein Jahr später arbeitete er als Design Manager bei Ahead Communications Systems. 2002 wechselte er dann zu Pohl & Partner Consulting als Project & Product Manager für System Design und blieb bis August 2008. Danach wurde er Technology Advisor für Data Platform und Business Intelligence bei Microsoft und arbeitet dort bis heute. Nebenbei ist er Gründungsmitglied bei PASS Austria seit März 2013.

Andreas Pollak (Microsoft Österreich GmbH) war lange Zeit bei mehreren größeren Softwareprojekten im Banken- und Versicherungsumfeld als Entwickler tätig bevor er 2001 zur Firma Microsoft wechselte. Dort betreute er fünf Jahre verschiedene Unternehmen in der Entwicklung und in strategischen Fragen. Zwischen 2006 und 2010 war er als Trusted Advisor für die strategische und technische Beratung zu Zukunftsthemen für österreichische Softwarehersteller tätig. Er initiierte den Launch der Startup-Förderungsinitiative BizSpark von Microsoft in Österreich und intensivierte die Kooperationen mit Startup-Organisationen. Seit 2010 beschäftigt er sich mit Themen rund um Application Lifecycle Management (ALM) & Cloud und ist für die ALM-Produkte wie Visual Studio, Team Foundation Server, Application Insights, Releasemanagement und andere zuständig.

Reinhard Prehofer (Splendit IT-Consulting). Nach seinem Informatikstudium an der TU Wien arbeitete Reinhard Prehofer für viele renommierte Unternehmen wie Servo Data, Data General, Ecosystems etc. bevor er Geschäftsführer von CET wurde und diesem Job 9 Jahre lang die Treue hielt. Seit März 2004 ist er Geschäftsführer von Splendit IT-Consulting und seit 2009 zudem Architekt bei ITSV (Services der österreichischen Sozialversicherung).

Dr. Wolfgang Prentner (ZT-PRENTENR-IT GmbH), seit 1998 IT-Ziviltechniker im Fachbereich Informationstechnologie. Geschäftsführer der ZT-PRENTENR-IT GmbH, Gerichtssachverständiger und promovierter Informatiker an der TU Wien. Als unabhängige Prüf- und Überwachungsstelle für Informatik, CyberSecurity, Datenschutz und dem INTERNET-SICHERHEITSGURT unterstützt er außerdem in ehrenamtlicher Funktion die Länderkammer, die Bundeskammer und das Bundeskomitee Die Freien Berufe Österreichs sowie das Bundeskanzleramt seit 2004.

Mag. Thomas Prorok (KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung), Stellvertretender Geschäftsführer des KDZ Zentrum für Verwaltungsforschung mit den Schwerpunkten Qualitätsmanagement, Wirkungsorientierte Verwaltungsführung und Reform des öffentlichen Sektors.

Christian Proschinger (Technische Universität Wien) ist Wirschaftsinformatiker mit dem Schwerpunkt Informations- und IT-Sicherheit. Bei nic.at, der österreichischen Domain Registry, ist er seit 2010 für die Themengebiete Information Security Management und Business Continuity Management verantwortlich. Im nationalen Computer Emergency Response Team (CERT.at) und im Government CERT (GovCERT Austria) beschäftigt er sich mit den Schwerpunkten Security Incident Handling Capabilites, Auf bau von CERTs und Security Information Exchange (Austrian Trust Circle). Vor seiner Mitarbeit im Team von nic.at und CERT.at hat er das 1. österreichische Unternehmens-CERT bei einem großen österreichischen ITService Provider aufgebaut und geleitet.

Martin Pscheidl (Cloud- und ITSM-Experte). Seit mehr als 15 Jahren berät Ing. Martin Pscheidl, MBA, MSc, CMC österreichische Unternehmen bei der zielführenden Gestaltung ihrer IT-Servicemanagement-Prozesse und deren effektiven Umsetzung in ITSM-Software-Lösungen.

Martin Pscheidl verantwortet bei KPMG Management Consulting im Bereich IT-Advisory das IT-Servicemanagement Consulting. Er ist seit Dezember 2013 Vorsitzender des Vorstandes des IT Service Management Forums (itSMF) Österreich, und ist in dieser Community seit vielen Jahren gefragter Moderator, Speaker und Fachautor. Als Vortragender bei Fach-Kongressen und als Lektor an FHs und Universitäten ist er gern gesehener Gast.

Als ausgebildeter Informatiker, mit einem Master of Science in IT-Consulting, einem Master of Business Administration in IT und Telekommunikation und seiner Zertifizierung zum Management Berater, und natürlich als zertifizierter ITIL Expert, hat er eine breite Wissensbasis für seine erfolgreichen Beratungsprojekte. Er ist auch der erste Österreicher, dem die Berufsbezeichnung »Distinguished Professional in Service Management« (DPSM) gemäß Professional Recognition of Service Management Professionals (priSM®) durch das itSMF International zuerkannt wurde.

Dr. Orlin Radinsky (Kanzlei Brauneis Klauser Prändl) ist seit 2003 als Rechtsanwalt bei bkp Rechtsanwälte tätig und seit 2006 Partner bei bkp. Seine Schwerpunkte liegen im Wirtschaftsstrafrecht sowie Compliance, Datensicherheit und E-Commerce, in welchen Rechtsbereichen er Vorträge hält und publiziert.

Moshe Rappoport (IBM Research GmbH) ist der Executive Technology Briefer des IBM Research Lab in Rüschlikon. In seiner Position steht er in Kontakt mit den führenden Europäischen Geschäftsführern, um sich abzeichnende Entwicklungen in der Technologie und ihre erwarteten Auswirkungen auf Wirtschaft und Gesellschaft zu erforschen.

Christian Ratzlaff (Franke AG) ist IT Project-& Service Manager bei der Franke AG.

Marcus K. Reif (EY – Ernst & Young) ist HRler und Recruiter, lebt Employer-Branding durch und durch. Mit Leib und Seele ein Medien-Mann. Ob Kommunikation über Internet, Nachrichten in der Zeitung oder alles via Internet – er schätzt gute Nachrichten und einen guten Dialog. Seit 1997 beschäftigt er sich auch beruflich mit den neuen Medien – im Speziellen mit der HR-Disziplin Recruiting, zu der heute neben der klassischen Personalrekrutierung auch die Schlagworte Employer-Branding, Social-Media, Personalmarketing, Sourcing oder Talentmanagement gehören. Aber auch mehrere HR-Transformationen durfte er begleiten, was wirklich bereichernde Erfahrungen sind. Bei EY (Ernst & Young) betreut er die Themen Recruiting und Employer-Branding für Deutschland, Schweiz und Österreich. Besonders freut er sich über die Auszeichnung zum »Best Innovator« des Jahres und die Nominierung zum HR-Blog des Jahres 2013.

Frank Reniewitz (Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG) ist seit 2008 in der Rolle des Head of Service Management bei der Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG. Der Service Desk hat in diesem Hause zwei Ausprägungen – die des UserHelpDesk und des Onsite Supports. Diese Organisation umfasst knapp 50 Mitarbeiter, wovon der UHD mit 10 Mitarbeitern zentral in Berlin angesiedelt ist. Bevor er diese Aufgabe im IT-Betrieb übernommen hat, war er im Bereich des Customer Relationship tätig und hat dort einige Projekte in Rahmen von SFA und des Demand Management umgesetzt. Die CCEAG begleite er nun seit 15 Jahren.

Mag. Christoph Riesenfelder (CR Consulting) ist selbständiger Unternehmensberater und Experte für Information Risk Management. Seit 1992 in der Beratung tätig, ist er seit 1997 auf die Themen Risiko, Informations- und IT-Sicherheit sowie Datenschutz spezialisiert und über zwölf Jahre bei IBM Österreich, zuletzt als Managing Consultant, beschäftigt gewesen. Seit 2010 ist er selbständig tätig.

Er ist mehrfach international zertifiziert und unter anderem Mitglied der Information Security Audit and Control Association (ISACA), der American Society for Industrial Security (ASIS) und der CMG-AE. Darüber hinaus ist er ausgebildeter ISO 27001 LA (Lead Auditor) und ausgebildeter PCI DSS QSA (Auditor für Kreditkartendatensicherheit).

Neben seiner Tätigkeit in Kundenprojekten und einer Reihe internationaler Funktionen war er bei IBM als Portfoliomanager, Vortragender und Verfasser von Fachartikeln auch mit Öffentlichkeitsarbeit zu den obigen Themen betraut.

Wolf Rogner (corporate quality consulting). Nach unterschiedlichsten Führungsfunktionen – von der Softwareentwicklung bis zum RZ-Betrieb – beschäftigt sich Hr. Rogner heute mit Themen rund um Open Source, offene Innovationen und IT-Strategien. Neben seiner Beratungstätigkeit unterrichtet er zu offenen Systemen an der FH Technikum Wien. Als allgemein beeideter, gerichtlich zertifizierter Sachverständiger für Informationstechnologie erstellt er Gerichts- und Privatgutachten. Er hat Universitätsabschlüsse in Computerwissenschaften und Wirtschaftsinformatik.

MinR. Mag. Ursula Rosenbichler (Bundeskanzleramt), Leiterin der Abteilung 9 in der Sektion III (Öffentlicher Dienst und Innovation) des Bundeskanzleramtes: Verwaltungsinnovation und Wirkungscontrollingstelle des Bundes. Zentrale Arbeitsschwerpunkte der Abteilung sind neben der Weiterentwicklung und Implementierung der wirkungsorientierten Verwaltungssteuerung die Bereich Innovation & Change Management in der öffentlichen Verwaltung, Qualitätsmanagement, Wissensmanagement & Partizipation als Querschnittsmaterien der Verwaltung.

Peter Rossi (IBM Schweiz) schloss das Studium für Informationssicherheit an der Hochschule für Wirtschaftsinformatik ab, bevor er Projektleiter bei Applitec AG und Product Manager bei Sunrise TDC Switzerland wurde. 2001 wurde er dann System Engineer bei ISSX und blieb über fünf Jahre. Danach wechselte er zu IBM, wo er zunächst als Senior Security Specialist anfing und heute als Cloud Solution Architect arbeitet.

Mag. Eduard Rott (TMM Groupe), Ausbildung zum Wirtschaftsinformatiker an der Universität Zürich, seit einigen Monaten bei der TMM Gruppe in Genf als Customer Service Manager tätig. Zuvor war er über 10 Jahre bei Takasago E.P.L. in Paris, gut 2 Jahre am Hauptsitz von Euromaster in Clermont-Ferrand, Beratertätigkeiten bei Mercedes Benz AG in Molsheim und Itron Gas in Karlsruhe. Er ist Mitglied der Alumniorganisation der Universität Zürich.

Manuela Rotter (Trend Micro) begann nach Abschluss der HBLVA Spengergasse (Abteilung EDV und Organisation) im November 2002 als Product Specialist Messaging and Gateway bei Trend Micro zu arbeiten. 3 Jahre später wurde sie zum Senior Product Specialist ernannt und 17 Monate später zum Sales Engineer. Diese Position hat sie bis heute noch inne.

Mag. Dr. Stefan Sabutsch (ELGA GmbH) absolvierte das Studium der Biologie/Zoologie an der Karl-Franzens-Universität in Graz, bevor er als Projektleiter bei KN-Software zu arbeiten begann und im Jahr 2000 zum Geschäftsstellenleiter Graz bei Agfa HealthCare (damals GWI Medica) ernannt wurde. 2005 bis 2010 lehrte er hauptamtlich im Studiengang »e-Health / Health Care Engineering« an der FH Joanneum Graz. Im Oktober 2010 wechselte er als Senior IT-Architekt zur ELGA GmbH. Herr Sabutsch ist seit 2007 der Präsident der Standardisierungsorganisation HL7 Austria.

Mag. Volkert Sackmann (Staatsanwaltschaft Wien) ist Leiter einer staatsanwaltschaftlichen Gruppe der Staatsanwaltschaft Wien, die auf die Bearbeitung komplexer Wirtschaftscausen spezialisiert ist. Sein Tätigkeitsbereich umfasst Strafsachen wegen vermögensrechtlicher Schädigung im Zusammenhang mit unternehmerischer Tätigkeit, wenn diese wegen des großen Umfanges oder besonderer Schwierigkeit der Wirtschaftsgruppe der Staatsanwaltschaft Wien zugewiesen werden, sowie Strafsachen nach dem Finanzstrafgesetz und Strafbestimmungen in Nebengesetzen, die Gerichtszuständigkeit begründen (BörseG, KMG, AktG, GmbHG, InvFG).

FH-Prof. DI Dr. Stefan Sauermann (Technikum Wien) war elf Jahre an der medizinischen Universität Wien am Zentrum für Biomedizinische Technik und Physik als Universitätsassistent und in zahlreichen Forschungsprojekten tätig. Aus den Arbeiten an Methoden zur Erfassung, Analyse, Darstellung und zum Management von Biosignalen resultieren zahlreiche Veröffentlichungen und ein Patent.

Seit Jänner 1999 ist er an der Fachhochschule Technikum Wien als Vortragender tätig und seit 2011 als Studiengangsleiter des Master-Studienganges Biomedical Engineering Sciences. Er ist Key Researcher im Forschungsschwerpunkt »eHealth« der FH Technikum Wien und koordiniert dieses Themengebiet auch im Institut für Biomedizinische Technik am Technikum Wien. Er ist in mehreren nationalen und internationalen Projekten aktiv, etwa auch in Teilprojekten zur Errichtung der Österreichischen Elektronischen Gesundheitsakte (ELGA).

Seit 2003 ist er Vorsitzender des Ö-Norm-Komitees »Medizinische Informatik« ON-K238 des Österreichischen Normeninstitutes. In diesem Rahmen ist er auch in der internationalen Normung tätig in CEN, ISO und IEEE und er ist Gründungsmitglied der IHE Austria. Als Moderator der 2005 auf Initiative des Österreichischen Gesundheitsministeriums eingerichteten Arbeitsgruppe 2 »Interoperabilität – Standards« der Österreichischen E-Health Initiative war er maßgeblich an der Erarbeitung der Empfehlungen für Interoperabilitätsstandards im österreichischen Gesundheitswesen beteiligt.

Davide Scaramuzza (University of Zurich) (1980, Italian) is Assistant Professor of Robotics at the University of Zurich and associate faculty of the newly-founded Zurich Wyss Institute. He is founder and director of the Robotics and Perception Group (http://rpg.ifi.uzh.ch), where he develops cutting-edge research on low-latency vision and visually-guided micro aerial vehicles. He received his PhD (2008) in Robotics and Computer Vision at ETH Zurich. He was Postdoc at both ETH Zurich and the University of Pennsylvania. From 2009 to 2012, he led the European project "sFly", which introduced the world's first autonomous navigation of micro quadrotors in GPS-denied environments using vision as the main sensor modality. For his research contributions, he was awarded an ERC Starting Grant (2014) through the SNSF, the IEEE Robotics and Automation Early Career Award (2014), a Google Research Award (2014), the European Young Researcher Award (2012), and the Robotdalen Scientific Award (2009). He coauthored the book "Introduction to Autonomous Mobile Robots" (MIT Press). His research interests are field and service robotics, intelligent vehicles, and computer vision.

Specifically, he investigates the use of cameras as the main sensors for robot navigation, mapping, exploration, reasoning, and interpretation. His interests encompass both ground and flying vehicles.

Bernd Schachinger (Datalynx). Nach seinem 8-jährigen Studium in Biologie und Mathematik an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg im Breisgau begann Bernd Schachinger als Softwareentwickler für Kühn & Weyh Software GmbH zu arbeiten. 1996 wechselte er schließ-

lich als Analytiker/Programmierer zu VIA MAT Management AG und 1998 als Customer Service Manager zu Systor. Von 2003 bis 2004 war er bei Accenture tätig, bevor Schachinger IT-Servicemanager bei ABB Schweiz AG wurde. 2009 stieg er zum IS-Servicemanager und 2011 zum Head of Processes & Quality auf. 2013 wechselte er dann als IT-Qualitätsmanager zu Datalynx AG, wo er bis heute beruflich erfolgreich tätig ist.

Johann Schachner (Siemens IT Solutions and Services GmbH & Co KG) wurde 1970 in Scheibbs geboren und ist in Lunz/See aufgewachsen. Er hat Nachrichtentechnik und Elektronik an der HTbL u.VA St. Pölten abgeschlossen und Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Bank- und Börsenwesen in Deutschland studiert. 1990 erfolgte sein Berufseinstieg bei Siemens in die Programm- und Systementwicklung. Nach einigen Stationen im In- und Ausland übernahm er diverse Verantwortungsbereiche im Rahmen des Projekt- und Outsourcing-Geschäftes der Siemens Business Services und später Siemens IT-Services in der Region Zentral- und Südosteuropa. Seit Oktober 2007 hat er die Verantwortung für den größten Kunden in CEE. Zusätzlich übernahm er 2011 die Führung für TOP² und von Juli 2011 bis März 2013 für Innovation und Strategie.

Johann Schachner bringt seine Erfahrungen aus der Software-Entwicklung, aus dem Outsourcing-Geschäft und Projektmanagement sowie als Commercial Manager in seine neue Aufgabe ein. Sein Berufsweg führte ihn nach Budapest, Kairo, Frankfurt, Mannheim, Karlsruhe, Danzig und London.

Philipp Schalla (PAC – Pierre Audoin Consultants GmbH). Die Hauptaufgaben von Philipp Schalla liegen in derIT-Service-Industrie. Als Mitglied des Outsourcing Research Programs von PAC analysiert er den Outsourcing-Markt in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Vor seiner Arbeit für PAC war Philipp Schalla als Process Consultant für Siemens IT-Solutions and Services tätig.

Robert Schausberger (Productwings Consulting GmbH) hat jahrelange Erfahrung als Berater im Bereich Design & Implementierung von Standardsoftware im IT-Automatisierungsumfeld und verbrachte die letzten 7 Jahre im Bereich Produktmanagement bei Automic Software und Red Bull Media House in Österreich. Er hat 2015 gemeinsam mit weiteren Partnern das Beratungsunternehmen Productwings Consulting gegründet und sich als Ziel gesetzt, führende internationale Softwareunternehmen mit einem ganzheitlichen Beratungskonzept rund um den Softwarelebenszyklus zu unterstützen.

Marcus Scheiblecker (WIFO). Der Hauptaufgabenbereich von Marcus Scheiblecker liegt im Bereich Makroökonomie und europäische Wirtschaftspolitik, hier besonders in der Analyse und Diagnose der österreichischen und internationalen Wirtschaftsentwicklung, in der Konjunktur und Wachstum, insbesondere im Rahmen der EU, in kurz- und mittelfristigen Prognosen sowie in der wolkswirtschaftlichen Gesamtrechnung.

Thomas Scheichenstein (OBJENTIS) arbeitet seit 2004 bei OBJENTIS. Als Testexperte hat er bei Banken und Versicherungen den Software-Test komplexer Anwendungen begleitet und unter anderem im Test von Data-Warehouse-Komponenten hinsichtlich Basel II-Compliance oder SAP-Vollbetriebsumstellungen mitgearbeitet. ISTQB- und PRINCE 2-Zertifikate belegen, dass er sich auch theoretisch intensiv mit Test- und Qualitätssicherung auseinandersetzt. Als Geschäftsführer ist ihm die weitere Professionalisierung des Teams ein zentrales Anliegen. Hier setzt er auf die Entwicklung soliden Grundwissens und das Lernen an Beispielen guter Praxis. Im Team baut er systematisch Grundwissen auf, er reflektiert und diskutiert Erfahrungen, mit dem Ziel, die Kunden durch Consultants mit praxisnahem und theoretisch fundiertem Know-how zu unterstützen.

Holger Schellhaas (TCI Transformation Consulting International) ist selbständiger Managementberater, Business Coach, Auditor und Trainer aus München und Partner der TCI Transformation Consulting International GmbH. Er ist darauf spezialisiert, Risiken in der IT in den Griff zu bekommen, die Performance der Prozesse zu optimieren und notwendige Veränderungen zu initiieren, zu steuern und zu gestalten – auf Basis etablierter Standards wie COBIT, ITIL, CMMI, Six Sigma, Balanced Sorecard. Mit mehr als 25-jähriger internationaler Erfahrung als Senior Consultant in Europa, Arabien, USA und China sowie als Manager im debis Systemhaus und bei Diebold Deutschland kennt er die Herausforderungen in den Unternehmen. Aktuelle internationale Schwerpunkte sind IT-Audits nach ISO 27001, COBIT und BSI IT-Grundschutz sowie Projekte zur Steuerung der IT mit Kennzahlen und zu IT-Compliance & Security mit dem Ziel, die Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben nicht nur zu gewährleisten, sondern sie auch in Erfolg umzumünzen. Herr Schellhaas ist studierter Diplommathematiker, Autor zahlreicher Veröffentlichungen und gefragter Referent und Moderator auf in- und ausländischen Konferenzen, Seminaren und Kongressen.

Florian Schodritz, MSc. (Kapsch BusinessCom AG) geboren 1985, ist bei der Kapsch BusinessCom AG im Bereich Business Devolpment tätig und beschäftigt sich u. a. mit agilen Entwicklungsmethoden und den notwendigen Werkzeugen. Er ist maßgeblich in der Umsetzung von zahlreichen Digitalisierungsprojekten als Consultant tätig und bringt eine breite Erfahrung im Bereich Collaboration und Mobility mit.

Karin Schöfegger (Global Blue Service Company Austria GmbH). Nach ihrer Tätigkeit als Business-Analystin in unterschiedlichen Branchen bei IBM und Global Blue ist Karin Schöfegger aktuell als Produktmanagerin und Leiterin eines Product Owner Teams tätig. Ihre berufliche Erfahrung und ihre Leidenschaft für eine Rolle als Schnittstellenfunktion zwischen Business und IT wird abgerundet durch eine fundierte technische Ausbildung während ihres Studiums der Technischen Mathematik an der TU Graz und 4 Jahre F&E im Bereich Social Web.

Dipl.-Ing. Erwin Schoitsch (AIT – Austrian Institute of Technology) studierte an der TU Wien Technische Physik und zusätzlich Rechentechnik. Er arbeitet seit über 40 Jahren im AIT Austrian Institute of Technology, Safety & Security Department, im Bereich der sicherheitsrelevanten und zuverlässigen Computersysteme, Prozesssteuerungen, Echtzeitsystemen und der kritischen eingebetteten Systeme. Er ist auch seit langem in der internationalen Standardisierung (IEC, ISO) der funktionalen Sicherheit als delegierter österreichischer Experte aktiv.

Er war und ist in vielen nationalen und Europäischen Forschungsprojekten auf diesem Fachgebiet tätig, derzeit vor allem in ARTEMIS Projekten (»Advanced Research and Technology for Embedded Intelligence and Systems«), einer spezielle industrienahe Förderschiene des Rahmenprogramms mit eher großen bis sehr großen Forschungsprojekten.

Günther Seyer (PwC PricewaterhouseCoopers GmbH), Senior Manager im Bereich Financial Services bei PwC Consulting; Experte im Finanzsektor – besonders im Umfeld der Informationstechnologie; umfangreiche Erfahrung aus nationalen und internationalen Organisations- und IT-Projekten. Vor PwC war er bei verschiedenen Beratungsunternehmen und Banken tätig.

Rudolf Siebenhofer (SieITMCi Siebenhofer.Consulting). Nachdem Rudolf Siebenhofer an der Universität Wien Politikwissenschaft, Kommunikationswissenschaft und Philosophie studiert hat, war er von 1977 bis 2004 Geschäftsfeldleiter für Intelligent Networks bzw. Prokurist bei Siemens AG Österreich. Im August 2003 wurde er zum CEO von Siemens PSE (Nanjing) Co. und blieb in dieser Position bis März 2010. Ab 2007 war er außerdem Management Trainer bei Siemens Ltd. China und COO bei Siemens IT Solutions and Services China sowie ab 2008 bis März 2010 Chairman of the Human Resource Forum bei der Europäischen Handelskammer Nanjing. Seit Februar 2003 ist er zudem Lehrbeauftragter der Universität Klagenfurt am Institut für Produktionsinformatik. Seit 2010 arbeitet er als Präsident und CEO bei SieITMCi Siebenhofer.Consulting e.U.

Mathias Sölva (Südtiroler Informatik AG), Geboren 1979 in Bozen und wohnhaft in Kaltern (Südtirol). Seit 2001 bei der Südtiroler Informatik AG (IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung der autonomen Provinz Bozen) tätig, zunächst als Verantwortlicher für den Support, seit 2008 im Service Management tätig, seit 2011 als Verantwortlicher des Service Management Office.

Christian Spörer (Österreichische Staatsdruckerei), geb. 1968, studierte an der TU Wien Datentechnik. Seit 2008 ist er CIO der Österreichischen Staatsdruckerei.

Zudem leitet er die Bereiche Total Security & Quality Management. Er trägt Verantwortung für die Umsetzung der Stabilitäts-, Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien.

Peter Sprenger (Steinbeis Beratungszentrum) studierte von 1990 bis 1992 an der City University of Seattle. Danach begann er seine Karriere als Project Manager 1999 bei UBS AG (parallel zu seinem Master in General Business Administration) und stieg nach einem Jahr zum Information Systems Architect auf. Im Jänner 2003 fing er dann als Senior Manager bei Santis AG an und blieb diesem Unternehmen 9 Jahre lang treu und machte nebenbei von 2009 bis 2011 den Master in Business Information Systems an der FH Nordwestschweiz.

Im März 2012 wurde er Director beim Steinbeis-Beratungszentrum und seit Jänner 2012 ist er auch noch Project Manager dort.

Rey Schallberger (brainwaregroup). Mit Gründung der brainwaregroup 1989 hat Rey Schallberger den Aufbau der Firma seit der ersten Stunde aus unterschiedlichsten Perspektiven mitgeprägt und miterlebt. Anfangs für die Entwicklung der Produkte zuständig, widmet er sich heute dem internationalen Ausbau der Gruppe – lässt es sich aber nicht nehmen, als CTO beim Design maßgeblicher Funktionalitäten der Produkte mitzuwirken.

Neben Reisen und Kochen sucht er gerne seine Grenzen – sei es bei einer Dschungeltour, einem Marathon oder der Besteigung des Kilimanjaro.

Peter Stanjeck (USU AG) ist seit Oktober 2014 als Geschäftsführender Direktor der USU AG tätig. Seit 2006 verantwortete er das Produktmanagement und die Produktstrategie im Geschäftsbereich USU Business Service Management. Zuvor war er 10 Jahre Unternehmensberater bei Accenture.

Herbert Stauffer (BARC Schweiz GmbH) ist Geschäftsführer BARC Schweiz GmbH. Über 20 Jahre Erfahrung in Business-Intelligence- und Data-Warehouse-Projekten in verschiedenen Rollen (Projektleiter, Test und Qualitätsmanager, Chef-Entwickler), Dozent an der Hochschule Luzern. Leiter des TDWI Roundtables Zürich, Leiter der Arbeitsgruppe Data Quality der SAQ Gründung und Aufbau des schweizerischen Business Objects Arbeitskreises, Autor des Buches »Testen von Data-Warehouse- und Business-Intelligence-Systemen« (D-Punkt, 2013).

Dr. Helmut Steigele (CascadeIT). Nach seinem Studium der Betriebswirtschaft an der WU Wien, wurde Dr. Helmut Steigele Leiter QM bei der österreichischen Nationalbank, bevor er 2000 zu UBS als Programm-Manager wechselte. Von 2001 bis 2003 war er dann als Engagement Manager bei Unisys tätig und seit Ende 2012 ist er im Prozess Consulting bei Value Added Service beschäftigt. Zudem ist Steigele seit Juni 2003 Geschäftsführer bei CascadeIT.

Wolfgang Steindl (IBM) begann nach dem Informatik-Studium als Software Developer/Architect bei Generali 1993. Fünf Jahre später wurde er Consultant bei Softlab in München. Im Oktober 1999 wechselte er zu AI Informatics als Team Lead, bevor er im März 2001 seinen jetzigen Job als Technical Specialist im Bereich Softwareent-

wicklungswerkzeuge bei IBM fand.

Zudem ist er seit April 2004 Lektor bei der Fachhochschule Technikum Wien und unterrichtet zu den Themen Anforderungsmanagement und System-Modellierung.

Mag. Thomas Steinkasserer (CA Technologies). Nach seinem Abschluss in Public Management, wurde Mag. Steinkasserer Management Consultant bei Unisys Österreich und hielt dem Unternehmen über 4 Jahre die Treue. Ende 2005 wechselte er dann für ein Jahr als IT Project Manager zu addIT/Siemens, bevor er bis April 2013 als Solution Strategist für Sales bei CA Technologies arbeitete. Mittlerweile ist Steinkasserer Rational Sales Specialist bei IBM Österreich.

Mag. David Steinmetz (EBCONT), geboren in England, hat nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik seine Berufslaufbahn im Telekommunikationsbereich begonnen. Nach dem erfolgreichen Go-Live des ersten GPRS-Netzes in Österreich ist Herr Steinmetz zu dem IT-Dienstleister EBCONT gewechselt. Dort hat er das aktuelle Firmeninformationsportal des größten Österreichischen Firmen- und Personendatenanbieters entworfen und entwickelt. Aus der Softwareentwicklung kommend über technische Projektleitung bis zu aktuell Qualitätsmanagement bei einem Großprojekt im Government-Umfeld spannt sich sein Betätigungsfeld.

Mag. Alexander Stoik (PIDAS) ist Head of Consulting, Mitglied der Geschäftsführung und seit 2004 bei PIDAS in zahlreichen Projekten in Österreich, Deutschland und der Schweiz tätig. Er studierte Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität Wien und widmete sich schon früh dem Prozessmanagement und der Kommunikationswissenschaft. Seit 2004 setzt er für PIDAS als Berater und Führungskraft Service Management Projekte auf IT- und Businessseite in den Disziplinen Strategie, Performance, Development und Excellence erfolgreich um. Er greift mittlerweile auf mehr als 20 Jahre pragmatische und leidenschaftliche Expertise im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Informationstechnologie zurück.

Dr. Reinhard Stumptner (Software Competence Center Hagenberg) studierte an der Johannes Kepler Universität Linz Informatik bevor er als wissenschaftlicher Assistent am Institut für anwendungsorientierte Wissensverarbeitung 7 Jahre lang tätig war. Von 2011 bis Mitte 2013 war er technischer Leiter der BIA Business Intelligence Accelerator GmbH und seit Mai 2013 ist er Industrial Researcher am Software Competence Center Hagenberg.

DI Christian Suelmann (ZTG – Zentrum für Telematik im Gesundheitswesen), Jahrgang 1983, studierte von 2004 bis 2008 Medizininformatik in Wilhelmshaven und Stockholm. Nach seinem Abschluss als Diplom-Ingenieur arbeitete er bei der ZTG GmbH im Bereich Telemedizin. Seit Januar 2009 leitet er dort das Projekt »einrichtungsübergreifende Elektronische Patientenakten – EPA 2015« der Initiative eGesundheit.nrw. EPA 2015 definiert Interoperabilitätsfestlegungen für eEPA-Systeme unter Berücksichtigung der existierenden nationalen und internationalen Standards. Unter dem Vorsitz des Gesundheitsministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen koordiniert Christian Suelmann die Zusammenarbeit mit Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verbänden.

Mag. David Suntinger (CMS Reich-Rohrwig Hainz Rechtsanwälte GmbH) ist seit 2011 Rechtsanwaltsanwärter in der Abteilung IP/IT der CMS Reich-Rohrwig Rechtsanwälte GmbH, mit einem Schwerpunkt auf Datenschutzrecht und Schutz von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen. Als Mitarbeiter der beiden Partner Dr. Johannes Juranek und Dr. Egon Engin-Deniz betreute und betreut er eine Vielzahl von Unternehmen in der – oft prozessualen – Durchsetzung von diesbezüglichen Ansprüchen und berät in der Prävention, sei es durch vertragliche oder technische Maßnahmen.

Mag. Johann Peter Titak (CIS) ist als selbständiger Unternehmensberater für Informationssicherheitsmanagement tätig und fungiert bei der akkreditierten Zertifizierungsorganisation CIS als Auditor und Trainer für ISO 27001. Darüber hinaus blickt er auf eine langjährige Erfahrung als Information Security und Corporate Security Manager zurück.

Andreas Tomek (SBA Research) ist Geschäftsführer bei Security Research und Vortragender an diversen Universitäten und Fachhochschulen für die Bereiche IT-Audit, Penetration Testing und Informationssicherheit. Zuvor arbeitete er als Administrator, Trainer und als IT-Prüfer für eine Big-4-Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Dipl.-Ing. Herlinde Toth (Wiener Krankenanstaltenverbund) ist seit mehr als 30 Jahren in der IT im Gesundheitsbereich in verschiedenen leitenden Funktionen tätig. Sie ist E-Health-Koordinatorin der Stadt Wien sowie Themensprecherin für ELGA und E-Health im Rahmen des Forums der IT-Manager österreichischer KH-Träger.

DI Mag. Günther Tschabuschnig (Bundeskanzleramt). Der in Kärnten aufgewachsene Tschabuschnig studierte Medizinische Informatik in Wien an der Technischen Universität sowie an der Medizinischen Universität. Es folgte ein Studium des Informationmanagements an diesen zwei Universitäten sowie Forschungsaufenthalte in Washington, Olmütz und Erlangen. Seit 2009 ist er im österreichischen Bundeskanzleramt und bei verschiedenen Organisationen als Berater im Bereich E-Government tätig. Seine Schwerpunkte liegen in Innovationsplanung und -management, Durchführung von IT-Projekten zu Themen des E-Government und E-Democracy (Open Government Data), sowie bei Kooperationen mit Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft. Tschabuschnig ist Vorstandsmitglied der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV) Wien.

Mag. Christian Unger (Raiffeisen Bank International) begann schon während seines Studiums der Betriebswirtschaft an der WU Wien als Help Desk Agent bei Raiffeisen Zentralbank Österreich (RZB) zu arbeiten. Nach dem Abschluss stieg er zur stv. Leitung auf, bevor er von Februar 2001 bis September 2002 die Leitung des IT-Account Team Services und damit Aufgaben in der internen Kundenbetreuung übernahm. Im Oktober 2002 wechselte er wieder in den IT-Betrieb der RZB und übernahm für 8 Jahre die Leitung des Service Desk. Hier war er maßgeblich an der Einführung von IT-Servicemanagement-Prozessen und -Tools beteiligt. Er behielt diese Position auch nach dem Merger mit der Raiffeisen Bank International (RBI) bis Dezember 2011. Seit dem Outsourcing des IT-Betriebes der RBI an Raiffeisen Informatik Anfang 2012 ist Hr. Unger als Director und Expert Sourcing Manager für die Governance dieser IT-Dienstleistungen verantwortlich.

Dr. Ernest Wallmüller (ITQ Schweiz), CEO von Qualität & Informatik aus Zürich, hat an der J. Kepler Universität Informatik und Rechentechnik studiert und dort auch seine Doktorarbeit geschrieben. Er war auch als Ober-Assistent an der ETH Zürich tätig. Er hat sich in seiner weiteren Tätigkeit mit Fragen der Qualität von Software-, Hardware- und Elektronik-Systemen sowie zur Gestaltung von Prozessen zur Entwicklung, zum Betrieb und zur Wartung von großen Software-Systemen auseinandergesetzt. Neben seiner Arbeit in der Industrie und Wirtschaft hat er sich noch im Fach Wirtschaftsinformatik habilitiert. Als Autor zahlreicher Bücher und Veröffentlichungen ist er im deutschsprachigen Raum nicht ganz unbekannt geblieben. Er ist mit seinem Unternehmen in Deutschland, Österreich und Schweiz und insbesondere als Assessor, Auditor und externer Risk Manager derzeit in der Finanz-, Flugsicherungs- und Automobilbranche tätig.

Armin Wallrab (Talend) leitet das PreSales-Team bei Talend, einem Open-Source-Unternehmen, das auf Software im Bereich Integration und Data Management spezialisiert ist. Er verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in der Durchführung komplexer Softwareprojekte und berät internationale Kunden beim Einsatz von Integrationslösungen und Big-Data-Verfahren.

Andreas Wartenweiler (Helsana Versicherungen AG) ist seit 2001 bei Helsana, dem führenden Schweizer Kranken- und Unfallversicherer, beschäftigt. Als Leiter der Fachstelle Risk Management befasst er sich mit den Bereichen Risiko- und Sicherheitsmanagement, sowie der Umsetzung eines ganzheitlichen GRC-Ansatzes.

Angelika Weber (Axtesys). Beginnt man nach einer HTL-Matura in Nachrichtentechnik mit einem Germanistik-Studium, bleiben die fragenden Blicke nicht aus. Mit den neuen Medien und dem IT-Boom war aber ihr technisches Basis-Wissen, verknüpft mit sprachlichen Qualitäten und starken analytischen Fähigkeiten bald sehr gefragt. Über die technische Dokumentation kam sie zur Anforderungsanalyse und Architektur und sammelte reichlich Erfahrung in Produktmanagement. Mit dem Studium Innovationsmanagement am Campus 02 (Fachhochschule der Wirtschaft) lockte dann auch die Unternehmensgründung. Ihre Mithilfe beim Aufbau der Firma Axtesys begann in der Leitung des Consulting-Bereichs und mündete schließlich im Juni 2013 in einer Ernennung zur Geschäftsführerin.

Dr. Lars Weber (Norddeutsche Landesbank Nord LB) ist seit 2011 als Hauptprozessmanager und Spezialist IT-Strategie und IT-Governance in der ORG/IT-Steuerungsabteilung der NORD/LB in Hannover tätig. Sein Hauptaufgabengebiet bildet die theoretische und praktische Etablierung und Weiterentwicklung der Organisations/IT-Einheit der Bank und der dazugehörigen IT-Prozesse.

Zuvor war Dr. Weber als Geschäftsstellenleiter der Hochschule für Oekonomie & Management in Leipzig tätig. Er ist gelernter Bankkaufmann und studierte erfolgreich Betriebswirtschaftslehre an der TU Dresden.

Neben IT-Themen beschäftigt sich Dr. Weber mit der praktischen Anwendung von Simulationsverfahren zu verschiedensten Fragen in Themenfeldern wie beispielsweise Personalmanagement, Wirtschaftspolitik oder Wohnungswirtschaft.

Nebenberuflich führt Dr. Weber die Beratungsfirma simthemis®, die sich auf strategische betriebs- und volkswirtschaftliche Problemstellungen im Umfeld des demografischen Wandels spezialisiert hat.

Univ.-Lektor DI Dr. Johannes Weidl-Rektenwald (Xion IT-Systems) (jwr@zt-jwr.at) ist staatlich befugter und beeideter Ingenieurkonsulent für Informatik. Er betreibt ein IT-Architekturbüro für Software-, Organisations- und Enterprise-Architektur und ist unabhängig zertifizierter Softwarearchitekt und Senior Projektmanager. Als Ziviltechniker begleitet er seine Kunden bei der Konzeption, Ausschreibung und Koordination von kritischen IT-Projekten und allen Vorhaben, in denen die technische und organisatorische Architektur aufeinander abgestimmt und optimiert werden sollen, um allgemein akzeptierte und somit nachhaltige Verbesserungen zu erzielen.

Jörg Westermair (Flughafen München) ist seit vielen Jahren verantwortlich für den operativen IT Betrieb an einem mit der größten Wachtumsdynamik versehenen Airports in Europa.

Seine Erfahrung im komplexen Flughafengeschäft holt er sich aus über fünfundzwanzig Jahren Tätigkeit im IT-Betrieb des Flughafen München. Durch seine einschlägigen Kenntnisse in Mitarbeiterführung und Krisenmanagement verfügt er über Fachwissen, welches auch in kritischen Situationen zum Erfolg verhilft.

George Whales (Hewlett Packard) begann seine Karriere 1996 als Service and Support Director Benelux für Cabletron Systems. 4 Jahre später wurde er Partner Enablement Consultant bei Peregrine Systems und blieb ein Jahr, bevor er Managing Director bei G4 IT-Services Ltd wurde und diesem Beruf fünf Jahre lang treu blieb. 2007 begann dann seine Karriere bei Hewlett Packard. Er war fünf Jahre lang Technical Consultant und später Worldwide SIAM Lead. Diesem Job geht er bis heute erfolgreich nach.

Dieter Wimberger (EBCONT). Neben seinem Studium für Petroleum Engineering, begann Dieter Wimberger als Web- and Software-Developer bei intos IT Solutions & Consulting. Danach war er Software Architect and Developer bei Institute for Automation (Universität Leoben) sowie bei TDE. Dann erhielt er ein Auslandsstipendium für Computer Sciences and Engineering in Mexiko. 3 Jahre später arbeitete als Associate Lecturer, bevor er Consultant for BPM and SOA bei ADS/SAT wurde. Von Juni 2008 bis Juli 2010 arbeitete er als unabhängiger IT-Consultant, bevor er seinen heutigen Job als Senior Consultant bei EBCONT enterprise technologies fand.

Mag. Florian Wöhrle (MobileSign GmbH). Der studierte Jurist begann seine berufliche Laufbahn im Vorstandsbüro der Energie AG Oberösterreich. Anschließend wechselte er als energiepolitscher Referent zum stellvertretenden Generalsekretär Mag. Peter Koren in die Industriellenvereinigung nach Wien, bevor er seine Fachkompetenzen im Österreichischen Wirtschaftsbund, unter dem damaligen Generalsekretär Karlheinz Kopf, einsetzte. Parallel dazu hielt er die Funktion des Geschäftsführers der Julius-Raab Stiftung inne. Nach der Regierungsumbildung 2008 wechselte er in die Wirtschaft zur Verbund APG und WRCC, bevor er sich 2012 mit der Double You Development GmbH selbstständig machte. Zusätzlich gründete er 2014 mit seinen Partnern die MobileSign GmbH und nimmt die Funktion des CEO ein.

Melih Yener (T-Systems) begann seine Ausbildung an der Fachhochschule Wedel und schloss als Diplom-Informatiker ab. Dann studierte er seinen Master an der Fernuniversität Hagen, bevor er von Oktober 2000 bis Ende 2002 als Technology Consultant bei IBM Unternehmensberatung arbeitete. Danach wechselte er als Senior Managing Consultant und Certified Senior IT-Architect zu IBM Business Consulting und blieb bis Ende 2010. Im Jänner 2011 wechselte Yener zur Deutschen Telekom, um dort als Director of Enterprise Architecture zu arbeiten. Kurze Zeit später wurde er CTO for Big Data und Technical Lead for Sales Germany Cloud Offerings und seit Ende 2013 ist er VP für Global Cloud Computing & Emerging Products.

Frank Zielke (ITSM Consulting) führt als Geschäftsführer und Executive Management Consultant der ITSM Consulting Nord GmbH IT-Servicemanagement-Projekte durch und optimiert als akkreditierter ITIL Service Manager Trainer und ITIL Expert zahlreiche IT-Betriebe in der öffentlichen und in der privaten Wirtschaft. Des Weiteren ist Herr Zielke zertifizierter ISO 20000 Consultant und bereitet durch Reifegradbestimmungen und Prozess-Assessments Unternehmen und Behörden auf die Zertifizierung vor. Herr Zielke hat als Reviewer an der ITIL-Version 3 mitgewirkt und ist bekannt aus einer Vielzahl von ITIL-Publikationen und -Vorträgen.

Literaturverzeichnis

Evangelos Kopanakis, Markus Lindinger: **Handbuch des IT-Service Managements: ITIL in der Praxis. IT-Service Management nach ITIL. Kostenoptimierung durch verbessertes Service Management. Qualitätsmanagment für die ITIL-Prozesse.** mitp-Verlag, 2004, 400 Seiten

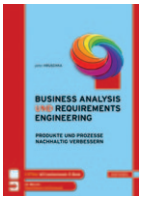
Manfred Baumgartner, Martin Klonk, Helmut Pichler, Richard Seidl, Siegfried Tanczos: **Agile Testing – Der agile Weg zur Qualität.** Carl Hanser Verlag, 254 Seiten

Harry M. Sneed, Manfred Baumgartner, Richard Seidl: **Der Systemtest – Von den Anforderungen zum Qualitätsnachweis.** Carl Hanser Verlag 2009, 293 Seiten

Peter Hruschka, Chris Rupp, Gernot Starke: **Agility kompakt.** Springer Verlag 2009, 116 Seiten

Gernot Starke, Peter Hruschka: **Software-Architektur Kompakt – angemessen und zielorientiert.** Springer Verlag 2011, 127 Seiten

Peter Hruschka, Chris Rupp: **Agile Softwareentwicklung für Embedded Real-Time Systems mit der UML.** Carl Hanser Verlag, 2002, 192 Seiten



Peter Hruschka: **Business Analysis und Requirements Engineering – Produkte und Prozesse nachhaltig verbessern.** Carl Hanser Verlag 2014, 349 Seiten

Mike Cohn: **Agile Softwareentwicklung – Mit Scrum zum Erfolg.** Addison-Wesley-Verlag 2010, 489 Seiten

Gernot Starke: **Effektive Softwarearchitekturen – Ein praktischer Leitfaden.** Carl Hanser Verlag 2014, 395 Seiten

Tom DeMarco, Peter Hruschka et al.: **Adrenalin-Junkies & Formular-Zombies – Typisches Verhalten in Projekten.** Carl Hanser Verlag 2007, 220 Seiten

Markus Huber, Gerda Huber: **Prozess- und Projektmanagement für ITIL®. Nutzen Sie ITIL® optimal.** Vieweg+Teubner Verlag 2011, 161 Seiten

Rainer Schmidt, Helge Dohle: **ITIL V3 umsetzen – Gestaltung, Steuerung und Verbesserung von IT-Services.** Symposion Publishing. 2009, 419 Seiten

Albert Karer: **Optimale Prozessorganisation im IT-Management – Ein Prozessreferenzmodell für die Praxis.** Springer Verlag 2012, 386 Seiten

Kooperationspartner

CON•ECT Eventmanagement bietet Technologie- und Businessthemen in Form von informativen Seminaren und Konferenzen an. CON•ECT Eventmanagement baut die Brücke zwischen IT-Anbietern und IT-Anwendern aus der Wirtschaft, dem öffentlichen Bereich sowie der Forschung. Unter Mitwirkung der größten Key-Player recherchiert CON•ECT Eventmanagement IT- und Business-Trendthemen und kommuniziert diese zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. http://www.conect.at

Das **Future Network** ist das internationale Netzwerk für IKT- und Business-Entscheider in Österreich. Als unabhängige Dialog- und Diskussionsplattform ermöglicht es Entscheidungsträgern sich mit Lösungsanbietern, Consultants, Wissenschaftlern und erfahrenen Anwendern auszutauschen sowie eigene Erfahrungen und Lösungsansätze zu präsentieren. http://future-network.at

In der IT-Branche gewinnen Zertifizierungen als Qualifikationsnachweis immer mehr an Bedeutung. Seit April 2010 fungiert **Future Network Cert** als Zertifizierungsstelle für das Zertifikat »Certified Professional for Requirements Engineering – CPRE« in Österreich und international für das Zertifikat »Certified Professional for Software Architecture – CPSA«. Future Network Cert übernimmt diese Agenda vom Future Network – Gesellschaft zur Vernetzung der Informationstechnologie, das von 2007 bis Anfang 2010 als Zertifizierungsstelle diente. http://www.future-network-cert.at

itSMF Österreich. Das itSMF hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen. Es bietet für Einzelpersonen, Unternehmen und Institutionen eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. Das Ziel ist es, Untenehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT-Service-Managements zu ermöglichen. Um diesem selbst gesetzten Anspruch gerecht zu werden, veranstaltet das itSMF Kongresse, Konferenzen, Seminare, gründet Arbeitskreise, publiziert auf seiner Webpage und in anderen Medien. http://cms.itsmf.at/

Die Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz bietet eine Plattform für gegenseitigen Austausch und organisiert themenbezogene Veranstaltungen. http://www.hdsv.ch

Wirtschaftskammer Österreich. Wirtschaftskammer Österreich, Fachgruppe für Unternehmensberatung und Informationstechnologie / Datenverarbeitung.

Computerwelt. Die Computerwelt.at ist Österreichs größte EDV-Zeitung für IT-Profis und EDV-Entscheider. Die Leser sind CIOs, Branchenexperten und IT-Professionals vom Middle bis Top Management. Das Future Network kooperiert mit der Computerwelt als Medienpartner.

Firmenpartner

Die **AXAS AG** ist ein Dienstleistungsunternehmen auf dem Gebiet der Organisationsberatung und Informatik mit Sitz in Basel. Seit Gründung der AXAS AG im Jahr 2001 beraten und begleiten wir Unternehmen in der Entwicklung ihrer Organisation, der Wertschöpfungs- und Supportprozesse, in Projekten und Informatik-Vorhaben.

Durch die Verknüpfung von Unternehmensberatung und Informatik gewährleisten wir unseren Kunden eine umfassende und ganzheitliche Unterstützung bei der Bearbeitung ihrer Anliegen. Wir stellen die Bedürfnisse unserer Kunden ins Zentrum unserer Anstrengungen und erarbeiten massgeschneiderte Lösungen.

Das Schwergewicht unserer Aktivitäten liegt in den Branchen Versicherungen, Finanzdienstleistungen, öffentliche Verwaltung, Handel und Chemie.

Unsere 20 fest angestellten Mitarbeitenden bringen Erfahrungen aus unterschiedlichen Gebieten mit und ergänzen sich zu einem kompetenten interdisziplinären Team.

Aspediens wurde 2008 gegründet und ist der Europäische Experte und ein Preferred Solutions Partner von ServiceNow. Aspediens hat über 700 Projekte erfolgreich durchgeführt und stützt sich dabei auf seine einzigartige Implementierungsmethodik, seine erfahrenen Berater sowie konstante Innovation in den Bereichen Lösungen und Services.

Von seinen Büros in der Schweiz (Genf und Zürich), Frankreich (Paris), Deutschland (Frankfurt) und Spanien (Oviedo) unterstützt Aspediens Fortune 500, Global 2000 und mittelständige Unternehmen weltweit. Zusätzlich zu ServiceNow vertreibt das Unternehmen Okta, CipherCloud, Numerify, BDNA und Perspectium.
Link zur Homepage: http://www.aspediens.com/de/

Die **brainwaregroup** entwickelt und implementiert Softwareprodukte der Marken Columbus und Spider für die Bereiche Software Management, Software Asset Management, Vertragsmanagement und Service Desk. Kunden sind mittlere und große Unternehmen aus allen Branchen. Seit über 25 Jahren ist die brainwaregroup Anbieter von branchenunabhängigen Softwarelösungen für IT- und Business-Verantwortliche. Die Leidenschaft des Unternehmens für Menschen und Technologie zeigt sich in ganzheitlich anwendbaren Lösungen, die technische und betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten vereinfachen. Die brainwaregroup verfügt über ein internationales, hoch qualifiziertes Team, das Vertrieb, Consulting/Integration, Training und Support für die angebotenen Lösungen sicherstellt.

Cordaware GmbH Informationslogistik hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinformed werden Anwender zielgenau und unverzüglich über Störungen etc. informiert.

Cordaware GmbH Informationslogistik | Derbystraße 5, 85276 Pfaffenhofen | www.cordaware.com

Link zur Homepage: http://www.bestinformed.org/de/

Devoteam Genesis AG wurde 1996 gegründet und ist seit 2007 Teil der Devoteam Group. Der Hauptsitz befindet sich in Ostermundigen, Zweigstellen in Zürich und Les Acacias. Wir sind offizieller Lehrausbildungsbetrieb des Kantons Bern.

Devoteam Genesis plant, realisiert und betreibt Lösungen in den Bereichen Enterprise Service Management (Service Assurance, IT Service – und IT Infrastruktur Management), IT Security Management und DNS, DHCP & IP Management (DDI). Wir bieten unseren Kunden «Best Practices» Komplettlösungen aus einer Hand und arbeiten dabei eng mit langjährigen Partnern zusammen.

Die Devoteam Gruppe ist ein börsenkotierter Europäischer IT-Consulting- und Lösungsanbieter mit Hauptsitz in Levallois-Perret bei Paris. Devoteam ist mit über 3500 Mitarbeiter und einem Umsatz von 442 Mio. Euro (2014) in 20 Länder in Europa und im nahen Osten tätig.

Als Devoteam Genesis AG planen, realisieren und betreiben wir in der Schweiz Lösungen in den Bereichen IT Service Excellence (Service Management und Service Assurance), Cloud und IT Transformation, Risk & Security Management und IP/DNS/DHCP Management (DDI).

Wir bieten unseren Kunden «Best Practices» Komplettlösungen aus einer Hand und arbeiten dabei eng mit langjährigen Partnern zusammen. Zu unserem Kundenstamm zählen große und mittlere Unternehmen aller Branchen, national und international.

Unser Mission-Statement: Wir unterstützen unsere Kunden bei der Optimierung der IT & Business Performance, in dem wir Business und Technologie miteinander verbinden!

Links zur Homepage: www.Devoteam.ch, www.Devoteam.com

Die **HiSolutions AG** ist der führende Beratungsspezialist für IT-Governance, Risk und Compliance im deutschsprachigen Raum. Als unabhängiger Berater nimmt HiSolutions seit Jahren eine anerkannt führende Rolle in den Beratungssegmenten für IT-Service Management und Security Management ein. Seit über 20 Jahren treibt das Unternehmen selbst aktiv die Entwicklungen in diesen Feldern und entwickelt hierfür effektive Bera-

tungsmethoden und Problemlösungen. HiSolutions ist auf herstellerunabhängige Beratung fokussiert und begleitet über 700 Kunden in nahezu allen Unternehmenssektoren, in der öffentlichen Verwaltung und in diversen Non-Profit-Organisationen. Hier bringt HiSolutions ihre sektorspezifische Umsetzungserfahrung in über 250 Projektsituationen jährlich ein. Das Unternehmen arbeitet mit eigenen, fest angestellten Beratern und beschäftigt 100 Mitarbeiter. Es wurde mehrfach für verschiedene Innovationen, für sein kontinuierliches Wachstum sowie im bundesweiten Beratervergleich als »Top Consultant 2014/2015« ausgezeichnet.

HiSolutions deckt die Komplexität des IT-Service & Security Managements sowohl in der Breite als auch in der Tiefe sowie im Zusammenhang mit vielfältigen Umsetzungserfahrungen ab. Das Unternehmen hilft seinen Kunden, die eigenen Instrumente zu verfeinern, mit denen einerseits die Chancen einer kunden- und serviceorientierten IT-Organisation realisiert und andererseits die Geschäftsrisiken zunehmend komplexer Business-IT-Abhängigkeiten beherrscht werden können.

Die **IBITECH AG** entwickelt Softwarelösungen und ist Serviceanbieter für IT -Dienstleistungen. Seit 15 Jahren sind wir in diesem Umfeld erfolgreich und als kompetenter und verlässlicher Partner bei unseren Kunden bekannt. Unser Ziel ist es mit Zuverlässigkeit, Innovation und Praxisorientierung unseren Kunden ein echter Dienstleister zu sein. Im Geschäftsbereich Software-Services entwickeln wir eigene Standard-Softwarelösungen für Aufgabenstellungen in verschiedenen Branchen und vertreiben diese weltweit. Im Geschäftsbereich IT-Services bieten wir professionelle IT- Dienstleistungen und individuell zugeschnittene Cloud-Services Lösungen an. Unsere Mitarbeiter sind Spezialisten im Aufbau und Betrieb von komplexen IT-Strukturen mit dem Focus auf das Microsoftumfeld.

Information Services Group (ISG), (NASDAQ: III) ist eines der führenden Marktforschungs- und Beratungshäuser im Informationstechnologie-Segment und verhilft weltweit mehr als 500 Kunden zu Operational Excellence. ISG unterstützt Unternehmen im privatwirtschaftlichen und öffentlichen Bereich mit Research, Benchmarking, Consulting und Managed Services bei der Umstrukturierung und Optimierung ihrer Betriebsorganisation. Der Fokus liegt dabei auf Informationstechnologie, Geschäftsprozesstransformation, Programm-Management und Enterprise Resource Planning. Kunden vertrauen der ausgewiesenen Expertise für innovative technologische Lösungen, der umfangreichsten Datenbasis in der Branche und der mehr als 50 Jahre umfassenden Erfahrung und weltweit führenden Position im Informations- und Beratungsmarkt. ISG ist in Stamford, Connecticut, ansässig, beschäftigt über 900 Mitarbeiter und ist in mehr als 21 Ländern tätig
Link zur Homepage: www.isg-one.de

Die **KYBERNA AG** mit Hauptsitz im Liechtensteinischen Vaduz entwickelt seit 30 Jahren innovative, massgeschneiderte Lösungen für die Geschäftsbereiche Business Software und IT-Infrastruktur. Ziel der kundenorientierten Lösungen ist die Effizienzsteigerung von Unternehmensprozessen.
Link zur Homepage: http://www.kyberna.com

Die **MICRODYN AG** ist seit 10 Jahren regionaler und zertifizierter BOMGAR Partner in der Schweiz. Sie ist spezialisiert auf Enterprise Remote Control und Privileged Access Management sowie IT Security Lösungen.

PIDAS ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT Service Desks und Customer Care Center spezialisiert hat. Wir beziehen bei unseren Lösungen die Elemente Mensch, Strategie, Organisation und Technik ein. Wir setzen in unseren Projekten auf das selbst entwickelte Customer Care Concept, welches der Branchenstandard ist.

«**PLAIN IT** – IHR PARTNER IM SERVICE MANAGEMENT FÜR EINEN EXZELLENTEN UND EINZIGARTIGEN SERVICE»
«Unser Service führt Sie weiter» – dies ist nicht nur unser Leitsatz, sondern er bestimmt gleichzeitig auch die tägliche Herausforderung bei Service Management-Projekten unserer Kunden unser Bestes zu geben.

Die PLAIN IT AG kann auf langjährige Erfahrungen im Service Management zurückgreifen und ist Kompetenzzentrum für Cherwell Service Management®. Wir bieten Ihnen Beratung, individuelle Konzepte und kompetente Realisierung von Service-Management-Lösungen aus einer Hand.

Besuchen Sie uns an unserem Stand, wir gehen gerne auf Ihre Bedürfnisse ein.

Link zur Homepage: www.plain-it.ch

Der **USU**-Kompetenzbereich Business Service Management unterstützt Unternehmen mit einem umfassenden, ITIL®-konformen Portfolio für das strategische und operative IT-Servicemanagement (ITSM). Kunden erhalten damit eine Gesamtsicht auf ihre IT-Prozesse sowie ihre IT-Infrastruktur und sind in der Lage, IT-Services transparent zu planen, zu verrechnen und aktiv zu steuern. Damit gehört USU zu den größten europäischen Anbietern.
Link zur Homepage: http://www.usu-business-service-management.de

AGB / Nutzungsbedingungen

für die Buchung einer oder mehrerer Accounttypen (Testaccount, Einzelpersonen-Account, IT-Department) für die Papers-, Präsentations- und Vortragsdatenbank papers4you

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Die CON•ECT Eventmanagement GmbH, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien (nachfolgend »CON•ECT«), betreibt eine Papers-, Präsentations- und Vortragsdatenbank im Internet, in der Vortragsmaterialien (z. B. Folienpräsentationen, Redemanuskripte, Handouts) zu verschiedenen Themen bereitgehalten werden (nachfolgend »papers4you«).
   CON•ECT kann Umfang, Struktur und Inhalte von papers4you von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Interessen des Lizenznehmers (nachfolgend »Kunde«) anpassen.
2. Für die Nutzung der Concurrent Licences für papers4you gelten ausschließlich diese Nutzungsbedingungen. Bedingungen der Kunden werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, CON•ECT erkennt solche Bedingungen schriftlich an.

§ 2 Anmeldung, Registrierung, Vertragsschluss

1. Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Buchungsformulars durch den Kunden.
2. Der Kunde benennt einen Administrator.
3. Die von CON•ECT im Buchungsformular abgefragten Daten (»Anmeldedaten«) sind vom Kunden vollständig und richtig anzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, CON•ECT etwaige Änderungen in Bezug auf die Anmeldedaten unverzüglich und schriftlich mitzuteilen. CON•ECT verwendet die in den Anmeldedaten hinterlegten Kontaktdaten des Administrators für alle Erklärungen gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung von papers4you.
4. Der Kunde erhält von CON•ECT gemäß dem Buchungsformular einen oder mehrere Benutzerzugänge für papers4you, die ihn dazu berechtigen, die heruntergeladenen Inhalte in dem im Buchungsformular benannten Unternehmen beliebig unter Berücksichtigung von §3 (2) weiterzugeben. Die Freischaltung erfolgt – soweit nicht anders vereinbart – nach Zahlung des Rechnungsbetrags (s. § 4).
5. Der Kunde darf das Passwort bzw. die Passwörter nur Mitarbeitern des in dem im Buchungsformular benannten Unternehmen (nachfolgend »Nutzer«) bekannt geben. Der Kunde hat seine potenziellen Nutzer dazu anzuhalten, das vergebene Passwort zur Nutzung des Benutzerzugangs vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist berechtigt, die Passwörter jederzeit zu ändern.
6. Hat der Kunde den Verdacht, dass Passwörter einem Dritten bekanntgeworden sind oder dass ein Dritter unbefugt den Zugang des Kunden zu papers4you nutzt, so ist der Kunde verpflichtet, CON•ECT hierüber unverzüglich schriftlich zu informieren.
7. Hat CON•ECT konkrete Anhaltspunkte dafür, dass ein Dritter Zugänge des Kunden unbefugt nutzt, so ist CON•ECT berechtigt, die Zugänge bis zur Klärung der Angelegenheit zu sperren.

§ 3 Account-Typen und Account-Verwaltung

	Test Account for free	*Einzelperson*	*(IT-)Department Account*	*IT-Company-Account*
Anzeigemöglichkeit	Max. 12	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Downloads	1	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Uploads	—	—	—	10 Papers
Anzahl Benutzer	1	1	1–99	1–249
Laufzeit	Im laufenden Monat	12 Monate	12 Monate	12 Monate

§ 4 Leistungen von CON•ECT

1. Digital Rights Management: CON•ECT stellt die Inhalte von papers4you im PDF-Format zur Verfügung.
   Die Nutzer können die Inhalte auf ihren Arbeitsplatzrechnern anzeigen, herunterladen, auf ihren Arbeitsplatzrechnern speichern und ausdrucken. Das Kopieren einzelner Textelemente und die Bereithaltung von Inhalten in einem Netzwerk (z. B. einem Unternehmensnetzwerk) sind ausgeschlossen.
2. Die Datenbank papers4you und ihre Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Mit Abschluss des Nutzungsvertrages räumt CON•ECT dem Kunden das nichtausschließliche Recht ein, die Datenbank papers4you und deren Inhalte in der in Abs. 1 beschriebenen Art und Weise für eigene Zwecke zu nutzen. Jede darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere das Kopieren von Dateien fürund die Weitergabe von Inhalten an Dritte, d. h. an Personen außerhalb der unter § 2 (5) benannten Nutzer, sowie die Bearbeitung der bereitgestellten Daten sind unzulässig. Urheberrechtshinweise, insbesondere Hinweise auf Verfasser, und Markenbezeichnungen dürfen nicht verändert oder beseitigt werden.
3. CON•ECT gewährleistet eine Verfügbarkeit von papers4you von 95 % im Monatsmittel. Nichtverfügbarkeit ist anzunehmen, wenn papers4you aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von CON•ECT liegen, vollständig nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit ist nicht anzunehmen, wenn papers4you aufgrund von höherer Gewalt, Fehlbedienung oder vertragswidriger Nutzungshandlungen des Kunden sowie geplanter Wartungszeiten (Abs. 4) nicht erreichbar ist.
4. CON•ECT darf papers4you zum Zwecke der Wartung vorübergehend abschalten (»geplante Wartungszeiten«). CON•ECT wird dem Kunden geplante Wartungszeiten mindestens 3 Tage im Voraus über die Internetseite www.papers4you.com ankündigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungszeiten 6 Tage im Jahr nicht überschreiten.
5. Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung von papers4you sind unter www.papers4you.at in der Rubrik »Nutzungshinweise« beschrieben. Es ist Aufgabe des Kunden, sicherzustellen, dass er die technischen Voraussetzungen erfüllt.

§ 5 Bezahlung, Vergütung

Der Kunde hat die Möglichkeit wahlweise per SEPA Lastschrift, PayPal, Kreditkarte oder gegen Rechnung (zahlbar innerhalb von 14 Tagen ohne Abzüge) zu bezahlen. Sie können den Bankeinzug jederzeit widerrufen. Eine kurze schriftliche Mitteilung an uns genügt.
Mit der Auswahl von PayPal als Zahlungsmethode werden Sie umgehend auf die PayPal-Homepage umgeleitet und loggen sich dort in Ihr bestehendes PayPal-Konto ein oder registrieren sich in wenigen Schritten neu. Nach erfolgreicher Bezahlung werden Sie automatisch wieder zu CON•ECT Eventmanagement GmbH zurückgeleitet. Um den PayPal-Service nutzen zu können, ist es erforderlich, dass Sie im Dialog der Kaufabwicklung der Abbuchungsvereinbarung zur Belastung Ihres PayPal-Kontos zustimmen. Überprüfen Sie dazu die Zahlungsdetails und bestätigen Sie den Betrag. Mit der Zustimmung zur Abstimmungsvereinbarung ist CON•ECT Eventmanagement GmbH berechtigt, bis auf Widerruf Beträge in unterschiedlicher Höhe – soweit diese fällig sind – von Ihrem PayPal-Konto abzubuchen. Die Gültigkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzbestimmungen von CON•ECT Eventmanagement GmbH wird diese Zahlungsbedingungen nicht berührt. Sie sind nebeneinander anwendbar.

1. CON•ECT stellt die vereinbarte Vergütung jeweils für 1 / 3 / 12 Monate im Voraus – je nach Account-Typ – in Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist bei Erhalt der Rechnung in voller Höhe fällig.
2. Wurde abweichend von § 2 (4) eine vom Zahlungseingang unabhängige Freischaltung der Zugänge vereinbart und zahlt der Kunde die Vergütung nicht innerhalb von 4 Wochen ab Fälligkeit, so ist CON•ECT nach vorheriger Mahnung und Androhung der Sperrung berechtigt, den Zugang des Kunden bis zum vollständigen Ausgleich aller Rechnungen zu sperren. Sonstige Ansprüche von CON•ECT wegen Zahlungsverzugs des Kunden bleiben unberührt.
3. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder von CON•ECT schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
4. Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so kann CON•ECT Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz ver-

langen. Das Recht von CON•ECT, einen höheren Verzugsschaden nachzuweisen, bleibt unberührt.
5. CON•ECT kann die Vergütung nach Maßgabe des § 11 ändern.
6. Endet der Nutzungsvertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, so behält CON•ECT den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin gemäß § 6. Dies gilt auch für den Zeitraum einer vom Kunden zu vertretenden Sperre des Zugangs zu papers4you.
7. Endet der Nutzungsvertrag aus einem von CON•ECT zu vertretenden wichtigen Grund, so wird CON•ECT dem Kunden die bereits vorausbezahlte Vergütung zeitanteilig zurückerstatten.

§ 6 Weitere Pflichten des Kunden

1. CON•ECT stellt dem Kunden auf der Internetseite www.papers4you.at in der Rubrik »Nutzungshinweise« eine Benutzungsanweisung oder Bedienungsanleitung zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, die dort gegebenen Hinweise zu beachten.
2. Der Kunde darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren von papers4you ändern, erweitern oder gefährden.
3. Der Kunde darf die Inhalte und Darstellungen der Internetseite www.papers4you.at nicht verändern oder überschreiben.

§ 7 Laufzeit und Kündigung

1. Der Nutzungsvertrag hat eine Laufzeit von zwölf vollen Kalendermonaten beginnend mit dem 1. des auf den Vertragsschluss folgenden Kalendermonats. Er verlängert sich um jeweils zwölf weitere Kalendermonate, wenn er nicht von einem Vertragspartner unter Beachtung einer Frist von sechs Wochen zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für CON•ECT insbesondere dann, wenn der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet oder nicht unerheblich gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt, insbesondere papers4you oder die dort verfügbaren Inhalte entgegen den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen nutzt. Die Insolvenz des Kunden ist stets ein Grund für CON•ECT, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos oder mit angemessener Frist zu kündigen.
3. Kündigungserklärungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich (§ 12 Abs. 1) erfolgen.

§ 7a Dauer des Abonnements und Account-Verlängerung

Das individuelle Abonnement wird gemäß der Wahl des Abonnenten (Einzel-Account bzw. IT-Department-Account) für die Dauer von 52 Wochen ab Bestellungsaufgabe erworben. Das Abo wird automatisch erneuert, falls es nicht mindestens vier Wochen vor Ablauf schriftlich (per Brief oder Fax) gekündigt wird. Entscheidet sich der Abonnent, das Abo nicht zu kündigen, erneuert sich das individuelle Abonnement automatisch um weitere 52 Wochen.
Im Fall des einmonatigen Test-Accounts läuft die Zugangsdauer und das Abonnement nach einem Monat automatisch ab. Es bedarf keiner weiteren Aufkündigung.

§ 8 Gewährleistung

1. Die Inhalte von papers4you wurden von externen Autoren und Referenten erstellt. Sie spiegeln auch Ansichten und Meinungen der jeweiligen Verfasser wider. Die Inhalte sind auf dem Stand ihrer jeweiligen Veröffentlichung. CON•ECT unternimmt keine fortlaufende Aktualisierung. CON•ECT bemüht sich um eine laufende Qualitätssicherung und um die Richtigkeit und Vollständigkeit der in der Datenbank bereitgehaltenen Informationen zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung in der Datenbank. CON•ECT überprüft die Inhalte der Datenbank nicht auf ihre wissenschaftliche und inhaltliche Richtigkeit und übernimmt insoweit keine Gewährleistung.
2. CON•ECT übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Inhalte von papers4you den spezifischen Bedürfnissen des Kunden entsprechen oder für bestimmte Zwecke genutzt werden können.
3. Sollten Inhalte defekt (z. B. nicht lesbar) sein (»Fehler«), liefert CON•ECT dem Kunden fehlerbefreite Inhalte nach. Soweit die Ersatzlieferung fehlschlägt, hat der Kunde das Recht, die Vergütung (§ 4) herabzusetzen. Ist der Fehler für den Kunden ein wichtiger Grund, so kann der Kunde, wenn die Ersatzlieferung fehlschlägt, den Nutzungsvertrag außerordentlich kündigen. Schadensersatz leistet CON•ECT nur nach Maßgabe des § 8.

§ 9 Schadens- und Aufwendungsersatz

1. CON•ECT leistet Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach folgenden Regeln:
   a) Bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von CON•ECT, seiner gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen oder leitenden Angestellten oder im Falle einer durch die Geschäftsleitung von CON•ECT ausgesprochenen Garantie wird in voller Höhe gehaftet.
   b) Bei einfacher fahrlässiger Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (Kardinalpflichten) haftet CON•ECT in Höhe des typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens.
   c) Im Übrigen ist die Haftung von CON•ECT für einfach fahrlässiges Verhalten ausgeschlossen.
2. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen.
3. Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. In Fällen von Abs. 1a) oder Abs. 2 gelten nur die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 10 Datenschutz

CON•ECT verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung des Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung ihrer Leistungen und um den Kunden postalisch Informationen über weitere Angebote von CON•ECT sowie ihren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn der Kunde bereits Kunde von CON•ECT ist, informiert CON•ECT den Kunden außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über ihre Angebote, die den vorher von dem Kunden genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schafft CON•ECT ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwendet CON•ECT die Daten des Kunden, soweit er CON•ECT hierfür eine Einwilligung erteilt hat. Der Kunde kann der Nutzung seiner Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail jederzeit gegenüber der CON•ECT Eventmanagement, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien widersprechen.

§ 11 Übertragung auf Dritte

CON•ECT darf die Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag ohne Zustimmung des Kunden auf einen Dritten übertragen. CON•ECT wird eine solche Übertragung vier Wochen im Voraus schriftlich ankündigen. Ist der Kunde mit einer Übertragung nicht einverstanden, so kann er den Nutzungsvertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. CON•ECT wird den Kunden in der Ankündigung auf die Frist und die Rechtsfolgen ihrer Versäumung hinweisen. Im Falle der Kündigung wird CON•ECT dem Kunden die von ihm bereits vorausbezahlte Vergütung zeitanteilig zurückerstatten.

§ 12 Änderungen von Vertragsbedingungen

CON•ECT ist berechtigt, die Bedingungen des Nutzungsvertrages und die Vergütung zu ändern. CON•ECT wird dem Kunden die Änderungen schriftlich ankündigen. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Ankündigung der Änderung schriftlich widerspricht. CON•ECT wird den Kunden in der Ankündigung auf diese Frist und auf die Rechtsfolgen ihrer Versäumung gesondert hinweisen.

§ 13 Schluss

1. Erklärungen, die nach diesen Nutzungsbedingungen schriftlich erfolgen müssen, können auch per E-Mail oder Telefax abgegeben werden. Erklärungen des Kunden sind an folgende Adresse zu richten:
   CON•ECT Eventmanagement GmbH, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2
   E-Mail: office@conect.at, Telefax: +43 (0)1 522 36 36 36.
2. Es gilt das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UNKaufrechts.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Nutzungsvertrag bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz von CON•ECT.

(Stand April 2016)

IMPRESSUM: Medieninhaber, Herausgeber und Hersteller: CON•ECT Eventmanagement, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2, Telefon: (01) 522 36 36 36, Fax: (01) 522 36 36 10, E-Mail: office@conect.at, Web: www.conect.at; www.papers4you.at. **Redaktion:** Mag. Bettina Hainschink, Mag. Astrid G. Donadío, Maria Becker. **Layout:** Gerhard Krill, 1060 Wien. **Blattlinie:** Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz: Unabhängiges und unpolitisches Journal für Interessenten der CON•ECT-Veranstaltungen und zur Information. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben die Meinung des Autors wieder und müssen nicht mit der Meinung des Herausgebers übereinstimmen.

IT-Servicemanagement
Softwarearchitektur
Security
Studien
IT & Recht
E-Government 2.0 & Open Data
Informationsstrategie
UCC
Mobile Applications
IT-Risikomanagement
Cloud Computing
Big Data
Collaboration
Agile Development
IT im Gesundheitswesen
Softwaremethoden
Requirements Engineering
Future of Work
Future of Learning
IT-Sourcing
Prozessmodellierung & Business-Analyse

Auszug aus den Referenten

Bernhard Burger (Future Network)

Bettina Hainschink (CON•ECT Event-management)

Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co AG, HDSV)

Eva Kisonova (Siemens)

Colin Rudd (itSMF Int. Management Board)

CON•ECT Eventmanagement, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2, Tel. +43 – 1 – 522 36 36 36, office@conect.at

www.papers4you.at **www.conect.at**

COMPUTERWELT CON•ECT EVENTMANAGEMENT FUTURE NETWORK Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz HDSV itSMF IT Service Management Forum Austria