

## Die Online-Plattform für Präsentationen, Papers und Recherche-material von und für IT-Experten zu IT-Trend-Themen

### Top-100x-Experten der IKT stellen sich vor Papers und Präsentationen aus 2018–2019



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

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](http://www.papers4you.at) oder [www.conect.at](http://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-Entscheidungssträger, Rechenzentren-Leiter, Strategieverantwortliche, Finanzen-, Controlling- und Personalverantwortliche, Organisatoren, Business-Analysten, Infrastrukturverantwortliche, Security- und Projektleiter aller Branchen im deutschsprachigen Raum.

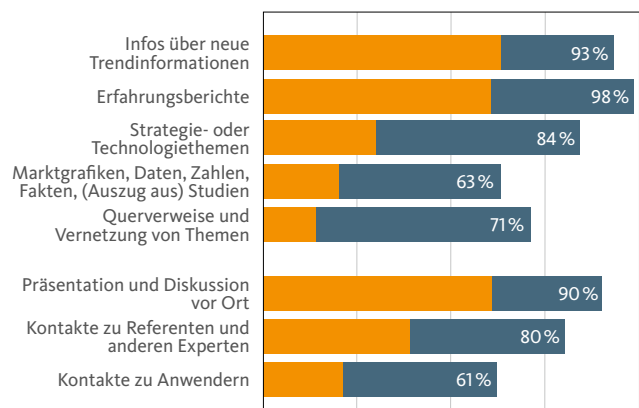
## Wozu können Sie papers4you nutzen?

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	Einzelperson	(IT-) Department Account	IT-Company 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 laufenden 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](http://www.papers4you.at)

# Papers und Präsentationen 2018–19

## Agile Leadership Forum (10. 12. 2019)

### Ist Agilität nur eine »Blase« oder wird in Österreichs Unternehmen der agile Gedanke wirklich gelebt?

Andreas Mitter (BearingPoint)

Agilität ist bereits ein allgegenwärtiger Begriff geworden und in aller Munde. Sie vereinfacht die Art der Zusammenarbeit für Mitarbeiter in Unternehmen, hilft größeren und richtigeren Wert zu erzeugen, responsive am Markt zu sein und mit der Schnellebigkeit der heutigen Anforderungen Schritt zu halten. Agilität wurde damit vielfach De-facto-Standard in der Industrie, auch teilweise schon weit über die IT/Softwareentwicklung hinaus. Doch ist das wirklich so? Wie agil sind Österreichs Unternehmen bereits aufgestellt?

Genau diesen und weiteren Fragen ist BearingPoint mit der Agile Pulse Studie nachgegangen um herauszufinden, wie agil dieses Land wirklich ist und wie viel Agilität in unseren Unternehmen steckt.

In seinem Vortrag ist Andreas Mitter auf interessante Ergebnisse der Studie eingegangen und hat aufgezeigt, wie agile Methoden in Österreichs Unternehmen eingesetzt werden und was Unternehmen tun können, um, dort wo sinnvoll, mehr Agilität zu ermöglichen.

### Management im agilen Wandel – Methoden des agilen Leaderships

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

Die Frage nach der zukünftigen Rolle von Führungskräften in agilen Organisationen ist bislang weit gehend offen geblieben. Ohne eine neue Perspektive und Aufgabe wird gerade das mittlere Management in agilen Transformationen kaum berücksichtigt und im Ergebnis oft als eher als Hemmnis wahrgenommen. Mit »Management 3.0« hat Jürgen Appelo ein Konzept für einen neuen systemischen Führungsstil vorgestellt, der Organisationen als komplexe soziale Systeme versteht und durch vielfältige konkrete Praktiken die dringenden Bedürfnisse und Fragen agiler und moderner Unternehmen adressiert.

### How Tricentis Engineering Successfully Transitioned to Agile—Work in Progress ...

Michael Hentze (Tricentis)

A whole range of companies have adopted lean and agile approaches as the foundation of their development culture. There are however, pitfalls and obstacles in the transition from a traditional hierarchical organization to an agile engineering organization. And once the first steps are completed companies face the next challenge: Scaling.

In this practical experience report, Michael Hentze, Senior Vice President of Engineering at Tricentis, presented the path to agile transition in his development organization. He examined the necessary changes that were made within the development and corporate culture. Michael focused on the topic of scaling and explained the actual engineering methodology, and how making significant changes have organizationally impacted Tricentis. A quick glance

into the DevOps toolchain at Tricentis concluded the talk and shed light on how Continuous Delivery and Continuous Testing are cornerstones of Tricentis' engineering approached.

### Management im XXI. Jahrhundert: Warum tue ich mir das eigentlich alles an?

Norbert Vohn (Ericsson)

Gestern war bei der Geschäftsführung alles klar strukturiert und planbar. Alles so, wie Sie es in vielen Jahren des Studiums, in Seminaren und Lehrgängen als Führungskraft gelernt und in ihrem Berufsleben perfektioniert haben. Doch plötzlich ist nichts mehr wie es war. Wir sind jetzt agil, die Mitarbeiter machen was sie wollen, wie sie es wollen, wann sie es wollen. Und gefühlt braucht es keine Führungskräfte mehr. Kontrollverlust, Einfluss- und Ratlosigkeit resultieren schnell in der Frage »Warum tue ich mir das eigentlich alles an?«.

Seit 2008 hat Norbert Vohn als Projektmanager, Vorgesetzter, Scrum Master, Product Owner oder Coach, agile Transformationen begleitet und unterstützt. In seinem Vortrag hat er seine Erfahrungen als agile Führungskraft in verschiedenen Rollen und Organisationen geteilt. Was waren die wichtigsten Schlüsselerlebnisse auf seinem Weg zu agiler Führung? Denn eins war sicher: Er würde es sich immer wieder antun!

### Die Rolle des Testers in agilen Teams

Katja Piroué (nagarro) und Andra Calancea

Tester ist tot, es lebe die Qualitätssicherung.

Im viel zitierten Scrum-Guide wird dem Team die Aufgabe »für die Qualität verantwortlich« zugeschrieben. Oft ist das der Grund warum viele Kunden denken, dass die Tester nun nicht mehr gebraucht werden. Dabei ist das Testen immer noch unabdingbar. Vor allem erfahrene Testspezialisten/Testspezialistinnen können zur Qualität des Produkts sehr viel beitragen:

- Sie bauen eine Brücke zwischen PO/Kunde und Entwickler, da sie sowohl die Sprache des Kunden (fachliche Wünsche), als auch die technische des Programmierers sprechen.
- Sie können auf Usability-Anforderungen des Kunden achten oder ihr Wissen um entsprechende Normen einbringen
- Sie können den Product Owner bei der Erstellung der User Stories behilflich sein, in dem sie darauf achten, dass diese auch testbar sind.
- Sie können die Anforderungen an die Testumgebung formulieren.
- Sie können Testinfrastruktur zur Verfügung stellen oder zumindest dafür sorgen, dass diese zur Verfügung steht.
- Sie können auf Schwachstellen im Programm hinweisen.
- ... und ja, tatsächlich auch testen. Jede Testphase die dafür notwendig ist um die Qualität zu sichern, muss auch in der agilen Softwareentwicklung durchgeführt werden.
- In diesem Vortrag möchten wir zeigen, wie die Rolle des Testers in agilen Teams definiert und gelebt werden kann. Was lernen die Zuhörer in dem Vortrag?

- Welche Tätigkeiten können und sollen Tester in einem agilen Team durchführen um das ganze Team darin zu unterstützen die Qualität des Produkts zu steigern?
- Methoden zum Pairing von Tester und Entwickler.
- Mit welchen Fähigkeiten und Kenntnisse kann ein Tester in einem agilen Team glänzen?
- Wieso Usability-Know-how für Tester wichtig ist (Tendenz steigend?)

## Security im Zeitalter von Industrie 4.0 und Digitalisierung (20. 11. 2019)

### Security-Risiken steigen durch die zunehmende Vernetzung – Digitalisierung und Industrie 4.0

Philipp Reisinger (SBA Research)

Es ist allgemein bekannt, dass durch die fortschreitende Digitalisierung und die zunehmende Vernetzung, die mit Entwicklungen wie Industrie 4.0 einhergeht, die Risiken und Verwundbarkeit einzelner Unternehmen sowie der gesamten Gesellschaft kontinuierlich steigen. Aus diesem Grund gewinnt das Thema der OT-Security immer weiter an Bedeutung.

In dem Vortrag wurde ein Überblick zu essentiellen in der IT-Security etablierten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen gegeben und deren Anwendbarkeit in OT-Umgebungen diskutiert. Als Einstieg wurden zuerst Unterschiede und Herausforderungen im IT- vs. OT-Bereich aufgezeigt, um eine einheitliche Diskussionsgrundlage zur Bewertung der Sicherheitsmaßnahmen zu schaffen. Abschließend wurden verschiedenste Literaturempfehlungen und Quellen rund um das Thema OT-Security vorgestellt, die Interessierten eine tiefere Auseinandersetzung mit dem Thema ermöglichen.

### Quo vadis? – Was wir aus Angriffen auf Industrieanlagen lernen können

Florian Brunner (PwC)

Im Zeitalter der steigenden Digitalisierung und der zunehmenden Komplexität wird es immer schwieriger, auf die gesteigerte Bedrohungslage reagieren zu können. Erfolgreiche Angriffe auf Industrieunternehmen in der Vergangenheit haben gezeigt, dass es für Produktionsleiter, Sicherheitsverantwortliche und IT-Leiter immer wichtiger wird, gemeinsam an diesen Herausforderungen zu arbeiten. Anhand von realen Angriffen und fiktiven Szenarien wurde anschaulich erklärt, warum es wichtig ist, geeignete Schutzmaßnahmen zu treffen. Eine große Gefahr dabei stellt nicht etwa ein Hacker-Angriff dar, sondern etwa menschliches Versagen, technisches Gebrechen oder auch die hohe Laufzeit von Anlagen. Der Vortrag gab auch Ausblick auf mögliche Lösungsansätze für einen sicheren Betrieb von Steuerungs- und Kontrollsystemen in der Industrie und anderen Sparten.

### IoT, BYOD und DSGVO: Warum der Schutz von Netzwerken Priorität #1 sein sollte

Kurt Glatz (ALE Austria)

Im Fokus bei der Digitalisierung steht seit Jahren die Informations- und Datensicherheit. Die neuesten IT-Reports vermelden bei cyberkriminellen Aktivitäten einen deutlichen Aufwärtstrend. Das Bil-

dungswesen zählt dabei zu den Top 3 der gefährdetsten Branchen. Im Rahmen der Digitalisierung von Schulen und Universitäten gehört demnach die Netzwerkzugriffssicherheit zu den wichtigsten Investitionen, auf dem Weg modernes Lernen zu ermöglichen. Warum es jetzt höchste Zeit ist, über eine Network Security Strategie nachzudenken?

Genannte Punkte waren:

- Das IoT (Internet of Things), das Systeme, Prozesse, Apps, Daten und Geräte permanent vernetzt, kommt!
- Modernes E-Learning inklusive dem BYOD (Bring-Your-Own-Device) für Schüler, Studenten und Lehrkräfte kommt!
- Und die DSGVO ist schon da! Sichere Netzwerktechnologien und insbesondere Strategien, die vor Cyberkriminalität schützen und gleichzeitig bei High-Speed Performance das Risiko von Ausfallzeiten minimieren können, sollten also ab sofort ganz oben auf der Agenda der digitalen Transformation von Hochschulen stehen. Sichere Netzwerktechnologien und insbesondere Strategien, die vor Cyberkriminalität schützen und gleichzeitig bei High-Speed Performance das Risiko von Ausfallzeiten minimieren können, sollten also ab sofort ganz oben auf der Agenda der digitalen Transformation von Hochschulen stehen.

### Ausnahmeregelungen zerschmettern Ihre Firewall und die Nerven Ihres Admins

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

Besprochene Aspekte waren:

1. Generelles Problem: Das klassische CIA-Dreieck
2. Strafen im Rahmen der EU- DSGVO
3. Gängige Methoden – deren Aufwände und Risiken
4. Der Zero-Konfigurations-Firewall-Ansatz

### Cyber-Security-Modellierung: der sichere Standpfeiler für IoT

Orsolya Nemeth und Salmoné Wagner (Sparx Services CE)

Als wichtigen Meilenstein im Rahmen des Europäischen Förderprojekts »ITEA3 COMPACT« haben wir eine Methode entwickelt, welche Software und Systemmodellierung mit dem Cyber Security Threat Modeling zusammenführt. Zusätzlich zu der Identifikation bekannter Gefahren arbeitet die Sparx Services CE auch an der automatisierten Erfüllung von ISO27000-Anforderungen für sichere IoT-Systeme. Zeit und Aufwand für die Entwicklung lassen sich damit signifikant reduzieren.

### Datenschutzverordnung – Lessons learned bis 2019

Markus Frank (FrankLaw)

Inhalte des Vortrags waren:

1. Was der Europäische Datenschutzausschuss 9 Monate nach Wirksamwerden der DSGVO am 25. Mai 2018 über deren Umsetzung in der EU berichtet.
2. Was in Österreich seit 25. Mai 2018 im Datenschutz (nicht) geschehen ist.
3. Beispiel-Thema: Löschen von Daten – Entscheidungen der Datenschutzbehörden seit 25. Mai 2018 – siehe <https://www.frank-law.at/news/>
4. Bisherige Bußgeldbescheide der Datenschutzbehörden und die Rolle der Kartellbehörden im Datenschutzrecht – siehe <https://www.frank-law.at/news/>

5. DatDOK – Wirtschaftlich vertretbare Umsetzung der DSGVO – ist das für KMUs und EPU's überhaupt möglich – auch unter Berücksichtigung der umfangreichen Dokumentationspflichten gemäß der DSGVO?

## Künstliche Intelligenz (3. 10. 2019)

### Aktuelle Trends in der KI – Analytics, Quality und Human Centered

Theodorich Kopetzky (SCC Hagenberg)

Künstliche Intelligenz als Teil der vierten industriellen Revolution oder deren Ende? Der Einsatz von KI wirft wirtschaftliche und gesellschaftliche Fragestellungen sowohl hinsichtlich Integrität (z. B. Adversarial Attacks), Betriebssicherheit, Testbarkeit, dem Schutz der Privatsphäre (von Personendaten aber auch von geschäftskritischen Firmendaten) als auch Ingenieursthemen wie Wiederholbarkeit auf und stellt uns vor spannende Herausforderungen. Der Vortrag gab eine Vogelperspektive aktueller Trends auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz anhand aktueller Projekte.

### Trusted AI – Watson OpenScale

Benedikt Klotz (IBM)

AI-Systeme funktionieren zumeist wie Black Boxes, deren Entscheidungen für den Nutzer meist gar nicht oder nur schwer nachvollziehbar sind.

Um das Vertrauen in Artificial Intelligence im Unternehmenskontext in Richtung »Trusted AI« zu steigern, hat IBM Research Watson OpenScale entwickelt.

IBM Watson OpenScale stellt sicher, dass AI-Entscheidungen für Anwender ohne großen Aufwand verständlich gemacht werden, und dass AI-Modelle in Geschäftsanwendungen unvoreingenommen (d. h. ohne BIAS) sind. Watson OpenScale unterstützt überdies die Automatisierung und Operationalisierung von AI-Modell-Lebenszyklen.

### Was ist kognitive Kommunikation?

René Princz-Schelter (Alcatel-Lucent Enterprise)

Die kognitive Kommunikation bietet einen intelligenteren, individuelleren Ansatz für Produktivität und Zusammenarbeit mit einer neuen, auf den Menschen ausgerichteten Erfahrung.

Kognitive Kommunikation versetzt Unternehmen in eine Zeit, in der sich Kollaborations- und Kommunikationssysteme an unterschiedliche Verhaltensweisen, Erwartungen und Vorlieben anpassen. An diesem neuen Arbeitsplatz können Mitarbeiter mithilfe von Sprachbefehlen mit Bots in natürlicher Sprache interagieren, um Hilfe bei den täglichen Anforderungen und Problemen zu erhalten. Mithilfe künstlicher Intelligenz können Smart Bots auch die Bedürfnisse der Benutzer kontextabhängig antizipieren. Diese intelligenten Bots können Arbeitsabläufe optimieren, indem sie sofort Antworten auf Fragen und Probleme geben.

### Watson AutoAI

Benedikt Klotz (IBM)

Das große Interesse von Artificial-Intelligence-Anwendungen führt zunehmend zu einem Engpass an qualifizierten Fachkräften. Um AI

jedoch in Unternehmen gewinnbringend einzusetzen, werden Personen benötigt, die gute Kenntnisse in Mathematik und Statistik haben, die KI-Modelle bauen und diese mit gleichbleibender Güte betreiben können. Watson AutoAI adressiert diesen Skill Gap. Es analysiert Daten automatisch und unterstützt Anwender durch automatisches Feature Engineering und Selektion von KI-Modellen, die exakt auf die Prognoseprobleme des Anwenders zugeschnitten sind.

### VISIOMICS – Zellbildsegmentierung mittels Deep Learning und musikalische KI auf der Suche nach Breakpoints im Genom

Theodorich Kopetzky (SCC Hagenberg)

Im Rahmen dieses von der FFG geförderten Projektes wurden Analysen von »OMICS« Datensätzen sowie von Bilddaten mittels Methoden des maschinellen Lernens bzw. der künstlichen Intelligenz am Beispiel des Neuroblastoms, einem Tumors des Säuglings- und Kleinkinderalters, kombiniert, um zu einer früheren und genaueren Erkennung von Rückfällen kommen zu können.

## IKT-Trends (26. 9. 2019)

### Wachstumsmotoren des IT- Marktes in Österreich 2019 – Welche IT-Trends sind Wachstumsmotoren?

Elena Ndrepepa (Teknowlogy), Klaus Holzhauser (Teknowlogy)

Der Vortrag behandelt folgende Punkte:

1. Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung für Österreich
2. Der Markt für Software und IT in Österreich 2019
  - Die wichtigsten Entwicklungen unterteilt nach Branchen und
  - Die Hauptakteure sowohl hinsichtlich Software als auch IT- Services
3. Einsatz von Cloud-Services in österreichischen Unternehmen

### Digitalisierung als Wachstumsmotor des IT-Marktes in Österreich 2019 und IKT-Marktdaten Österreichs 2019–2022

Werner Hölzl (WIFO)

Gemäß der aktuellen Quartalsrechnung des WIFO wuchs die österreichische Wirtschaft im IV. Quartal 2018 gegenüber dem Vorquartal um 0,4 % (III. Quartal ebenfalls +0,4 %). Damit schwächte sich das Wachstum in der zweiten Jahreshälfte 2018 ab. Impulse kamen weiterhin aus dem In- und Ausland, wobei die Dynamik in nahezu allen Nachfragebereichen verachtete. Auch die Industriekonjunktur verlor im Jahresverlauf an Schwung, während der Bereich Beherbergung und Gastronomie weiterhin stark expandierte. Insgesamt wuchs das BIP 2018 gegenüber dem Vorjahr um 2,7 %.

Die Industriekonjunktur verlor im IV. Quartal weiterhin an Schwung. Nach dem lebhaften Wachstum in der ersten Jahreshälfte (durchschnittlich + 1,2 %) stagnierte die Wertschöpfung in der Sachgütererzeugung im IV. Quartal nahezu (+ 0,1 % nach + 0,2 % im III. Quartal).

## Neue Software-Trends (25.9.2019)

### Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter

Christian Baier (Karier Consulting)

Der Vortrag beschäftigte sich mit diesen Punkten:

- Anforderungen des digitalen Zeitalters an die IT-Organisation
- Methoden und Modelle am Markt
- Auswirkungen auf die Funktionen und Rollen in der IT
- Evolutionsstadien der IT-Organisation
- Transformation der IT-Organisation mit Hilfe von Organizational-Change-Management-Methoden
- Praxisbeispiele – Do's and Don'ts

### Cyber-Security-Modellierung: der sichere Standpfeiler für IoT

Orsolya Nemeth und Salomé Wagner (Sparx Services CE)

Als wichtigen Meilenstein im Rahmen des Europäischen Förderprojekts »ITEA3 COMPACT« haben Orsolya Nemeth und Salomé Wagner von Sparx Services CE eine Methode entwickelt, welche Software und Systemmodellierung mit dem Cyber Security Threat Modeling zusammenführt. Zusätzlich zu der Identifikation bekannter Gefahren arbeiteten sie aktuell auch an der automatisierten Erfüllung von ISO 27000 Anforderungen für sichere IoT-Systeme. Zeit und Aufwand für die Entwicklung lassen sich damit signifikant reduzieren.

### Drei Instrumente für Schnelligkeit und Prozessqualität in Entwicklungsprojekten

Ursula Meseberg (microTOOL)

IT-basierte Lösungen schnell und trotzdem mit hoher Prozessqualität entwickeln – geht das? An drei Beispielen wurde dargestellt, wie eine Organisation mit dem Werkzeug objectiFRPM dafür sorgen kann, dass in ihren Entwicklungsprojekten alle notwendigen Prozesse ohne Rüstaufwand aufgesetzt und benutzt werden. Dazu wurden drei Instrumente vorgestellt: organisationsbezogene Projektvorlagen, Prozessbausteine und Muster für wiederkehrende Projektaufgaben.

Als erstes Beispiel diente eine Organisation, die wiederholt gleichartige Digitalisierungsprojekte durchführt. Es wurde gezeigt, wie mit einer organisationseigenen Projektvorlage in kürzester Zeit die gesamte Projektinfrastruktur samt der initialen Projektplanung für ein oder mehrere Teams angelegt wird. Die einheitliche Struktur bietet den Mitarbeitern in jedem neuen Projekt Orientierung und macht die Projekte vergleichbar.

Das zweite Beispiel betraf Unternehmen in regulierten Branchen. Sie müssen in ihren Projekten den Nachweis der Normen-Konformität erbringen. Es wurde exemplarisch demonstriert, wie das Risikomanagement gemäß der aktuellen Medical Device Regulation (MDR) mit Hilfe eines Prozessbausteins aufgesetzt wird. Er enthält u. a. alle von der MDR geforderten Artefakttypen mit Eingabeformularen, Workflows und ein KANBAN Boards zur Steuerung der Risikobehandlung.

Das dritte Beispiel führte in die agile Welt zu den Skalierungstechniken wie SAFe, LeSS & Co. Sie verstehen sich nicht als Blaupausen, sondern vielmehr als Frameworks, die organisationsspezifisch ausgeprägt werden sollten. Exemplarisch wurde ein Muster für das Skalieren eines Projekts nach LeSS sowie seine Anwendung gezeigt.

### DevOps in modernen Applikationen

Gerwald Oberleitner (Microsoft)

Mobile first, Cloud first ist derzeit das Architekturkriterium. Mobile-x-Plattform-Applikationen, Container oder Serverless sind Schlagworte die im Zusammenhang mit modernen Applikationen fallen. Aber wie passt DevOps, Agile und Automatisierung zu diesen modernen Cloud-Architekturen? In diesem Vortrag wurde diese Frage beantwortet.

### Lean Portfolio Management nach SAFe® 4.6

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo @ Assocs)

Führungskräfte und Portfoliomanager können im SAFe® 4.6 lernen, wie sie Investitionsentscheidungen und agile Ausführungen innovativ, flexibel und schneller anpassen können.

Anders als vermutet, wurden die Ansätze beim Portfoliomanagement nicht für die Auswirkungen digitaler Disruption gestaltet. Trotz allem müssen Unternehmen immer noch unter hohem Druck schnelle und innovative Lösungen bereitstellen können. Genau diese Lücke wurde im Vortrag angesprochen.

Die Teilnehmer lernten daher ihr derzeitiges Portfolio zu erfassen und in kurzer Zeit neue Szenarien zu erdenken.

Ebenfalls wurde das Portfolio-Kanbansystem in den Vordergrund gestellt. Mit Hilfe diesem kann ein Ablauf innovativ etabliert und verbessert werden sowie die Priorisierung der Initiativen für maximalen wirtschaftlichen Nutzen gelernt werden.

Mit 450 000 Fachkräften ist Scaled Agile ein weltweites Partnernetzwerk, das Unternehmen hilft ihre Systeme zu verbessern, Mitarbeiter zu motivieren sich mehr zu engagieren und dadurch die eigenen Geschäftsergebnisse zu erhöhen.

### Open Source im Business-Einsatz: Lizenzmanagement und Qualitätsmanagement

Albert Hayr

Software dominiert die Welt und Open Source die Software. Es ist heute nahezu unmöglich Software zu designen ohne Open Source. Es ist die Antwort auf die schnell lebende Softwarebranche wo gemeinsam, über Unternehmensgrenze hinaus, elementare Technologie geschaffen wird um die Kosten zu reduzieren. On Top kreiert jedes Unternehmen seinen individuellen Business Case. Auch wenn durch Open Source das Schaffen von Technologie optimiert wird, zieht es andere Komplexitäten für ein Unternehmen mit sich. Speziell zwei Themen sind hier sehr präsent – Licence Compliance und Quality Assurance. Ein professioneller Umgang mit Open Source ist unumgänglich – einer der Grundvoraussetzungen hierfür ist die richtige Wahrnehmung.

## ITSM & IT-Sourcing Herbstsymposium (25.9.2019)

### Studie 2019: Wie serviceorientiert ist die IT heute wirklich?

Peter Stanjeck (USU GmbH)

Der Vortrag beschäftigte sich unter anderem mit folgenden Fragen:

- Wie verbindlich ist die IT bei ihren Serviceversprechen?
- Wie gut ist das Serviceerlebnis aus Sicht der Anwender?

- Wie hat sich die Organisation innerhalb der IT durch die Servicezentrierung verändert?

Viele IT-Organisationen befinden sich aktuell in einer Übergangsphase. Das Ziel dabei ist, sämtliche Leistungen der IT an sogenannten »Business-Services« mit klar definierten Leistungsversprechen auszurichten. Die so erreichte stärkere Fokussierung der IT-Produktion auf die Anforderungen aus dem Business soll zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen. Ein weiteres Ziel ist aber auch eine gesteigerte Kosteneffizienz im IT-Betrieb, die mehr Spielraum schaffen soll für neue, innovative und wachstumsunterstützende Services. Diese Studie beschäftigte sich mit der Frage, wie weit IT-Organisationen auf diesem Weg der »Servicezentrierung« heute bereits gekommen sind und wie ihre mittelfristige Planung aussieht.

### **Praxisbericht: Einführung von ITSM und Endpoint Management leicht gemacht – mit Ivanti**

Walter Langmann (XAL)

Die Einführung einer neuen ITSM-Lösung und die dazugehörigen Prozesse stellen nicht nur eine technische Herausforderung dar, sondern auch eine harte Bewährungsprobe in Hinblick auf das Change-Management innerhalb einer Organisation. Dabei ist die Identifizierung der passenden Hersteller und Partner grundlegend, um eine ganzheitliche ITSM-Lösung zu implementieren, die einen echten Mehrwert für das Business liefert. Genauso wichtig ist es, die passende Change-Strategie auszuwählen und eine dazu abgestimmte interne Kommunikation zu betreiben.

In diesem Vortrag von Walter Langmann hat das Publikum erfahren, wie er und sein Team diese Herausforderung nicht nur angenommen, sondern exzellent bewerkstelligt hat.

### **SLA-Erfahrungsbericht: Einführung von End-to-End-SLAs im IT-Service-Support von ABB global**

Bernhard Jaksche (ABB Schweiz)

Die globale IT-Operations in einem Multi-Vendor-Umfeld beendet sich am Ende einer langen Transformationsphase. Die wesentlichen Supplier werden bereits über SLAs gesteuert. Die Kunden (ABB Business Units) beziehen zwar Services, vermissen aber ihrerseits transparente SLAs zum internen Service Integrator. Die Aufgabe besteht darin, den unterschiedlichen Fokus der SLAs einerseits zum Supplier andererseits zum Kunden in Einklang zu bringen.

### **Der IT-Servicekatalog – Die 10 größten Irrtümer. Worüber Service Catalogue Manager nicht fallen dürfen**

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

Das Service-Catalogue-Management ist eine der grundlegendsten Leistungen eines Unternehmens gegenüber seinen Kunden und Mitarbeitern. Ziel ist es, die Analyse, Strukturierung und Standardisierung aller gegenwärtigen und zukünftigen IT-Services zu unterstützen. Der Servicekatalog bildet alle Leistungen der IT-Abteilung ab und ordnet sie nach Möglichkeit je einem IT-Service zu. Durch eine strukturierte Übersicht über alle IT-Services, kann sich ein Unternehmen leistungsstark und effizient aufstellen. Doch was ist bei der Erstellung eines IT-Servicekatalogs zu beachten, und wie wird er effizient eingesetzt?

Im Vortrag erfuhren Zuhörer und Zuhörerinnen alles über die 10 größten Irrtümer im Service-Catalogue-Management und welche Stolpersteine man beachten sollten.

### **Service Level Agreements – Kuriose Fälle**

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

Dr. Robert Scholderer nahm die spannendsten SLA-Vertragsfälle aus seiner 20-jährigen Erfahrung auf und erklärte sie. Was ist ein SLA? Ein Service Level Agreement ist ein Servicevertrag zwischen einem Kunden und seinem Dienstleister. Auf dem Weg zum korrekten Abschluss dieser Verträge gibt es viele Hürden und Stolpersteine. Robert Scholderer berichtete versiert, worauf es bei der Formulierung ankommt, so dass beide Parteien ein belastbares Service Level Agreement unterzeichnen.

### **Brauchen wir jetzt agiles ITSM?**

Mathias Traugott (Punctavista)

ITIL® ist out, sagen die einen. ITIL4® ist jetzt das Maß aller Dinge, sagen die anderen. Das Service Business, und dies im wahrsten Sinne des Wortes, wird wichtiger denn je – nur hier lassen sich noch neue Geschäftsmodelle entwickeln und Geld verdienen! Nutzen statt besitzen, Pay per Use, on Demand etc. sind die aktuellen Schlagworte, und wir alle haben uns diese Modelle längst bewusst oder unbewusst zunutze gemacht und nicht nur adaptiert sondern adaptiert. Gepaart mit disruptiven Technologien eröffnen sich weitere und vor allem neue Chancen.

### **Warum DevOps nicht das bessere ITIL® ist**

Mathias Traugott (Punctavista)

Vor Jahren galt ITIL® als das Nonplusultra. Heute muss alles agil sein. In der Schnelligkeit der Hypes geht (fast) vergessen, welches Ziel welches Framework verfolgt und was damit zu erreichen ist. DevOps ist eine sehr gute Ergänzung zu ITIL. Und umgekehrt. Am Schluss zählt nur eines, der Konsumentennutzen. Je nach Fokus als Funktion einer Applikation oder reibungsloser Service-Erbringung auf Abruf oder noch besser: In Kombination!

### **Business-Analyse and Requirements Day – Software Architecture & Solution Day (6. 6. 2019)**

### **Management im agilen Wandel – Methoden des agilen Leaderships**

Almudena Roriguez Pardo (Rodriguez Pardo @ Assocs)

Die Frage nach der zukünftigen Rolle von Führungskräften in agilen Organisationen ist bislang weitgehend offen geblieben. Ohne eine neue Perspektive und Aufgabe wird gerade das mittlere Management in agilen Transformationen kaum berücksichtigt und im Ergebnis oft als eher als Hemmnis wahrgenommen. Mit »Management 3.0« hat Jurgen Appelo ein Konzept für einen neuen systemischen Führungsstil vorgestellt, der Organisationen als komplexe soziale Systeme versteht und durch vielfältige konkrete Praktiken die dringenden Bedürfnisse und Fragen agiler und moderner Unternehmen adressiert.



## Digitalisierungs-Vorhaben mit agiler Business-Analyse beherrschbar machen

Ursula Meseberg (microTOOL)

Digitalisierung bedeutet für viele Organisationen heute nicht nur, Produkte und Dienstleistungen mit Hilfe digitaler Technologien neu auszurichten. Immer häufiger heißt Digitalisierung auch, ganz neue digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln, um in einem dynamischen Marktumfeld relevant zu bleiben. Geschwindigkeit ist dabei ein entscheidender Faktor. Gerade in Hinsicht darauf erweist sich die agile Business-Analyse als äußerst wirksam. Bedarf erkennen, Wertversprechen ableiten und mit digitalen Lösungen in kurzen Iterationszyklen Kundennutzen schaffen – das sind die zentralen Stationen im Workflow der agilen Business-Analyse.

Der Vortrag erläuterte Vorgehen und Ergebnisse dieses Workflows. Anschließend wurden agile, anforderungsbasierte Planungstechniken für große Digitalisierungs-Vorhaben betrachtet. Sie machen die Managementkomplexität beherrschbar. Abschließend wurde ein Toolbasiertes Framework für agile Business-Analyse und Projektmanagement zur Durchführung komplexer Digitalisierungs-Vorhaben vorgestellt.

## Demystifying requirements handling in the digital retail industry – Business experiences at REWE Digital Köln

Norma Acevedo (REWE Digital Bulgaria)

For most of the digital retail companies, classical requirements management is completely in the hands of the customer or the business analysts. Development teams mostly implement solutions based on predefined design, but they hardly contribute to define what is the problem we are trying to solve.

With the introduction of Agile methodologies, the development teams have become key players when it comes to gathering and evaluating customers' demands.

Moreover, the cross-functional, End-to-End Agile teams are in dire need of expanding their borders beyond classical design, involving Business Analysis as a fundamental part of the existing teams.

Is this Agile requirement management?

How can in the digital retail industry companies like REWE Digital enable this process transformation? How can the end customer, the business people and the agile development teams collaborate in requirement management?

In this talk we saw how one of the successful German digital retailers, REWE Digital, is demystifying the old requirement management process and evolving towards an Agile approach.

## Agiles Enterprise-Architektur-Management

Benjamin Mayer, MSc (Raiffeisen Software GmbH)

Enterprise-Architekturen bieten ein umfangreiches Bild auf IT-Landschaften und Geschäftsprozesse von Unternehmen und bilden daher eine wichtige Entscheidungsgrundlage für strategische Planungen. Eine zentrale Herausforderung für Enterprise-Architektur-Management ist die Erstellung und Wartung von Architekturmodellen und der damit verbundene Ressourcenaufwand, um sicherzustellen, dass Architekturmodelle und deren Dokumentation aktuell und vollständig sind. Damit Enterprise-Architektur-Management den Anforderungen von agilen Entwicklungsprozessen und DevOps-Ansätzen entspricht, muss auch Enterprise-Architektur-Management agil wer-

den, um sich laufend ändernde IT-Systeme und Geschäftsprozesse zu unterstützen. In diesem Vortrag präsentierten wir Arbeiten aus einer langjährigen Forschungskoooperation zwischen der Raiffeisen Software GmbH, der Johannes Kepler Universität Linz und dem Software Competence Center Hagenberg, die das Ziel verfolgen, den Grad der Automatisierung zu erhöhen und damit auch Enterprise-Architektur-Management agiler zu gestalten.

## Mobile DevOps

Gerwald Oberleitner (Microsoft)

Mobile first, Cloud first ist derzeit das Architekturkriterium. Mobile x-Plattform-Applikationen, Container oder Serverless sind Schlagworte die im Zusammenhang mit modernen Applikationen fallen. Aber wie passt DevOps, Agile und Automatisierung zu diesen modernen Cloud-Architekturen?

## Cyber Security Modellierung: der sichere Standpfeiler für IoT

Orsolya Nemeth, Slaome Wagner (Sparx Services CE)

Als wichtigen Meilenstein im Rahmen des Europäischen Förderprojekts »ITEA3 COMPACT« haben wir eine Methode entwickelt, welche Software und Systemmodellierung mit dem Cyber Security Threat Modeling zusammenführt. Zusätzlich zu der Identifikation bekannter Gefahren arbeiten wir aktuell auch an der automatisierten Erfüllung von ISO27000 Anforderungen für sichere IoT Systeme. Zeit und Aufwand für die Entwicklung lassen sich damit signifikant reduzieren.

## SAFe 4.6 – Agilität aus Managementsicht

Almudena Roriguez Pardo (Rodriguez Pardo @ Assocs)

Scaled Agile Framework (SAFe) ... eine grundlegende Verbesserung der Agilität ihres Unternehmens! Die Arbeitsweise umzustellen – beides, die Gewohnheiten und die Kultur eines großen Unternehmens – ist schwer. Viele Firmen berichten, die Einführung von SAFe war die härteste, aber auch die lohnenswerteste Veränderung, die sie je durchgeführt hätten! Als ein umfangreicher Wissensfundus, SAFe beschreibt die erforderlichen Rollen, Zuständigkeiten, Artefakte und Aktivitäten zur Implementierung einer Lean-Agile Struktur. In diesem Vortrag hatte ich die Herausforderungen präsentiert, mit denen Sie sich befassen müssen, wenn Ihr Unternehmen eine Agile Transformation durch SAFe durchführt. Auf Basis einer Lean-Agile-Denkweise erarbeiteten wir die Grundlagen zur Steigerung der Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen in einem Markt mit sich permanent wandelnden Anforderungen.

## Hybride Integration in komplexen Organisationen

Peter Brückler (Software AG)

»Seit einigen Jahren dreht sich vieles um den Microservices-Architekturstil, doch ohne Berücksichtigung langfristig erprobter Erfolgskonzepte münden wir erneut im Point-2-Point-Chaos vor SOA.« (Peter Brückler von der Software AG)

Speziell in einer hybrid-verteilter Integration (Cloud-Applikationen, SaaS, IoT und die On-Premise-IT-Landschaft) ist eine Kombination aus modernen (Microservices und APIs) und bewährten (Management- & Integrationsplattform) Lösungsansätzen essentiell, um IT-Transformationen & Digitalisierungsinitiativen erfolgreich zu meistern.

»Komplexere Unternehmen, die glauben, es wäre möglich, ohne API (Portfolio) Management erfolgreich an der API Economy teilzunehmen, begehen denselben Kardinalfehler wie größere Organisationen, die ihre Applikationen und Schnittstellen nicht systematisch verwalten und sich dann über (zu) langsame IT-Projekte beklagen.« (Christoph F. Strnadl von der Software AG)

### Mit agilem Requirements Engineering zur dunklen Seite der Macht

Mladen Stefanovic (BearingPoint)

- Anforderungen erfassen, obwohl der Weg noch nicht ganz klar ist?
- Darf ich »Mut zur Lücke« haben – oder muss ich alles auf Punkt und Beistrich spezifizieren?
- Warum ist die Firmenkultur dafür ausschlaggebend?

Die Beantwortung dieser und vieler anderer Fragen sind essentiell für den Erfolg eines Projektes. Nichts ist tödlicher als der Glaube, dass man in agilen Projekten ohne einen Leitfaden Projekte starten kann.

Als Requirement Engineer stellt man sich die Frage, wie man in so einem stürmischen Umfeld Anforderungen erfassen soll, die zum Erfolg des Projektes führen? Dem Risiko, das Big Picture aus den Augen zu verlieren, muss man entgegenwirken.

### Clean Code – Sichern Sie nachhaltig das Überleben Ihres Softwaresystems

Reinhard Eisner (Software Quality Lab)

Eines der häufigsten Probleme und Ursachen für Fehler ist unverständlicher und nicht wartbarer Code. Eine Heuristik besagt, dass der Aufwand einer Codeänderung sich aus 70 % Einlesen, 20 % Problem-Lösen und 10 % Code-Schreiben zusammensetzt. Also wird Zeit vergeudet, wenn sich Entwickler in schlechten nicht überprüften bzw. bereinigten Code einlesen müssen. Nicht mehr aktuelle Code-Kommentare tragen zum Missverständnis bei genauso wie Zahlen im Code, deren Bedeutung nicht eruiert werden kann. Diese und viele weitere Symptome tragen dazu bei, dass der Aufwand zur Umsetzung einer Anforderung immer größer wird. Im schlimmsten Fall muss der Code weggeschmissen werden.

### Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (4.6.2019)

#### Predictive Analytics im Public Sector

Renate Pazourek (BRZ)

Der Einsatz von Predictive Analytics und damit das Lernen aus bestehenden Daten um Rückschlüsse auf zukünftige Ereignisse und Risiken zu ziehen, findet immer mehr Einsatzmöglichkeiten. So gewinnt auch im Public Sector die Digitalisierung und der Einsatz neuer Methoden an Bedeutung. Bei komplexen Projekten ist nicht nur die Kreativität der Data Scientists gefragt, auch agiles Projektmanagement sowie hochwertige Datenaufbereitungen sind für den Erfolg entscheidend. Dabei sollte der gesamte Zyklus von der Definition des Use Cases über die Datenaufbereitung und Modellierung bis zur Evaluierung der Ergebnisse betrachtet werden.

### Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter

Christian Baier (Karer Consulting)

- Anforderungen des digitalen Zeitalters an die IT-Organisation
- Methoden und Modelle am Markt
- Auswirkungen auf die Funktionen und Rollen in der IT
- Evolutionsstadien der IT-Organisation
- Transformation der IT-Organisation mit Hilfe von Organizational Change-Management-Methoden
- Praxisbeispiele – Do's and Don'ts

### Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse automatisieren & digitalisieren wie z. B. mit Jira, IBM Jazz und servicenow

Michael Amann-Langeder (ProMind)

Speziell in der Digitalisierung werden Abläufe schon teilweise durch Tools wie ServiceNow, Atlassian Jira ServiceDesk oder Zendesk unterstützt. Dennoch passiert vieles händisch. Das liegt häufig daran, dass die eingesetzten Tools zu unflexibel oder zu teuer sind. Hier kann das ITSM von flexiblem und digitalem Prozessmanagement lernen. Prozesse über Abteilungs- und Toolgrenzen hinweg zu beleuchten, das ist das Ziel. Das ist Digitalisierung. Das erklärte Ziel der Digitalisierung ist es, Mehrwert über durchgängige Prozesse zu schaffen. DSGVO und ISO 9001:2015 zeigen eindrücklich die Richtung. In diesem Vortrag erlebten wir anhand zahlreicher Praxisbeispiele aus international agierenden Unternehmen,

- welche Rolle durchgängige Prozesse haben,
- wie sich Geschäftsprozesse in BPMN 2.0 mit Tools wie servicenow verbinden lassen,
- wo der Unterschied zu klassischen Workflows ist und
- welche Potentiale sich aus standardisiert modellierten Prozessen ergeben, wenn diese toolübergreifend ausführbar werden.

### Risikowahrnehmung und menschliche (Ir)Rationalität – Fallstricke im »Cyber«-Risikomanagement

Philipp Reisinger (SBA Research)

Risikomanagement ist eine der Kernkomponenten in Gesetzen und Sicherheitsstandards und bildet die Basis für Entscheidungen im Bereich der Informationssicherheit. Das Ziel ist es, Risiken zu identifizieren, zu bewerten und abgeleitet davon unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit Maßnahmen zur Behandlung der Risiken zu setzen.

Obwohl es sehr viel Literatur und Standards zum Thema Risikomanagement gibt besteht oft eine »Wissenslücke«, die auch durch diese nicht adressiert wird. In diesem Vortrag wollten wir daher auf häufig ausgeblendete und selten im Risikomanagement berücksichtigte psychologischen Aspekte und unbewusste Faktoren eingehen, die sich mitunter sehr stark auf die Bewertung und Einschätzung von Risiken auswirken können. Dazu betrachteten wir verschiedenste Beispiele und aus diversen unterschiedlichen Disziplinen und Themengebieten.

## GDPR und Blockchain: Ist das neue EU-Datenschutzrecht eine Bedrohung oder ein Anreiz für die neue Technologie?

Markus Costabiei (Akarion)

Das Linzer Startup Akarion verbindet die beiden Themen Blockchain und Datenschutz. Akarion hat eine manipulationssichere Datenbankplattform entwickelt, auf der Vorgänge auf der Ethereum-Blockchain mittels Hash-Werten notariert werden. Die Plattform ist skalierbar und für vertrauliche Daten geeignet. Ein Anwendungsgebiet ist die DSGVO, für die Akarion die Software Ni Base für Unternehmen entwickelt hat.

## Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente – Welche Möglichkeiten in der digitalen Transformation entstehen durch den Einsatz von IM, Chat und Chat Bots?

Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie.

Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um die Möglichkeiten zu nutzen, die die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele.

Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, IM, Chat Bots, AI, VR, AR können Kosten verringert und Geschäftsprozesse beschleunigt werden.

Warum wird Chat, IM in Verbindung mit Wissensdatenbanken, Bots immer effizienter?

Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern.

4. Alle Bereiche miteinander gesichert vernetzen, um für die digitale Welt (IoT) von morgen bereit zu sein.
5. Nutzung von Analysetools, in einem neuen Ecosystem.
6. Von textbasierten Bots, einfach um sprachbasierten oder video-basierten Bots erweitern.
7. Wenn der Bot überfragt ist, dann einfach den Menschen in die Kommunikation einbinden.

## IDG Studie: Internet of Things 2019

Kurt Glatz (Alcatel Lucent Enterprise)

Die Einsatzgebiete des IoT sind breit gestreut in unterschiedlichsten Bereichen. Die Reihenfolge der wichtigsten Bereiche hat sich gegenüber des letzten Jahres kaum verändert. Bei zukünftigen IoT-Projekten steht die Qualitätskontrolle im Mittelpunkt. Da IoT-Projekte immer komplexer werden, dauert es im Vergleich zum vergangenen Jahr länger, bis der Erfolg zu sehen ist. Das wichtigste Kriterium für die Messung des Erfolges stellt nach wie vor die höhere Produktivität dar.

Überraschend stand das Thema Allgemeine Kostensenkung wieder an der Spitze der Nutzen- Hierarchie verglichen mit dem Vorjahr (Erschließung neuer Service/Geschäftschancen).

## Ethics Guidelines for Trustworthy AI

Erwin Schoitsch (AIT)

In einer digitalisierten Welt hochautomatisierter Systeme, die kritische Entscheidungen auf Basis von komplexen Algorithmen und

künstlicher Intelligenz (AI) treffen, verschieben sich diese Funktionen weg vom verantwortlichen Menschen zu computerbasierten Entscheidungssystemen. Schon aus der Science-Fiction-Literatur sind die Ansätze für »Roboterethik« (Isaak Asimov, Robotergesetze) bekannt. Besondere Aufmerksamkeit wurde in letzter Zeit diesem Aspekt in Zusammenhang mit »Autonomen Fahren« geschenkt, da dies besonders auch in die rechtliche Verantwortung des Fahrzeughlenkers/-besitzers bzw. des Herstellers des »fahrenden Roboters«, aber in einer Massen Anwendung, fallen wird (ein Beispiel sind die zwanzig Leitsätze der deutschen Ethikkommission für automatisiertes Fahren). Dies gilt aber auch für andere Entscheidungssysteme, ein negatives Beispiel eines trainierten KI-Systems mit Bias (»verzerrter Sicht«) ist, z. B. das Amazon-Rekrutierungssystem.

Eine von der Europäischen Kommission eingesetzte »High-Level Expert Group on AI« hat eine Ethische Richtlinie für vertrauenswürdige KI erarbeitet und April 2019 veröffentlicht, in der die Grundsätze für menschwürdige KI Anwendungssysteme festgehalten werden. Diese Richtlinie wird erläutert und kommentiert. Dies ist jedoch weder die erste noch die einzige Betrachtung zu diesem Thema, andere sind z. B. von der Europäischen Informatikgesellschaft, von IEEE (»Ethical Aligned Design«, EAD, auch mit Zertifizierungsansatz), sowie von einigen Herstellern (Google Car), von verschiedenen Standardisierungsorganisationen wie IEC und ISO betreffend die Berücksichtigung ethischer Prinzipien in der Standardisierung kritischer Automatisierungssysteme usw. Auch in großen Europäischen Forschungsprojekten müssen ethische Aspekte in zunehmendem Maße berücksichtigt und behandelt werden. Über diese Bemühungen wurde ebenfalls ein Überblick geboten.

## Security-Trends, DSGVO und Riskmanagement (9. 4. 2019)

### Datenschutzverordnung – Lessons Learned bis 3/2019

Markus Frank (FrankLaw)

8. Was der Europäische Datenschutzausschuss 9 Monate nach Wirksam werden der DSGVO am 25. Mai 2018 über deren Umsetzung in der EU berichtet?
9. Was in Österreich seit 25. Mai 2018 im Datenschutz (nicht) geschehen ist?
10. Beispiel Thema: Löschen von Daten – Entscheidungen der Datenschutzbehörden seit 25. Mai 2018 – siehe <https://www.franklaw.at/news/>
11. Bisherige Bußgeldbescheide der Datenschutzbehörden und die Rolle der Kartellbehörden im Datenschutzrecht – siehe <https://www.franklaw.at/news/>
12. DatDOK – Wirtschaftlich vertretbare Umsetzung der DSGVO – ist das für KMUs und EPU's überhaupt möglich – auch unter Berücksichtigung der umfangreichen Dokumentationspflichten gemäß der DSGVO?

### Digital Trust Insights 2019

Philipp Mattes-Draxler (PwC)

In einer zunehmend vernetzten und technologiegetriebenen Geschäftswelt ist das Thema Vertrauen wichtiger denn je. Fast jedem zweiten Unternehmen weltweit gelingt es jedoch nicht, sich adäquat gegen digitale Bedrohungen zu wappnen und sie riskieren

dadurch den Verlust des Vertrauens ihrer Kunden und der Gesellschaft: Nur gut die Hälfte der Unternehmen (53 Prozent) integriert Maßnahmen zum Management von Cyber- und Datenschutzrisiken vollständig von Beginn an in ihre digitalen Transformationsprojekte. Zu diesem Ergebnis kommen die Digital Trust Insights, eine internationale Befragung von 3000 Führungskräften in 81 Ländern im Auftrag von PwC. Der Vortrag ging auf die Studienergebnisse ein und kommentierte diese.

So zeigte die Studie etwa, dass Sicherheitsvorkehrungen vielfach nicht mit den Geschäftszielen in Einklang gebracht werden, Sicherheitsmaßnahmen aufgrund fehlender Hintergrundinformationen zu potenziellen Angreifern kaum risikoorientiert eingesetzt werden oder Security- und Privacy-Experten oftmals viel zu wenig in Digitalisierungsprojekten eingebunden werden. Die Studie wurde von Dr. Christian Kurz (PwC) durchgeführt

### Secure Networks

*Kurt Glatz (ALE Austria GmbH), Christian Angerer (ALE Austria GmbH)*

Bei der Maslowschen Bedürfnispyramide steht Sicherheit nach den physiologischen Bedürfnissen bereits an zweiter Stelle und ist Teil unserer DNA. Dass wir IT-Infrastruktur schützen müssen, ist uns schon seit langem klar. Durch die Zunahme an Mobilität, Cloud-Diensten, BYOD und »Connected Things« ist die Herausforderung, Daten, Geräte und Firmenwerte zu schützen, größer denn je. Es gibt unzählige weitere wichtige Faktoren – beispielsweise das Routing des IoT-Netzwerkverkehrs oder die Einrichtung von Geräteprofilen zur Authentifizierung. Daher müssen die Unternehmensnetze entsprechend angepasst werden. Durch das Definieren verschiedenster Parameter und Sicherheitsstufen können sich Organisationen bestmöglich auf das IoT vorbereiten.

Welche Netzwerktechnologien und Strategien können das Risiko von Ausfallszeiten minimieren und die Performance erhöhen?

5 Gründe, um über eine neue Netzwerk-Security-Strategie nachzudenken:

- Im Zeitalter des IoT hängt der Unternehmenserfolg immer stärker von einer sicheren und performanten Netzwerkinfrastruktur ab.
- Die Automatisierung von Geschäftsprozessen verspricht enorme Vorteile, solange Geräten, Anwendungen und Daten, sicher und zuverlässig untereinander ausgetauscht werden können.
- Der ungesicherte Umgang mit Mobilität, BYOD und Netzwerkzugriffen kann Ihre IT-Infrastruktur gefährden.
- IT/Netzwerk-Vereinfachung: Eine effektive Sicherheitsstrategie kann viele Komplexitätsebenen beseitigen.
- Die Kosten für die Cyber-Sicherheit von Unternehmen sind beträchtlich, daher müssen Multilayer-Ecosysteme von Tools und Richtlinien, die über offene Standards und Schnittstellen interagieren, mit Bedacht gewählt werden.

### Security, Risk- und Compliance-Management in der Automotive-Domäne

*Christoph Schmittner (AIT)*

Gezeigt wurde ein neuer europäischer Ansatz für die Fahrzeugzulassung, der von den Herstellern und Zulieferern ein zertifiziertes Cybersecurity-Management-System fordert.

## 16. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2019 (26. 3. 2019)

### Studie 2019: Ausweitung des IT Service Managements zum Enterprise Service Management

*Alexander Betti (USU GmbH)*

- Wer macht ESM bereits heute?
- Wer treibt das ESM im Unternehmen?
- Wie sieht die Planung für ESM in der Zukunft aus?

### Enterprise Service Management – und jetzt?

*Thomas Spring (PLAIN IT AG)*

Die Zukunft ist digital und damit auch die Art und Weise, wie wir unser Business Modell ausgestalten und unsere Services und Betriebsprozesse danach ausrichten. Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den service-orientierten Fachbereichen wie beispielsweise »Human Resource Management«, »Beschaffung & Logistik«, »Facility Management«, »Financial Management« etc. oftmals noch konventionelle Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet.

»Enterprise Service Management muss zur strategischen Kompetenz eines jeden Unternehmens werden!«

Wenn nun digitale Services zu einem neuen Geschäftsmodell für das Unternehmen werden, muss man entsprechend die notwendigen Fähigkeiten dazu auch aufbauen. In unserem Referat zeigten wir Ihnen einen Überblick – basierend auf unseren Best-Practice-Erfahrungen – wie Sie Enterprise Service Management in Ihrer Unternehmung etablieren und wie Sie dabei Vorgehen können.

### Durch die Wolken – Mit dem Ivanti Service Manager in die Cloud bei Jet Aviation

*Andreas Hirt (Jet Aviation), Martin Diefenbach (Ivanti), Andreas Baumann (proventx)*

Als anerkannter Branchenführer in der Business Flugindustrie, nutzt Jet Aviation den Ivanti Service Manager um Enterprise-Prozesse abzubilden und zu managen. Um den immer währenden Veränderungen in der IT gerecht zu werden hat sich die Jet Aviation entschieden, ihre IT-Service-Management-Lösung in die Cloud zu migrieren. Zusammen mit dem Schweizer ITSM-Integrations-Spezialisten Proventx und dem führenden Cloud-Service-Management-Anbieter Ivanti, wurde in diesem spannenden Vortrag nochmals auf diese spannende Reise zurückschaut.

### Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement

*Michael Amann-Langeder (ProMind)*

Speziell im Servicemanagement werden Abläufe schon teilweise durch Tools wie ServiceNow, Atlassian Jira ServiceDesk oder Zendesk unterstützt. Dennoch passiert vieles händisch. Das liegt häufig daran, dass die eingesetzten Tools zu unflexibel oder zu teuer sind. Hier kann das ITSM von flexiblem und digitalem Prozessmanagement lernen. Prozesse über Abteilungs- und Toolgrenzen hinweg zu beleuchten, das ist das Ziel. Das ist Digitalisierung.

Das erklärte Ziel der Digitalisierung ist es, Mehrwert über durch-

gängige Prozesse zu schaffen. DSGVO und ISO 9001:2015 zeigen eindrücklich die Richtung. In diesem Vortrag erlebten Sie anhand zahlreicher Praxisbeispiele aus international agierenden Unternehmen,

- welche Rolle durchgängige Prozesse haben,
- wie sich Geschäftsprozesse in BPMN 2.0 mit Tools wie servicenow verbinden lassen,
- wo der Unterschied zu klassischen Workflows ist und
- welche Potentiale sich aus standardisiert modellierten Prozessen ergeben, wenn diese toolübergreifend ausführbar werden

## Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM und KPIs

*Olivia Zwahlen (Allianz Technology Schweiz)*

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäß ITIL V3 wird dies sogar als Teilprozess ausgewiesen: »Unsere Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf die Service-Unterbrechung einzustellen.« Wie können wir die Anforderung des Anwenders erfüllen, wenn bei einem Service-Ausfall bereits alle Mitarbeitende im Service Desk überlastet sind? Wie gehen wir mit der Informationslogistik um und was ist das überhaupt? Bei diesem Vortrag ging es um gemachte Erfahrungen bei der Änderung unserer Kommunikation, die Stärken und die Schwächen aber auch die Chancen und Risiken.

## Integration der Künstlichen Intelligenz im Service Management

*Alexander Wachtel (ESCde)*

Durch die Verknüpfung von Chatbots und Service Management wird ein positives Kundenerlebnis der Nutzer und eine Erleichterung der Arbeitsabläufe der Service-Desk-Mitarbeiter geschaffen. Sie erfahren in diesem Vortrag den aktuellen Stand der Forschung als auch die Einsatzbereiche und Integrationsmöglichkeiten von effizienten Chatbots durch künstliche Intelligenz (KI). Der Chatbot versteht dabei die Anfragen in natürlicher Sprache, leitet das Anliegen des Nutzers her und weist einen Mitarbeiter im Service Desk durch ein Ticket an, das Problem zu bearbeiten oder bietet eine Self-Service-Lösung an.

## Service Integration and Management

*Claire Agutter (Scopism Limited)*

Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dafür, IT-Services teilweise an unterschiedliche IT-Dienstleister auszulagern, um ihre Unternehmensprozesse zu optimieren und von den Best-of-Breed-Dienstleistungen der jeweiligen Anbieter zu profitieren. Service Integration and Management (SIAM) ist eine Managementmethode, die in solchen Multi-Provider-Umgebungen eingesetzt werden kann um die steigende Komplexität beherrschbar zu machen. Mit einem SIAM-Modell gibt es eine End-to-End-Sicht auf die Services und klar definierte und zugewiesene Verantwortlichkeiten. Der Ansatz wendet etablierte Standards zur Orchestrierung der Servicebereitstellung an und integriert IT-Services verschiedener Anbieter, um sicherzustellen, dass sie sich nahtlos zusammenfügen und Geschäftsvorteile bieten.

## Die neue ITIL 4

*Angelo Leisinger (CLAVIS klw)*

ITIL 4 wurde mit Spannung erwartet – nun ist ein erster Teil davon da. Im Januar 2019 werden die Train the Trainer Ausbildungen durchgeführt sein und danach wird das Foundation Buch offiziell einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt. Vor diesem Zeitpunkt darf man noch keine Details veröffentlichen, dennoch zeigen die ersten Eindrücke, dass es eine gelungene Überarbeitung sein wird. Viele der Kernelemente sind natürlich noch vorhanden, aber es hat auch eine gehörige Modernisierung stattgefunden. Neu propagiert ITIL 4 ein so genanntes Service Value System. Dies bedeutet zum einen Fokus auf den Mehrwert (Value) und zum anderen eine Ausweitung über den Rahmen der IT hinaus. Selbstverständlich finden nun auch aktuelle Themen ihren Platz: Digitalisierung, Agile, DevOps, Security, Service Integration und andere mehr. Insbesondere wird der Mensch vermehrt in den Fokus gerückt.

Bis zum Zeitpunkt des Forums im März 2019 konnten wir eine erste realistische Beurteilung der neuen Elemente vornehmen.

## Ein serviceorientiertes IT Financial Management – Ein Kinderspiel?

*Fritz Kleiner (Futureways)*

In vielen Unternehmen fehlt heute die IT-Kostenkontrolle oder eine Verrechnung der Informatik Dienstleistungen basierend auf einer Service-Ausrichtung. Fritz Kleiner zeigte in seinem Vortrag die wichtigsten Aspekte auf, welche für eine serviceorientierte Kostenrechnung und Leistungsverrechnung erforderlich sind.

## IT-Enterprise Architecture Management Konferenz (27. 2. 2019)

### EAM in der Unternehmenspraxis neu positionieren – Herausforderungen im digitalen Zeitalter und das Angebot der »EAM Initiative Österreich«

*Andreas Pirkner (Erste Asset Management)*

Unternehmen stehen vor der Aufgabe, die Herausforderungen der digitalen Transformation rasch und zielgerichtet zu adressieren. Dieser Vortrag zeigte auf, wie sich EAM ausgehend vom Fokus auf Stabilität, Risikoreduktion und Einsparungen entwickeln muss, um die digitale Transformation und die damit verbundene Einführung von Innovationen gezielt und effektiv zu begleiten. Die »EAM Initiative Österreich« hat es sich zur Aufgabe gemacht, diesem positiven Beitrag von Enterprise Architecture Management durch Veranstaltungen und Publikationen breiteren Raum zu verschaffen. Im Zentrum stand der kontinuierliche Gedankenaustausch, um die Teilnehmer an Good-Practice-Lösungen sowie den zu entwickelnden Instrumenten und EAM-Tools teilhaben zu lassen.

### Management der Architekturkomplexität: Wie steuern wir in Zeiten agiler Transformation

*Stephan Aier (Universität St. Gallen)*

Den Fachbereichen bleibt es oft verborgen, aber die Komplexität die unsere IT-Landschaften heute erreicht haben ist enorm – teuer, kaum zu verstehen und ein zunehmender Risikofaktor.

In diesem Vortrag wurde ein differenziertes Bild auf Architektur-

komplexität entworfen: Welche Komponenten der Komplexität gibt es, was sind die Treiber, mit welchen Treibern der Komplexität müssen wir leben und auf welche müssen wir Einfluss nehmen. Dazu wurde zuerst angeschaut wie wir Architekturkomplexität heute messen können und welcher Aufwand damit verbunden ist. Anschließend wurde klassische aber vor allem moderne Ansätze, die Architekturkomplexität zu steuern – vor allem in agilen Organisationsstrukturen diskutiert. An »real-word cases« zeigten wir, wie wir durch Nudges leichtgewichtig auf die Architekturkomplexität Einfluss nehmen können.

## Zwischen Skylla und Charybdis: Hybride Integration in komplexen Organisationen

Christoph F. Strnadl (Software AG)

In den 1990er Jahren hatte die Integration von IT-Systemen und Applikationen u. a. in Form von »EDI« (Electronic Data Interchange) noch eine durchaus positive Tönung. Diese ging dann allerdings in der Folge mit EAI (Enterprise Application Integration) und den damit assoziierten Schwierigkeiten rasch verloren. Obwohl bekannte (bspw. SOA – serviceorientierte Architekturen), neuere (bspw. Microservices) und auch »gehypte« Architekturansätze (bspw. Blockchain und andere distributed ledger Technologien) durchaus immer wieder auch neue Heils versprechen und »Silver Bullets« mit sich brachten und bringen, ist das Problem der Integration aber auch nach 30 Jahren anscheinend immer noch nicht befriedigend gelöst. Im Gegenteil: Der Bedarf nach zusätzlicher Integration der IT Landschaft – man denke nur an Cloud und SaaS Applikationen, API Management oder das Internet of Things (IoT) – steigt exponentiell. Vor dem Hintergrund einer Trade-Off-Analyse von Architekturen argumentierte der Vortrag einerseits, dass dieses Feld aus fundamentalen (naturwissenschaftlich-logischen) Gründen niemals abschließend behandelt werden kann, er zeigte aber andererseits auch mögliche Auswege aus diesem nicht trivialen und unangenehmen Dilemma (vgl. den Titel). Behandelt wurden unter anderem die folgenden Punkte:

- Integration 4.0 – Wie sich (IT-) Integration fundamental von anderen »Wellen« in der IT unterscheidet
- Hybride Integration – Welche Architekturansforderungen und Architekturmuster heute prävalent sind (oder in naher Zukunft sein werden)
- Theoretische Perspektive – Warum komplexe Anforderungen auch komplexe Lösungen erfordern und man sich das auch nicht »schön reden« kann: Von W. Ross Ashbys »Law of requisite variety« (1956) über FLP (1985) zum CAP Theorem.
- Praktischer Perspektive – Wie man prinzipiell zu praxisgerechten Lösungen kommen kann: Stichwort Integrationsplattform.

## Overview of the LabNaf architecture framework and its usage at YPTO

Alain de Preter (YPTO, Belgian Railways), Peter Lieber (Sparx Services Europe)

Presentation of the LabNaf architecture framework featuring

- ONE single language and method where industry standards were merged
- ONE single tool implementing the language and method
- ONE single on-line documentation: [www.labnaf.one](http://www.labnaf.one)

LabNaf is a highly customizable modeling language and architecture framework that semantically merges and extends standards into a meaningful architecture workflow. The framework features some extensive and configurable modeling language and tools along with

pragmatic on-line documentation. The strategy, architecture and planning standards that have been semantically merged into the LabNaf framework include Archimate, BPMN, UML, TOGAF, SAFE, Strategy Map, Gartner EA Stage Planning, IT4IT, PESTEL Analysis, Porter's Five Forces Analysis and Business Model Generation. The framework is widely deployed and adopted at YPTO, the IT organization of the Belgian railways.

## RBI Architecture Repository – our essential tool for architecture work

Robert W. Halper (Raiffeisen Bank International AG),  
Christian Höllwieser (BOC)

»Think Big – Start Small« – unter diesem Motto hat die Raiffeisen Bank International AG vor einigen Jahren das »RBI Architecture Repository« im Werkzeug ADOIT ins Leben gerufen. Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Positionierung des »RBI Architecture Repository« vom »Single Point of Truth« hin zum Steuerungsinstrument für alle architekturrelevanten Entscheidungen sowie die wesentlichen Erfolgsfaktoren dafür wurden vorgestellt und diskutiert. Wie Unternehmensarchitekten der RBI heute bei strategischen und operativen Aufgaben durch das »RBI Architecture Repository« unterstützt werden, wurde im Rahmen des Vortrages anhand konkreter Architekturergebnisse mit dem Werkzeug ADOIT veranschaulicht.

## Journey to Cloud – Cloud Transformation mit Enterprise Architecture Management (EAM)

Matthias Farwick (Txture GmbH)

Agilität, Kosteneffizienz oder gesteigerte Skalierbarkeit sind nur ein Auszug an typischen Treibern, die Unternehmen dazu veranlassen, eine Cloud- Strategie zu entwickeln und ihre IT in die Cloud zu bewegen. Große Fragezeichen tauchen dabei meist schon am Anfang von Cloud-Initiativen auf: Wie bewerte ich unter dem Gesichtspunkt von Business, Sicherheit, und technischen Risiken meine IT- Landschaft? Welche Applikationen muss ich priorisiert betrachten und wer ist überhaupt der richtige Cloud-Provider für mich? Das Framework Roadmap 66, das in diesem Vortrag vorgestellt wurde, gab Methode an die Hand, um erfolgreich Cloud- Transformationen aus der Architekturperspektive bewältigen zu können.

## Agile Architekturen »Neue Ansätze in der Enterprise-Architektur im Rahmen der Digitalisierung«

Alexander Sturn (BearingPoint)

Die fortschreitende Digitalisierung unterschiedlichster Arten von Prozessen und Interaktionen in Unternehmen gepaart mit der Generierung von Daten aller Art schafft die Voraussetzung für »Digitale Innovation« in den unterschiedlichsten Branchen und Industrien. Der zentrale Enabler dieser Innovation ist IT bzw. Software. Damit werden die Anforderungen an IT Systeme aber nicht nur immer umfangreicher und komplexer, sondern es ändert sich grundlegende die Art und Weise wie Anforderungen entstehen und in welcher Form sie umgesetzt werden müssen.

Kurze Entwicklungszyklen (Tage statt Wochen oder Monate), hohes Maß an Ungewissheit, Vermehrte Abhängigkeiten nach und von außen, Entwicklung von Prototypen oder MVPs (Minimal viable Products), neue Technologien (z. B. Blockchain, Big Data Analytic Tools, AI) und die Nutzung von Cloud Services werden zum »Alltag« in digitalen Innovationsprojekten. Derartige Rahmenbedingungen

erfordern und ermöglichen ständig und nachhaltig den Einsatz neuer Technologien und Methoden wie z. B. Microservices. Damit wird aber auch der Lösungsraum immer größer und die Rolle des Architekten wird unweigerlich breiter aufgestellt sein müssen um die neuen Herausforderungen effizient und nachhaltig bewältigen zu können. Dieser Vortrag adressierte exemplarisch einige der neuen Modelle und Ansätze und die damit verbundenen Änderungen in der Denkstruktur von Architekten.

### **Mehrwert durch Enterprise Architecture für das Compliance-Management**

*Markus Schneider (Volksbank)*

Die Beschaffung von Informationen zur Beantwortung von externen oder internen Prüfungsanfragen ist in der Regel mit großen Aufwänden verbunden und erfolgt unter Zeitdruck. Der Vortrag zeigte auf, wie man mit Enterprise Architecture Management schnellere Auskunftsfähigkeit und eine standardisierte Informationsbeschaffung bei Prüfungsanfragen erreichen kann.

### **Angewandtes EAM beim IT-Dienstleister**

*Mag. Günther Rainer (ARZ)*

Das ARZ setzt als IT-Dienstleister im Bankenbereich auf eine starke Architektur. EAM bildet dabei das Bindeglied zwischen dem CIO Office der Kunden und den unterschiedlichen Architekturebenen im Rechenzentrum. Wir gaben einen kurzen Einblick über die großen Themen der nächsten Jahre, bei denen sich das EAM des Dienstleisters auf ein Challenging der Kundenstrategien und auf das Operationalisieren derselben konzentrieren wird.

### **Künstliche Intelligenz & Chatbots**

*Alexander Wachtel (ESC)*

Künstliche Intelligenz ist einer der wichtigsten IT-Trends in der heutigen Zeit. Die Algorithmen der KI umfassen u. a. Analyse-, Klassifizierungs-, Überwachungs- und Auswertungsfunktionen, eingebaut in Chatbots können damit Probleme gelöst, Prozesse optimiert und Ressourcen gespart werden. In diesem Vortrag wurde der Entwurf von intelligenten ChatBots dargestellt, um schnelle Lösungsvorschläge sowie gewünschte Ergebnisse zu generieren. Durch natürlich-sprachliche Schnittstellen kann auf die Daten eines Unternehmens, welche sich in unterschiedlichen Quelltypen befinden, zugegriffen und durch die KI, mit dem Ziel die Geschäftsabläufe zu verbessern und weiterzuentwickeln, verarbeitet werden.

### **Analyse des Fachbereichs. Enterprise Architecture Management mittels Big-Data-Algorithmen**

*Markus Müller (ABB Schweiz), Fabian Gampfer (AppDynamics)*

In diesem Vortrag erhielt das interessierte Publikum einen Einblick in die Vorgehensweise und Ergebnisse einer Wissenschaftlichen Arbeit zur Erforschung des Fachgebietes »Enterprise Architecture Management« (EAM). Die Vorgehensweise verdiente deshalb einen besonderen Platz in der Präsentation, weil in der Arbeit erstmalig eine »Big Data«-basierte Analysemethode zum Einsatz kommt welche auf die Aufgabenstellung hin optimiert wurde, nämlich mittels »Text Mining«: alle Artikel wissenschaftlichen zur Verfügung stehenden Beiträge aus über dreißig Jahren Entwicklung von Unternehmensarchitektur (ca. 4000) hinsichtlich dem historischen Verlauf der Diskussion und

hinsichtlich einer Zukunftsprognose dieses Fachbereichs auszuwerten. Nach der Besprechung dieser bisher einmaligen ganzheitlichen und systematischen Literaturrecherche mittels Big Data basierendem Text Mining folgte die Besprechung der Ergebnisse im zweiten Teil des Vortrags; zuerst aus der Retrospektive und dann aus der heutigen Perspektive in Hinblick auf das was unsere KI (i. S. v. prädiktiver Analyse) als Ergebnis Arbeit prognostiziert hat. Unser Vortrag endete mit der Einladung unsere Ergebnisse im Licht der aktuell erfahrbaren Realität in den Organisationen der Teilnehmer zu besprechen.

### **Evolution des Enterprise Architekten: vom IT-Dienstleister zum Innovator für das Business**

*Roger E. Rhoades (Consultant)*

In der Ära der Digitalisierung soll der Fokus der Enterprise Architekten auf die Übersetzung der Geschäftsstrategien in konkrete Transformationsvorhaben liegen, um den größten Mehrwert für das Unternehmen zu erbringen. In diesem Beitrag wurde eine konkrete Vorgehensweise für die Operationalisierung einer digitalen Transformation und deren entsprechenden Umsetzung in Microservices vorgestellt.

Dieser Vortrag beschrieb die Ziele, den Fokus, die Organisationsstruktur und die Aktivitäten eines Enterprise-Architekten in den unterschiedlichen Rollen vom Dienstleister bis zum Innovator.

### **10 Thesen der »EAM Initiative Österreich« – so gelingt die nachhaltige Etablierung von Enterprise Architecture Management**

*Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)*

Rolle und Bedeutung von Enterprise-/IT-Architekten werden im digitalen Zeitalter wichtiger denn je. Ein ganzheitlich ausgerichtetes Landscape-Management (Enterprise Architekturmanagement) ist für den Erfolg digitaler Projekte unverzichtbar. Gleichzeitig erhöht sich der Aufwand, da neben den innovativen digitalen Lösungen auch die vorhandenen klassischen IT-Systeme stabil gehalten und die IT-Landschaft konsequent modernisiert werden muss.

Um die Zukunft des Enterprise Architecture Management in österreichischen Unternehmen nachhaltig erfolgreich zu gestalten, wurden im Rahmen der EAM Initiative Österreich 10 Thesen formuliert, die im Rahmen dieses Beitrags mit klarer Umsetzungsperspektive vorgestellt wurden.

### **15. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2018 Zukunft des Service Desk und Support (27. 11. 2018)**

#### **Der Markt für IT-Software und Services in der Schweiz**

*Sabrina Donatelli, Joachim Hackmann (PAC)*

Europas führendes unabhängiges Marktanalyse- und Beratungshaus PAC stellte die wichtigsten Technologie-Trends und Treiber vor, die Schweizer Anwenderunternehmen bei der Gestaltung zukunftsicherer IT-Landschaften beachten sollten. Dabei geht es zum Beispiel um die digitale Transformation in den wichtigsten Branchen der Schweiz, um Nachfragetrends aus Anwendersicht und um neue Angebote der Provider. PAC präsentiert und analysiert dazu lokale Daten aus der jährlichen CxO-Erhebung und Marktdaten ausgewählter IT-Segmente. Der Vortrag hat sich an Anwenderunter-

nehmen mit besonderem Interesse an aktuellen Innovationen und daran, wie sich diese Neuerungen für das Kerngeschäft nutzen lassen gerichtet.

### Mit Chat-Bots in neue Service-Dimensionen

René Princz-Schelter (Alcatel-Lucent Enterprise Deutschland)

Ohne Zweifel stellen Chat-Bots eine wesentliche Komponente von zukünftigen Servicekonzepten dar. Zum einen helfen sie Kosten zu optimieren, in dem immer wiederkehrende Aufgaben durch intelligente Software Roboter übernommen und Anfragen automatisiert beantwortet werden. Zum anderen stehen Chat-Bots 24/7 zur Verfügung und können dadurch u. a. die Reaktionszeiten drastisch reduzieren.

Eine Herausforderung besteht in der Bereitstellung von geeigneten Kommunikationskanälen zwischen Bot und Kunde, die möglicherweise über reines Chatten hinaus gehen. Natural Language Processing (NLP) ist längst keine Zukunftsvision.

Die Integration dieser neuen Kommunikationspfade in die bestehenden Geschäfts- und Eskalationsprozesse im Service-Desks des Unternehmens ist dann die Königsdisziplin und entschieden über Erfolg oder Niederlage diese Technologie im Service-Kontext.

### Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM

Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz)

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäß ITIL V3 wird dies sogar als Teilprozess ausgewiesen: »Unsere Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf die Service-Unterbrechung einzustellen.« Wie können wir die Anforderung des Anwenders erfüllen, wenn bei einem Service-Ausfall bereits alle Mitarbeitende im Service Desk überlastet sind? Wie gehen wir mit der Informationslogistik um und was ist das überhaupt? Bei diesem Vortrag ging es um unsere gemachten Erfahrungen bei der Änderung unserer Kommunikation, die Stärken und die Schwächen aber auch die Chancen und Risiken.

### Großprojekte erfolgreich stemmen: So gelingt die reibungslose Erneuerung eines konzernweit eingesetzten ITSM-Systems

David Buri (Schweizerische Post AG)

Wenn man von IT-Geschäftsprozessen spricht, führt (fast) kein Weg an IT-Servicemanagement vorbei. Auch deshalb gilt ITSM in der Informatik als Königsdisziplin. Aber nicht nur Prozesse sind das Thema, sondern auch, mit welchen Applikationen diese unterstützt werden. Im Rahmen der jüngsten Reorganisation hat sich die Informatik der Post nicht nur organisatorisch verändert, sondern hat sich entschieden die über die Jahre gewachsene Anzahl an ITSM-Applikationen zu konsolidieren.

Ein Vorhaben, welches alle Beteiligten an ihre Grenzen bringt. Zusammen mit der Firma USU GmbH, deren ITSM-Lösung Valuation die Informatik als ITSM-Suite einsetzt, hat die Informatik der Schweizerischen Post sich auf den beschwerlichen Weg gemacht. Der Vortrag zeigt auf, welche Hindernisse, Stolpersteine und Kuriositäten wir während unserer bisherigen Reise durchliefen und welche Maßnahmen dazu führen, dass wir nach wie vor auf Kurs sind.

### 10 Hindernisse bei der Gestaltung von IT-Self-Services

Robert Scholderer (Consultant)

In diesem Vortrag geht es um die 10 Hindernisse bei der Gestaltung von IT-Self-Services. Es werden verschiedene Aspekte beleuchtet, wie z. B. die Kosten für die Konzeption und den Betrieb eines IT-Self-Service, sowie das Volumen der betroffenen Tickets und wie Self-Services Prozesse vereinfachen. Behandelt werden die Fragen, ob ein IT-Self-Service nur den Anwendern hilft oder auch die Zeit der IT spart. Zusätzlich erfolgt eine Betrachtung, wie IT-Self-Services über ein Portal realisiert werden und was genau ein IT-Self-Service ist. Ein wichtiger Aspekt ist die Akzeptanz des eingeführten IT-Self-Service durch die Anwender. Die 10 Irrtümer zeigen anhand von entsprechenden Beispielen, wie der Blick auf den IT-Self-Service geschärft werden muss.

### CORA meets LENA. So steigert der intelligente IT-Automat mit integriertem Chatbot die User Experience und realisiert dabei gleichzeitig Effizienzgewinne.

Frédéric Monard (PIDAS)

Self-Services und Künstliche Intelligenz sind in aller Munde. In der Präsentation zeigte ich Ihnen, wie man diese beiden Themen verknüpfen und somit Mehrwert für Ihre IT-Service-Organisation schaffen kann.

Der intelligente IT-Automat CORA dient dabei als innovativer Touchpoint, der zugleich einen positiven Effekt auf das Kundenerlebnis hat. In Kombination mit dem Chatbot LENA, der das Kundenanliegen erfasst und direkt bearbeitet sind die zwei ein unschlagbares Duo!

### Der IT-Servicekatalog – Die 10 größten Irrtümer. Worüber Service Catalogue Manager nicht fallen dürfen

Robert Scholderer (Consultant)

Das Service-Catalogue-Management ist eine der grundlegendsten Leistungen eines Unternehmens gegenüber seinen Kunden und Mitarbeitern. Ziel ist es, die Analyse, Strukturierung und Standardisierung aller gegenwärtigen und zukünftigen IT-Services zu unterstützen. Der Servicekatalog bildet alle Leistungen der IT-Abteilung ab und ordnet sie nach Möglichkeit je einem IT-Service zu. Durch eine strukturierte Übersicht über alle IT-Services, kann sich ein Unternehmen leistungsstark und effizient aufstellen.

Doch was ist bei der Erstellung eines IT-Servicekatalogs zu beachten, und wie wird er effizient eingesetzt?

Im Vortrag erfuhr man alles über die 10 größten Irrtümer im Service-Catalogue-Management und welche Stolpersteine Sie beachten sollten.

### Künstliche Intelligenz – Big Data und Digitalisierung (20. 11. 2018)

### Top KI-Trends 2018 – AI gets down to earth and to work

Gerald Diplinger (PwC)

PwC hat Vorhersagen über unmittelbare Trends veröffentlicht, die nicht nur von den Technologien in unseren AI-Acceleratoren, sondern



auch von unseren Finanz-, Risiko-, Betriebs- und Cyberexperten und -teams stammen. Und der Plural »Teams« ist beabsichtigt, kein Tippfehler. Um eine kurzfristige KI-Strategie zu entwickeln und umzusetzen, müssen Organisationen funktionsübergreifende Teams bilden. Keine einzelne Funktion kann isoliert gelingen. KI ist kein Thema für die ferne Zukunft. Und KI ist sicherlich nicht nur etwas für Technologieunternehmen oder die IT-Funktionen. Warum das wichtig ist, weiß Agatha Kalandra, Partnerin und Digital Finance-Expertin bei PwC Österreich:

»Jede strategische Entscheidung basiert auf Unternehmenszahlen. Wenn diese in Echtzeit bereitstehen, werden auch Entscheidungen in Echtzeit getroffen. Finanzabteilungen müssen ihre finanziellen und nicht finanziellen Daten aus internen und externen Quellen künftig perfekt analysieren können. Sie liefern dem Unternehmen damit verlässliche Zukunftsszenarien, um das Geschäft erfolgreich zu steuern und somit einen strategischen Vorteil.«

## Qualitätssicherung im Bereich Machine Learning und Artificial Intelligence

Thomas Natschläger (SCCH)

Artificial Intelligence (AI), Maschinelles Lernen (ML) und Deep Learning (DL) im Besonderen befeuern die Diskussionen in vielen Bereichen und so auch bei den Themen Digitalisierung und Industrie 4.0. Neben der hohen geforderten Genauigkeit der notwendigen AI/ML/DL stehen für eine nachhaltige Nutzung dieser, weitere Qualitätsmerkmale im Vordergrund. Am Beispiel vom Deep Learning wurden solche Qualitätsaspekte diskutiert und mit Anwendungsbeispielen aus dem industriellen Bereich untermauert.

## Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente – Welche Möglichkeiten in der digitalen Transformation entstehen durch den Einsatz von IM, Chat und Chat Bots?

Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie. Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um die Möglichkeiten zu nutzen, die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele.

Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, IM, ChatBots, AI, VR, AR können Kosten verringert und Geschäftsprozesse beschleunigt werden.

Warum wird Chat, IM in Verbindung mit Wissensdatenbanken, Bots immer effizienter?

Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern

1. Alle Bereiche miteinander gesichert vernetzen, um für die digitale Welt (IoT) von morgen bereit zu sein.
2. Nutzung von Analysetools, in einem neuen Ecosystem.
3. Von textbasierten Bots, einfach um sprachbasierten oder video-basierten Bots erweitern.
4. Wenn der Bot überfragt ist, dann einfach den Menschen in die Kommunikation einbinden.

## Smart Contracts und Blockchain

Andreas Erlacher (Trading @ Consulting ›H.P.C.: GmbH)

Sie wollen keine neue Kryptowährung? Macht nichts. Mit Smart Contracts und Blockchain können Sie jeglichen Prozess gesichert, vertrauenswürdig und auditierbar abbilden. Verteilt und unveränderbar werden Abläufe und Daten abgelegt. Aktivitäten sind transparent und nachvollziehbar. Doch ist das Rezept Smart Contracts immer anwendbar?

Folgende Aspekte wurden beleuchtet

- Geschäftliche Relevanz und Mehrwert
- Wie finden Sie die richtigen Use Cases?
- Mögliche Plattformen
- Fallstricke und Fußangeln bei der Umsetzung
- Beispiele Kundenengagements und Lessons Learned

Der Vortrag beleuchtete die oben angeführten wesentlichen Punkte anhand von zwei konkreten Beispielen aus dem Bankenumfeld sowie der öffentlichen Verwaltung.

## Praxisbeispiele aus Österreich

Wolf Rogner (FH-Technikum)

Während die Digitalisierung noch viele Unternehmen in Österreich und der EU in Anspruch nimmt, entwickeln internationale Konzerne – vorwiegend aus den USA, dicht gefolgt von China – neuartige Lösungen, welche sich zunehmend der Methoden und Instrumente der künstlichen Intelligenz bedienen. Diese Lösungen ermöglichen völlig neuartige Geschäftsmodelle, optimieren bestehende Geschäftsfälle und erhöhen die Produktivität und Wirtschaftlichkeit. Weniger innovative Volkswirtschaften haben dem nur wenig entgegenzusetzen.

Welche Möglichkeiten haben Unternehmen in Europa und Österreich, um den Anschluss herzustellen und nicht in nostalgischer Bedeutungslosigkeit zu versinken?

Nach einer kurzen Begriffs- und Standortdefinition wurde anhand von drei Praxisbeispielen aufgezeigt, welche Möglichkeiten Unternehmen bereits heute haben, um vom Einsatz künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen profitieren zu können.

Security für Data Warehouses, BI-Systeme und Data Science

Analytische Systeme haben, aufgrund ihres speziellen Einsatzgebietes, andere Anforderungen an die Security. Der Vortrag gibt zuerst einen Überblick über die drei Hauptaspekte der Security: Ordnungsmäßigkeit des Betriebes, Schutz vor kriminellen Aktivitäten und angemessene Verfügbarkeit der Services. Erklärt werden drei unterschiedliche Arten der Bedrohungsmodellierung und die Strukturierung und Implementierung zweckmäßiger Berechtigungskonzepte. Ein weiterer Schwerpunkt ist das Bestimmen einer angemessenen Verfügbarkeit und den Einfluss auf die Architektur. Weitere Themen sind Notfallkonzepte, Penetration-Testing und eine Methoden- und Tool-Übersicht. Der Vortrag behandelt Aspekte von klassischen und explorativen Umgebungen.

## Business-Analyse and Requirements und DevOps Day (13. 6. 2018)

### Requirements Engineering in agilen Projekten

Mladen Stefanovic (Bearingpoint)

Ziel des Vortrags ist es, darzustellen, wie Requirements Engineering in einem agilen Projekt funktioniert. Somit soll der Vortrag folgende Eckpunkte beinhalten:

- Warum brauche ich ein Big Picture?
- Wie bekomme ich ein Minimal Viable Product?
- Wo gibt es Spannungen im agilen Requirements Engineering?
- Mit welchen Methoden kann hier entgegen gewirkt werden?

Die Zuhörer sollen nach dem Vortrag einen Erfahrungsbericht mitnehmen und ein Bild darüber bekommen, wie man solchen Situationen entgegenwirkt. Die Zielgruppe für diesen Vortrag sind Anfänger – mittel Fortgeschrittene Business Analysten, Projektleiter und Requirements Engineers.

### Agiles RE im sicherheitskritischen Umfeld

Bernd Röser (Agosense)

Die steigende Komplexität einhergehend mit höheren Qualitätsanforderungen fordert die Unternehmen auf, neue Wege in der Produktentwicklung zu gehen. Der Vortrag beschreibt, wie dies toolunterstützt möglich ist.

### Anforderungen in agilen Frameworks: Mit KANBAN und Scrum zu ScrumBAN – Synergien für Projekte und Organisationen nutzen

Ing. Rudolf Siebenhofer (SielTMCi)

### Frameworks\*: Hindernis oder Chance 4.5 (SAFe, DevOps, Scrum, COBIT, ITIL, VeriSM™, ISO 27000 Security)

Mathias Traugott (Punctdavista)

Die heutigen Herausforderungen:

- Kosten optimieren
- Mehr Nutzen (für Kunden, Unternehmen und Aktionäre)
- Steuern der Komplexität und Innovation
- Regulatorische Anforderungen managen (GRC – Governance, Risk, Compliance & Security)
- Verstehen der Markt-Dynamik
- Perspektive gewinnen (Punctdavista auf Rätoromanisch)

Erleben und erlernen Sie anhand ein Paar Non-IT-Beispiele, wie Frameworks und Standards das Meistern & Beherrschen dieser Herausforderungen fördern.

### Mobile DevOps

Gerwald Oberleitner (Microsoft)

## Software Architecture Day – Agile Architekturen und Microservices (13. 6. 2018)

### Architekturmanagement im Gleichgewicht

Johannes Lischka (sITSolutionsAT Spardat GmbH)

Die Schlagzahl und der Druck in der IT wird durch die Digitalisierung und andere übergreifende Anforderungen immer höher: Produkte müssen noch schneller mit noch höherer Qualität unter noch engeren Rahmenbedingungen an die Kunden gebracht werden.

Techniken und ein Methodenkoffer alleine reichen nicht, nur gemeinsam können die handelnden Menschen mit Freude ein innovatives »Gleichgewicht« erreichen. Erst in Kombination mit einer klaren Vision, der Herstellung von Win-win-Erlebnissen werden klassische Managementmethoden (z. B. Architekturmanagement oder Projekt-Portfoliomanagement) wirklich effektiv. Indem man den Druck aus dem »Spiel« nimmt und dem Management und den Produktverantwortlichen gleichermaßen das Leben leichter macht und das Gefühl gibt, Teil eines Ganzen zu sein, kann jede komplexe Veränderung mit Leichtigkeit gemeistert werden. Dieser Betrag zeigt Wege, um dieses Gleichgewicht zu erreichen und gibt einige konkrete erlebte Beispiele aus der Praxis.

### Transformation eines Legacy-Systems zu einer reaktiven Architektur – Lösungsansätze und Lessons Learned

Patrik Kleindl (BearingPoint)

In unserer digitalen Welt nimmt der Konkurrenzdruck in den unterschiedlichsten Branchen und Industrien stetig zu. Eine rasche Reaktionszeit auf Veränderungen am Markt ist mittlerweile ein Grundkriterium um dieser Herausforderung stand- zuhalten. Bei der schnellen und kontinuierlichen Lieferung von neuen Produktinnovationen sind viele Unternehmen mit Einschränkungen bestehender monolithischen Legacy-Systeme konfrontiert. Der Abgang von Wissensträgern, die erschwerte technologische Integration solcher Lösungen in eine Continuous Delivery Pipeline und die vorherrschende Kopplung im Monolithen spielen dabei eine wesentliche Rolle und lähmen die Geschwindigkeit zur Auslieferung neuer Funktionalitäten. Der Vortrag zeigt hier einen möglichen Weg zur Transformation eines solchen Systems und geht dabei speziell auf die Dezentralisierung des Datenhaushaltes eines Legacy-Systems mit Hilfe einer reaktiven Architektur ein. Er beschreibt dabei die Problemfelder, gewonnene Erfahrungen und Lösungsstrategien im Umgang mit einer solchen Transformation und beleuchtet dabei unterschiedliche Ansätze von »Pull-Lösungen« bis hin zu »Push-Lösungen« über AMQP und in weiterer Folge über Apache Kafka. Der Vortrag adressiert dabei auch den Einsatz von »Event Streams« und das einhergehende »Complex Event Processing« sowie die vielfältigen Möglichkeiten und Herausforderungen auf diesem Gebiet.

### Reliable Code Management

Andreja Sambolec (Splendit IT)

Scaling up any software development project usually brings lots of hidden obstacles that can affect throughput of team and even delay or completely derail project. One technical aspect of any software project that has big influence on velocity of development team is code quality.

Defining what is code quality is very difficult and team depen-

dent, but it is very important starting point. Good definition should focus on readability and long term maintainability of code and help avoid implementation of processes and tools that would be redundant or overhead.

Main focus of this talk is to provide guidelines how to define code quality and provide examples of tools and techniques that can be implemented as support for management and developers to maintain code quality.

Tools and techniques covered in this talk include:

- Code review (Git pull requests)
- Quality analysis (Sonarqube)
- Continuous integration 1 (Jenkins)
- Continuous refactoring
- Automated tests
- Automated quality improvements tools

## Innovation Needs Models

Peter Lieber (LieberLieber)

Enterprise Architecture and Standardization to survive as innovation leader and/or to have the chance to innovate

- Pro Cloud Server & Web EA
- Why do I need models?
  - IoT/Apps Safety/Security
  - Line-Of-Businesses Person Data, Credit Card, ... (e.g. EU General Data Protection Regulation)
- Tools & Technologies for Modeling
  - Information Management
  - Cyber Physical Systems
  - Application Development
- Standards (ISO 26262) & SysML extensions
- The Modeling Challenges
- Modeling Methodology
- Collaborative Work
- Configuration Management
- Multiple Tools and Paradigms
- Research: Industry 4.0

## EAM & Microservices: Verzahnung zweier Extreme

Roger E. Rhoades (Consultant)

Enterprise Architecture Management (EAM) ist ein Top-down-Ansatz für die Operationalisierung von Geschäftsstrategien und digitalen Transformationen. Allerdings wird EAM aber oft als langwieriger Prozess durchgeführt und ist dadurch für das agile Marktumfeld ungeeignet. Microservices dagegen sind ein Bottom-up-Ansatz, der von marktführenden, agilen Unternehmen benutzt wird. Microservices benötigen aber einen sehr hohen Management- und Koordinationsaufwand, um die entsprechende Komplexität zu beherrschen. In diesem Vortrag werden die zwei Welten miteinander verglichen und Methoden erläutert, die eingesetzt werden können, um diese zwei Welten zusammenzuführen.

## Continuous Delivery Architektur – Höhere Qualität bei kürzeren Release-Zyklen, wie ist das möglich?

David Jungwirth (CA)

Kürzere Release-Zyklen bringen große Herausforderungen für Unternehmen. Ein häufiger Ansatz ist, dass lediglich die Zyklen des klassischen Wasserfall-Vorgehensmodell verkürzt werden. Dieser Ansatz

ist nur bedingt erfolgreich, da sich einzelne Phasen dieses Modells oft nicht weiter verkürzen lassen. Weiter verkürzte Phasen (wie zum Beispiel Qualitätssicherung) führen dann zu bedeutend schlechterer Software-Qualität und vermehrten Wartungs Aufwänden.

Wie sollen nun NOCH kürzere Release-Zyklen die Software-Qualität ERHÖHEN können?

Agile Entwicklung erfordert nicht nur ein Verkürzen von Bestandsprozessen – vielmehr müssen erprobte Best Practices aus der Software-Entwicklung eingeführt und Veränderungen bei Unternehmens- Kultur, Prozessen und Tools vorgenommen werden.

DevOps erweitert dies und erfordert den Einsatz eines vollständig agilen Prozesses bis in Produktion: Agiles Requirements-Engineering, agile Entwicklung, agiles Testen, häufige Lieferungen in Produktionsumgebungen und agile Operations. Agiles Testen ist einer der wichtigsten Punkte in dieser Kette und muss an vielen Stellen ansetzen, Stichwort Continuous Testing:

- Radikaler Shift beim Testen: Erfolgt nicht erst am Zyklus-Ende, sondern schon während der Entwicklung
- Testing as Code: Testing wandelt sich von einer Randtätigkeit zu einer eigenen Disziplin. Testfälle müssen mit derselben Aufmerksamkeit betrachtet und gewartet werden wie Sourcecode.
- Testautomatisierung ja, aber bitte richtig: Ich muss mich auf meine Test-Suite verlassen können.

Die professionelle Anwendung von Change-Management-Praktiken ist für eine DevOps Einführung unabdingbar. Der Vortrag ermutigt und zeigt, dass kürzere Release-Zyklen tatsächlich zu höherer Software-Qualität beitragen.

## Escrow – was ist bei Software-Hinterlegung zu beachten?

Wolfgang Fiala (Fiala Informatik)

In diesem Vortrag werden wichtige Aspekte bei der treuhändischen Hinterlegung von Software behandelt. Wie geht man vor? Was ist zu beachten?

Der Vortrag behandelt folgende Themen:

- Strategische Ziele der Software-Treuhandschaft und Vertragskonstruktion
- Kosten-Modelle
- Investitionsschutz
- Zugrunde liegende Architekturen und Komponenten
- Periodizität der SW-Hinterlegung
- Einspruch und Herausgabe-Bedingungen

## Digital Transformation und Künstliche Intelligenz (5. 6. 2018)

### IQ® Survey 2017 von PwC

Günther Seyer (PwC)

IQ® Survey 2017 von PwC untersucht seit zehn Jahren Technologietrends in Unternehmen. Der »Digital IQ« dient dabei als Messgröße, wie gut Unternehmen den Wert von Technologie verstehen und wie eng dieser in der Gesamtorganisation verankert ist: Je höher der Digital IQ eines Unternehmens ist und je umfassender die digitale Strategie, umso besser steht es um die finanzielle Leistungsfähigkeit. Aber: Nur 52 % der weltweiten Führungskräfte stufen den Digital IQ ihres Unternehmens als hoch ein. Der Finanzbereich hat bei der Digitalisierung aber das höchste Potenzial, weiß

Agatha Kalandra, Partnerin und Digital Finance-Expertin bei PwC Österreich:

»Jede strategische Entscheidung basiert auf Unternehmenszahlen. Wenn diese in Echtzeit bereitstehen, werden auch Entscheidungen in Echtzeit getroffen. Finanzabteilungen müssen ihre finanziellen und nicht finanziellen Daten aus internen und externen Quellen künftig perfekt analysieren können. Sie liefern dem Unternehmen damit verlässliche Zukunftsszenarien, um das Geschäft erfolgreich zu steuern und somit einen strategischen Vorteil.«

CFOs als Treiber der Digitalisierung: Laut Umfrage sehen es auch mehr als die Hälfte aller heimischen CFOs als ihre Aufgabe an, das Thema Digitalisierung im Finanzbereich zu treiben (53%), 37% hingegen sehen den gesamten C-Level in der Pflicht. Nur rund 11% der Befragten schreiben diese Aufgabe dem CIO/CDO zu.

Dieter Harreither, Partner und Leiter des Bereichs Technology Consulting bei PwC Österreich:»Wenn Unternehmen heute erfolgreich sein wollen, müssen sie in digitale Lösungen investieren. Doch erstaunlich viele Unternehmen sind nicht in der Lage, von ihren Investitionen in digitale Technologie wirklich zu profitieren. Führungskräfte haben die Aufgabe, unter der Masse und Vielfalt der verfügbaren Technologien jene zu identifizieren, die am besten zu ihrer Strategie passen und als Investitionen am sinnvollsten sind. Ihre Herausforderung besteht darin, sich genau zu überlegen, wie neue Investitionen die derzeitigen und zukünftigen Geschäftsmodelle stärken und finanzielle Ergebnisse erwirtschaften können.«

In Österreich haben rund drei Viertel der CFOs in den kommenden zwei Jahren Digitalisierungsprojekte geplant: die Automatisierung ihrer Finanzprozesse mit Robotics (17%), die Konsolidierung der Finanzsysteme (17%), die Umstellung der Reporting Factory (17%), die Automatisierung des Performance Managements (17%) oder die Migration auf SAP S/4Hana (8%).

## Top KI-Trends 2018 – AI gets down to earth and to work

Gerald Dipplinger (PwC)

PwC hat Vorhersagen über unmittelbare Trends veröffentlicht, die nicht nur von den Technologen in unseren AI-Acceleratoren, sondern auch von unseren Finanz-, Risiko-, Betriebs- und Cyberexperten und -teams stammen. Und der Plural »Teams« ist beabsichtigt, kein Tippfehler (PwC). Um eine kurzfristige KI-Strategie zu entwickeln und umzusetzen, müssen Organisationen funktionsübergreifende Teams bilden. Keine einzelne Funktion kann isoliert gelingen.

KI ist kein Thema für die ferne Zukunft. Und KI ist sicherlich nicht nur etwas für Technologieunternehmen oder die IT-Funktionen. Warum es wichtig ist, jetzt das gesamte Führungsteam zusammen zu bringen, um über KI zu diskutieren. Ob für Daten-Initiativen, Fortbildung, Cybersicherheit, KI muss in diesem Jahr auf Ihrer Agenda stehen. Es ist an der Zeit, mit dem Lernen, Testen, der Zusammenarbeit und der Integration von KI in Ihrem Unternehmen zu beginnen. Sprechen wir über die Top KI-Trends 2018.

## Neue dezentrale und digitale Geschäftsmodelle am Beispiel Blockchain und Big Data im Energiesektor

Mario Pichler (SCCH)

Auf Basis von Dezentralisierung und Digitalisierung sind im Energiesektor aktuell gravierende Umbrüche im Gange. Kunden – Stromkonsumenten – werden hier verstärkt zu gleichberechtigten Partnern (Peers) in den Geschäftsbeziehungen. Einweg-Beziehungen

Anbieter → Kunde mit oftmaligen Vorteilen auf Seiten der Anbieter bzw. sehr eingeschränkten Handlungsspielräumen der Kunden sind hierbei die treibenden Kräfte. Der Vortrag zeigt Beispiele neuer dezentraler und digitaler Geschäftsmodelle auf Basis von Blockchain-Technologie sowie vielfältige zukünftige Möglichkeiten durch Integration von Big-Data-Mechanismen. Die Dezentralisierung ist aber nicht auf den Energiesektor beschränkt. Ganz im Gegenteil, in einer Vielzahl von weiteren Sektoren sind auf Basis von dezentralen Peer-to-Peer-Geschäftsbeziehungen vollkommen neue digitale Geschäftsmodelle zu erwarten. Der Vortrag gibt hier abschließend einen Ausblick.

## Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente – Welche Möglichkeiten in der digitalen Transformation entstehen in den verschiedenen vertikalen Kundensegmenten?

Kurt Glatz (Alcatel Lucent Enterprise)

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie. Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um die Möglichkeiten zu nutzen, welche die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele.

Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, AI, VR, AR können Kosten verringert und neue Einnahmequellen erschlossen werden.

Wo beginnt Ihre Reise zur digitalen Transformation?

Entwickeln Sie Ihre digitale Transformationsstrategie

1. Alle Bereiche miteinander gesichert vernetzen, um für die digitale Welt (IoT) von morgen bereit zu sein.
2. Nutzung von Analysetools, in einem neuen ECO-System.
3. Einführung innovativer Geschäftsmodelle.
4. Der Weg zu einer einzelnen einfachen Plattform

## Herausforderungen im IT-Service-Management mit der Einführung der Digitalen Vignette

Andreas Goldnagl (ASFINAG)

Der Vortrag beschreibt, welche Voraussetzungen bei der Einführung eines neuen digitalen Produktes notwendig sind, um hier die hohen Erwartungshaltungen zu erfüllen. Laufende Anstrengungen in der Verbesserung der Qualität im ITSM sind die Basis für eine erfolgreiche Transition in den Betrieb.

## Digitalisierung in der Justiz

Ing. Mag. Martin Hackl, BSc. (Bundesministerium für Justiz)

Mit der strategischen Initiative Justiz 3.0 arbeitet das BMJ unter enger Einbeziehung von Praktikern bereits seit 2014 an vollständig digitalen Arbeitsabläufen sowie den dafür notwendigen IT-Arbeitsplätzen in der Justiz. Im Zuge einer vorangestellten Strategiephase wurde der Modernisierungsbedarf im Geschäftsbetrieb und der aktuellen IT-Unterstützung der Justiz erhoben um die zunehmenden Herausforderungen bei stetig wachsender Arbeitslast zeitgemäß und effizient bewältigen zu können. Nach Realisierung der ersten Pilotbetriebe in ausgewählten Landesgerichten dient das neue Regierungsprogramm nun verstärkt als Motor um die mit der Digitalisierung einhergehenden Potentiale noch weiter auszuschöpfen. Der Vortrag bietet einen Einblick in den aktuellen Digital Action Plan und

zeigt die Potentiale, die im Zusammenhang mit der Digitalisierung noch zu erwarten sind.

## 14. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2018: Digitalisierung – Künstliche Intelligenz – Self Service am (20. 3. 2018)

### Automatisierung des Service Request Fulfillment bei der Baloise Group

Chantal Considine, Martin Fischer (Baloise Group)

Wer seine ITSM-Prozesse digitalisieren möchte, muss zuerst die Hausaufgabe der Automatisierung meistern. Die Corporate IT der Baloise Gruppe hat dies in den letzten Jahren für den Request-Fulfillment-Prozess gemacht. Hardware, Software und IT-Dienstleistungen können nicht nur über einen Shop bestellt werden, deren Auslieferung bis zur Kundenzufriedenheitsumfrage ist auch automatisiert.

### Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.

Thomas Spring (Plain IT AG)

Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den serviceorientierten Fachbereichen wie beispielsweise »Human Resource Management«, »Beschaffung & Logistik«, »Facility Management«, »Financial Management« etc. oftmals noch konventionelle Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet. Enterprise Service Management verschafft der IT die Gelegenheit, Wissen weiterzugeben und sich in allen Bereichen als Business-Enabler und strategischer Partner zu etablieren. Wie die IT können damit auch die Fachbereiche ihre Services effizient, komfortabel und unternehmensweit in gleichbleibender Qualität zur Verfügung stellen. Der Kostendruck welcher die IT als auch Fachbereiche ausgesetzt sind, verringert sich und die Effizienz und Effektivität aller Mitarbeitenden kann erhöht werden.

In unserem Referat zeigen wir Ihnen einen Überblick – basierend auf unseren Best-Practice-Erfahrungen – wie Sie Enterprise Service Management in Ihrer Unternehmung etablieren und wie Sie dabei vorgehen können. Anhand eines Beispiels zeigen wir Ihnen in einer Demo konkrete Lösungsansätze eines HRM-Enterprise-Service-Management-Systems.

### Künstliche Intelligenz quo vadis? Einblicke in den aktuellen Stand der Entwicklung und mögliche Zukunftsszenarien

Erwin Bratengeyer (Donau Universität Krems)

Gegenwärtig wird weltweit massiv in die Weiterentwicklung von Systemen, die auf künstlicher Intelligenz basieren, investiert, wobei beträchtliche technologische Fortschritte erzielt werden. Aktuelle Errungenschaften, flankiert von Fortschritten in Quantum Computing und Neurowissenschaften, werden skizziert und kontroversielle Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren sogenannter starker KI dargestellt.

### Künstliche Intelligenz im Service

Frédéric Monard (PIDAS)

Die Schaffung von ausgezeichneten und relevanten Kundenerlebnissen ist entscheidend, um die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sicherzustellen. Frédéric Monard zeigt auf, wie man schrittweise den Kundennutzen durch den Einsatz von AI, Machine Learning und NLP steigern kann, und dies sowohl auf bestehenden Kanälen also auch auf neuen wie Chatbots. Verschiedene Praxisbeispiele verdeutlichen, dass gute Lösungen immer die Customer Experience steigern und gleichzeitig das Automationspotenzial durch den Einsatz neuester Technologien ausschöpfen.

### AI powered Enterprise @ Continental IT

Oliver Lindner (Continental)

Auf der Reise zum Digital Enterprise 3.0, stellt Artificial Intelligence (AI) neben Daten, Wissen, neuen Technologien und neuen Arbeitsmethoden einen zentralen Baustein für dessen Erfolg dar. The AI powered Enterprise beschreibt zum einen die nötigen Voraussetzungen (AI ready Enterprise), um AI bestmöglich für das Unternehmen zu nutzen. Zum anderen beschreibt die Präsentation den generellen Weg (Strategie und Roadmap) mit Beispielen (cognitive Automation, Chatbot, Advanced Analytics etc.), wie IT und Business gemeinsam vorgehen, um den maximalen Nutzen für beide zu generieren und die Kompetenz in diesem Umfeld mit Partnern (wie BMC) weiter auszubauen.

### Managen Sie noch oder clouden Sie schon?

#### Alle Prozesse sicher vereint auf einer Plattform

Patrick Joder (Swisscom)

Die Digitalisierung ist in aller Munde und Unternehmen stecken noch immer in alten Arbeitsmodellen fest. Mit Enterprise Service Management ist es möglich, Prozesse auf einer Plattform in der Swisscom Cloud zu vereinen. In diesem Referat zeigt Ihnen Patrick Joder die Vorteile auf, wie Swisscom diese Plattform intern einsetzt und worauf es ankommt, damit die Schweizer Wirtschaft fit ist für die digitale Zukunft. Patrick Joder verfügt über mehrere Jahre Erfahrung als Prozess- und Produktberater. Heute agiert er als Vendor Product Manager von ServiceNow bei der Swisscom und ist verantwortlich für die stetige Entwicklung der Plattform für die Großkunden der Swisscom und die internen Leistungsbezügler.

### ITSM und sicherer Umgang mit privilegierten Benutzerkonten

Christian Götz (Genesis/Cyberark)

Moderne IT-Infrastrukturen und Service-Management-Prozesse erfordern schnelle und einfache Managementinfrastrukturen. Ohne die richtigen Privilegien ist eine effiziente Administration von IT-Systemen allerdings nicht möglich. Mit erweiterten Berechtigungen auf Systemen gehen allerdings auch erhöhte Sicherheitsrisiken einher. Ohne die richtigen Privilegien ist aber eine effiziente Administration von IT-Systemen schwierig umzusetzen. Dieser Vortrag stellt den Risiken, die mit der unkontrollierten Nutzung privilegierter Benutzerkonten in den ITSM Prozessen einhergehen, etablierte und leistungsfähige Lösungsansätze zum Schutz von Daten und IT-Systemen gegenüber. Die verschiedenen Möglichkeiten, ITSM mit Privileged-Account-Lösungen zu paaren, zielen unter anderem

darauf ab, privilegierte Zugriffe auf die im Service-Management-Prozess involvierten Systeme effizient, sicher und nachvollziehbar zu gestalten.

### **Vom operativen Reporting zur Analyse: Der Weg zu einer ganzheitlichen Sicht auf die IT-Services**

Stefan Müller (it-novum GmbH)

Die Zeiten hoch integrierter IT-Organisationen sind lange vorbei. Gegenwärtig werden mehr oder weniger große Teile der IT-Wertschöpfungskette von Unternehmen extern eingekauft. Das IT-Management sieht sich somit mit einer Vielzahl von Lieferanten und individuellen Servicevereinbarungen konfrontiert. Um eine ganzheitliche Sicht auf die zentralen Kennzahlen (Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten etc.) zu erhalten, müssen unterschiedlichste Systeme als Datenquellen herangezogen werden. Die notwendige Flexibilität zur Integration von Informationen aus verschiedensten Systemen bietet eine von it-novum entwickelte ITSM-Analytics-Lösung. Basierend auf den zusammengeführten Daten liefern Dashboards und Self-Service-Analysen die notwendigen Entscheidungshilfen für die eigenen sowie extern bezogenen IT-Services.

### **Service Management »Buzz Words« (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.)**

Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

Einmal mehr ist die Diskussion im Service Management von vielen »Buzz Words« geprägt (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.). Dies ist einerseits erfreulich, denn es zeigt eine fast schon stürmische Entwicklung. Andererseits ist es auch recht verwirrend und es kostet Zeit, die Spreu vom Weizen zu trennen. Als Vertreter von BITSeN.ch wird Angelo Leisinger eine knappe und persönliche Bewertung der aktuellen Entwicklungen der ITSM-Methodiken geben.

### **Software Asset Management in der Swisscom**

Gilbert Mariéthod (Swisscom)

Die Analyse der Nutzung von Software und deren Lizenzen ist nicht nur eine rechtliche Pflicht sondern birgt erhebliche Potentiale zur Reduktion von Kosten, Risiken und internen Aufwänden. Doch wie gestaltet man die Einführung einer solchen Lösung? Welche Prozesse und Umsysteme sind zu betrachten?

### **Multi-Supplier Change-Management nach SIAM – Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern**

Markus Müller (ABB)

Änderungswesen im Bereich des Infrastrukturbetriebes und im Bereich der Applikationswartung müssen aus gutem Grund verschieden gemanagt werden. Was der eine als klassisch und »Waterfall-Modell« belächelt, ist für den anderen ein wesentlicher Bestandteil betrieblicher Sicherheit, Risikominimierung und stabiler Serviceerbringung. Der Weg vom kreativen Silicon Valley zur europäisch geprägten Konzern-IT ist weit.

Werfen Sie einen Blick hinter die Kulissen eines globalen IT-Infrastrukturmanagements, um Gemeinsamkeiten oder Unterschiede zu Ihrer eigenen Change-Management-Implementierung zu sehen. Ausgehend von einer schematischen Aufbauorganisation einer

SIAM-Organisation bietet Herr Müller in der zur Verfügung stehenden Zeit eine Anzahl von Aspekten, an die je nach Interessenslage diskutiert werden können. Beispiele: Wie ist Change-Management im Prozessmodell eingebettet? Welche Prozesshilfsmittel stehen zur Verfügung? Was und wie kann man automatisieren? Wie werden Lieferanten integriert und wie kann Prozessleitung aussagekräftig gemessen werden?

### **Multiprovidermanagement**

Christian Knecht (KARER CONSULTING AG)

### **Security: Cybersicherheit und Riskmanagement mit PwC Survey (8. 3. 2018)**

### **Global State of Information Security® Survey 2018 mit einem Schwerpunkt auf Österreich**

Christian Kurz (PWC Österreich)

Vorbereitung auf die Cyberangriffe als Geschäftsanforderung

Die Funktion des Chief Information Security Officers (CISO) gewinnt zunehmend an Bedeutung. Der GSISS2018 zufolge, berichten in Österreich rund 43% der CISOs (oder CSOs) an den Chief Privacy Officer, 24% an die Unternehmensleitung und 14% jeweils an den CIO (Chief Information Officer), den CTO (Chief Technology Officer) bzw. an den COO (Chief Operating Officer).

Viele Organisationen könnten proaktiver mit Cyberrisiken umgehen. Nur 19% der Befragten geben an, dass ihre Organisation Background Checks durchführt. Nur ein Viertel der Studienteilnehmer (25%) hat Schlüsselprozesse zur Aufdeckung von Cyberrisiken in Geschäftssystemen eingeführt – darin inbegriffen Penetration Tests, Threat Assessments, Monitoring von Sicherheitsinformationen sowie Sicherheits- und Schwachstellenanalysen.

Es bedarf mehr Informationsaustausch und Koordination zwischen den Stake Holdern. Nur 49% der Studienteilnehmer geben an, dass sie formell mit anderen in ihrer Branche, einschließlich Mitbewerbern, zusammenarbeiten, um die Sicherheit zu erhöhen und potentielle zukünftige Bedrohungen zu verringern

### **Vorhersage und nachhaltige Bewältigung von Cyber-Attacken – Threat Intelligence, Threat Prediction mit Security KI und Big Data**

Uwe Maurer (NTT Data Österreich)

NTT überwacht laufend die globale Bedrohungssituation und konkrete kritische Bedrohungen. Gleichzeitig werden neue Technologien im Bereich Cyber Defense kontinuierlich weiterentwickelt. Für die Vorhersage von Cyber-Attacks aus dem Internet setzt NTT Security stark auf Threat Intelligence, Threat Prediction mittels Techniken der künstlichen Intelligenz und Big-Data-Analyse.

Für die Erkennung von Angreifern, die bereits im Netz sind, von Verstößen gegen die Richtlinien und von Fehlern bei den Sicherheitseinrichtungen werden Überwachungsregeln aus den Libraries und den Erfahrungen der NTT bei Compromise-Analysis und Forensik eingesetzt. Zudem werden die Daten in Security-Metriken und Schwellwerten verwendet, um laufend die Prevention und die Incident-Response zu verbessern.

Wir zeigen auf, wie mit unseren Experten, auch auf Grundlage von bestehenden Log-Systemen, bei Ihnen ein Intrusion-Detection

und Incident-Management nach State-of-the-Art aufgebaut und betrieben werden kann.

## **AKTUELLER Stand zur Securityforschung aus Sicht des Austrian Institute of Technology – am Beispiel von Quantenkryptographie und andere Themen**

*Martin Stierle (AIT – Austrian Institute of Technology)*

### **DSGVO & Passwortmanagement**

*Daniel Holzinger (Colited)*

Eine Passwortmanagement-Lösung unterstützt bei der Umsetzung einiger Regularien der DSGVO. So erfordert der Artikel 32 DSGVO beispielsweise, dass es Systeme und Prozesse gibt, die das Risiko von undichten Stellen in Bezug auf persönliche Daten minimieren. Mit dem Einsatz einer Passwortmanagement-Lösung können verantwortliche Personen belegen, dass Zugriffe nur bestimmten Personen oder Gruppen erlaubt werden. Darüber hinaus können Zugriffsrechte sofort entfernt werden, wenn diese nicht mehr gebraucht werden (Mitarbeiterkündigung, Veränderungen im Team etc.).

Im Vortrag erfahren Sie:

- Warum ein großer Teil der Datenschutzverletzungen auf schwache Passwörter zurückzuführen ist
- Wie Sie den Zugriff auf Unternehmensanwendungen sicher gestalten
- Wie Sie die konkurrierenden Prioritäten der Endanwender und der Unternehmens-IT lösen
- Wie Sie ein zentrales Management in Ihrem Unternehmen aufbauen
- Wie Sie einfach Richtlinien kontrollieren und Berichte erstellen
- Wie Sie Single Sign-On und eine Zwei-Faktor-Authentifizierung integrieren

### **DSGVO-AUDIT: Worauf es ankommt!**

*Wolfgang Fiala (Fiala Informatik)*

Zu den Aufgaben eines Datenschutz-Beauftragten gehört die Überwachung der Einhaltung der DSGVO. Dabei wird auf externe Audits zurückgegriffen, damit die Unabhängigkeit und ausreichende fachliche Kompetenz gesichert ist. Wird das volle Potenzial solcher Audits ausgeschöpft, wird auch der Datenschutzreife Grad kontinuierlich erhöht. Ein Zertifikat bestätigt die DSGVO-Compliance.

Folgende Fragestellungen werden beantwortet:

- Worauf kommt es beim DSGVO-Audit an?
- Warum sind externe Audits wichtig?
- Wann bzw. wie oft sollte ein Audit stattfinden?
- Wer kann so einen DSGVO-Audit durchführen?

### **Die neue Datenschutzgrundverordnung und ihre Umsetzung**

*Markus Frank (Frank Law)*

EU-Datenschutz: die größten Fragezeichen vor der Umsetzung – von hohen Geldbußen bis zu unsicheren Pflichten. Die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung wirft für die Unternehmen derzeit fast mehr Fragen auf, als sie Sicherheit gibt. Nationale Ausformungen und die Ausjudizierung bleiben abzuwarten. Jedenfalls werden anerkannte Datenschutz-Zertifizierungen – als ›Sicherheitsnetz‹ – zu

einem zentralen Thema der kommenden Jahre. So lautet das Fazit von Wirtschaftsjurist und Rechtsanwalt Dr. Markus Frank, der in seinem Vortrag das jüngste EU-Regelwerk beleuchtet. Extrem hohe Bußgelder bis zu 20 Mio. Euro oder vier Prozent des weltweiten Konzernumsatzes sowie die Tatsache, dass der Schädiger bei Verstößen seine Nicht-Verantwortlichkeit im Sinne der Beweislastumkehr belegen muss, machen aus dem einst zahnlosen Papiertiger ein messerscharfes Datenschutz-Instrument. In seinem Vortrag geht Markus Frank auf wesentliche Neuerungen ein wie: Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, Risikoabschätzung oder Datenschutz-Folgeabschätzung insbesondere im Zusammenhang mit sensiblen Mitarbeiterdaten oder Proling, technische und organisatorische Schutzmaßnahmen wie Verschlüsselung und Pseudonymisierung, Haftungsminimierung und Nachweise durch anerkannte Zertifizierungen u. a.

### **Secure Coding**

*Ulrich Bayer (SBA Research)*

Über reine Wissensvermittlung hinaus steht das Schärfen des Sicherheitsbewusstseins in der Softwareentwicklung im Vordergrund. Über welche notwendigen Kenntnisse die Mitarbeiter bei der Prüfung sicherheitsrelevanter Anwendungen verfügen sollten wird anhand von Einblicken in die typische Arbeitsweise von Hackern gewährt, was in modernen Web-Applikationen – lt. OWASP Organisation – die gefährlichsten Sicherheitsschwachstellen sind.

## **Internationales Frühjahrssymposium – IT-Service & Business-Service-Management (22. 2. 2018)**

### **Herausforderungen im IT-Service-Management mit der Einführung der Digitalen Vignette**

*Andreas Goldnagl (ASFINAG)*

Der Vortrag beschreibt, welche Voraussetzungen bei der Einführung eines neuen digitalen Produktes notwendig sind, um hier die hohen Erwartungshaltungen zu erfüllen.

Laufende Anstrengungen in der Verbesserung der Qualität im ITSM sind die Basis für eine erfolgreiche Transition in den Betrieb.

### **Nutzung und Steuerung von Public Cloud Computing Services**

*Peter Stanjek (USU AG)*

Immer mehr Unternehmen nehmen Computing Services von Public-Cloud-Anbietern in Anspruch – und der Markt wächst rasant. Überzeugend an den Angeboten sind nicht nur Kosten, Qualität und Flexibilität, sondern auch die Einfachheit, mit der diese Angebote per Self-Service in Anspruch genommen werden können. Oft gibt es aber auch eine Kehrseite: Datenschutzrichtlinien werden nicht eingehalten, Risikobewertungen unterbleiben, nicht mehr benötigte Ressourcen verursachen weiterhin Kosten usw. Erfahren Sie, ob und in welchem Umfang Public Cloud Computing Services in Unternehmen genutzt werden und wie diese deren Nutzung überwachen und steuern.

## AI powered Enterprise @ Continental IT

Oliver Lindner (Continental IT)

Auf der Reise zum Digital Enterprise 3.0, stellt Artificial Intelligence (AI) neben Daten, Wissen, neuen Technologien und neuen Arbeitsmethoden einen zentralen Baustein für dessen Erfolg dar.

The AI powered Enterprise beschreibt zum einen die nötigen Voraussetzungen (AI ready Enterprise), um AI bestmöglich für das Unternehmen zu nutzen. Zum anderen beschreibt die Präsentation den generellen Weg (Strategie und Roadmap) mit Beispielen (Cognitive Automation, Chatbot, Advanced Analytics etc.), wie IT und Business gemeinsam vorgehen, um den maximalen Nutzen für beide zu generieren und die Kompetenz in diesem Umfeld mit Partnern (wie BMC) weiter auszubauen

## Zu klein für IT-Organisation? Nein! IT-Service-Management mit FitSM – Ein praxisorientiertes und leichtgewichtiges Framework für die IT

Anselm Rohrer (consectra GmbH)

FitSM ist ein neuer Standard für ein pragmatisches, mit vertretbarem Aufwand umsetzbares IT-Service-Management (ITSM). Es basiert auf bekannten Rahmenwerken wie ITIL, ISO/IEC 20000 sowie COBIT und zeigt auf, wie mit einfachen Mitteln die wichtigsten Anforderungen umgesetzt werden können. Denn nicht nur große Unternehmen sind auf eine funktionierende IT angewiesen.

## SIAM und Multi-Provider-Management

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Der neue Ansatz »Service Integration and Management« (SIAM®) ergänzt das bekannte ITIL®-Kompendium um eine Management-Ebene zur Steuerung multipler interner und externer Service Provider. In diesem Kurzvortrag erhalten Sie einen Überblick über methodische Ansätze, Nutzen und Grenzen des »SIAM Body of Knowledge«.

## VeriSM™ – ein Servicemanagement-Ansatz für die Digitale Welt

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Definition:

**Value-driven** – focuses on providing value

**Evolving** – an up to date approach which will continue to evolve

**Responsive** – facilitates a tailored approach depending on the business Situation

**Integrated** – helps you fit all the different practices together

**Service Management**

*Quelle: Van Haren – VeriSM™*

VeriSM™ vereint moderne methodische Ansätze wie Agile, DevOps, SIAM®, Lean und andere zu einem neuen agilen Ansatz für Servicemanagement.

Dazu wird ein Management-Modell geboten, das einen Zusammenhang (Mesh = Wirkungsgefüge aus den Governance-Anforderungen, den erforderlichen Ressourcen, Management-Praktiken und neu entstehender Technologien (Emerging Technologies) herstellt. VeriSM transformiert die gängigen aus ITIL® bekannten Prozesse zu kleinen agilen Steuerungseinheiten.

VeriSM™ verlangt organisatorische Veränderung – eine Transformation hin zu einer agilen Unternehmenskultur, die auf Kollaboration und Kooperation beruht.



# AutorInnen der letzten Jahre

**Norma Acevedo (REWE Digital Bulgaria)** has been working for more than 20 years in the telecommunication sector, and she is currently driving the R&D organization at REWE Digital Bulgaria, the REWE Group provider of online solutions. Norma has a broad professional experience as Agile coach, working with countless agile teams in very different sectors. She also has experience supporting companies with the introduction of Agile and DevOps frameworks.



Furthermore, Norma has been invited as international speaker to numerous Agile conferences all over Europe.

**Claire Agutter (Scopism Ltd.)** ist Scopism Direktor und leitet die ITSM-Zone, die sich auf die Sammlung von Best Practice E-Learning zu diesem Thema spezialisiert hat.



**Prof. Dr. Stephan Aier (Universität St.Gallen)** ist Assistenzprofessor und Privatdozent am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St.Gallen (IWI-HSG) und leitet dort seit 2006 Arbeitsbereiche und Kompetenzzentren zum Unternehmensarchitekturmanagement. Er ist Diplom-(Wirtschafts)-Ingenieur (2002) und promovierte sich 2006 mit einer Arbeit zur Nachhaltigkeit von Unternehmensarchitekturen an der TU Berlin. In 2016 habilitierte er an der Universität St. Gallen zur Koordination unternehmensweiter Transformationen. Aktuell ist er am IWI-HSG Co-Leiter der »Architectural Coordination Group«. Hier ist er verantwortlich für Grundlagenforschung welche durch den Schweizer Nationalfond und den Grundlagenforschungsfond der HSG finanziert werden sowie für anwendungsorientierte Forschungsprojekte u.a. mit ABB, AXA, Commerzbank, Credit Suisse, DNB, DZ Bank, EnBW, Erste Bank Group, IBM, Post CH AG, RUAG, RWE, Swiss Re, UBS und weiteren. Herr Aier ist Autor von mehr als 100 Publikationen in den Bereichen Architektur, Integration und Transformationsmanagement. Er ist neben seiner Arbeit in der grundständigen Lehre sowie der Executive Education der HSG regelmäßig Vortragender auf Konferenzen und Seminaren für Praktiker.



**Dr. Michael Amann-Langeder (ProMind)** ist agiler Coach, Trainer und Vortragender mit jahrelanger Erfahrung als Scrum Master, Product Owner und Projektleiter. Er unterstützt Unternehmen dabei, in wenigen Wochen agil zu werden. Wissen + Prozess + Tool + Customizing. Neben Coachings und Schulungen entwickelt er gerne auch Software. In seiner Rolle als Tool-Experte für Agilität und Continuous Delivery begleitet er Unternehmen bei der Einführung, Anpassung und Verbindung von verschiedenen Werkzeugen. Um immer auf dem aktuellen Stand der Technik und Wissenschaft zu sein gibt er sein Wissen und seine Erfahrung in Vorlesungen an Studierende unterschiedlicher Hochschulen weiter.



**Andreas Baumann (proventx)** hat fast 20 Jahre Erfahrung im Service Delivery Management für Enterprise Kunden als Technical Account Manager und ist nun in der Rolle als Teamleiter der ITSM Consultants bei der Firma Proventx tätig.

**Christian Baier (Karer Consulting)** ist Vorsitzender der Geschäftsführung der KC Holding GmbH und Vorstandsvorsitzender der Karer Consulting Deutschland. Er ist seit über 20 Jahren Berater im Umfeld IT-Service & Provider Management und Experte im Aufbau von Service Integration und Management Funktionen (SIAM). Ein unternehmensweites SIAM Framework stellt die erfolgreiche Integration und Steuerung von internen und externen IT-Service-Providern sicher, um den Kunden der IT die Services zu liefern, die sie zur Erbringung ihrer Business-Prozesse benötigen. Hierzu gehören die Definition einer End-to-End-Service-Architektur und die Einführung eines Service Lifecycle Managements, die Etablierung eines kundenzentrierten Service Delivery Managements, die Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse, der Aufbau einer aktiven Orchestrierungsfunktion für die Steuerung providerübergreifender Major Incidents und Changes sowie die Weiterentwicklung des Supply- und Sourcing-Mix.



**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. Zudem besitzt er zahlreiche Qualifikationen wie CISSP, Certified Ethical Hacker und CSSPL und ist akkreditierter ÖNORM A7700-Auditor. Er ist auch Mitglied bei Usenix und OCG.



**Harald Biedermann (ÖBB)**

- Service Operations bei der OEBB BCC GmbH
- Teamleiter Service Plattform
- Seit 1987 in der IT der Österreichischen Bundesbahnen beschäftigt
- Ausbildung als Mainframe-Systemprogrammierer
- Ab 1990 verantwortlich für Netzwerkmanagement
- Ab 1995 verantwortlich für Systemmanagementkonzepte
- Ab 2005 verantwortlich für Servicemanagementkonzepte mit Schwerpunkt einer Integration von Produkten unterschiedlicher Hersteller



**Alexander Betti (USU)** ist seit 1996 bei der USU GmbH und dort seit 2016 als Senior Sales Manager tätig. Zuvor verantwortete er im Bereich Consulting als Projektleiter verschiedenste nationale und internationale Projekte um anschließend als Leiter Consulting für den gesamten Beratungs-



bereich verantwortlich zu zeichnen. In seiner Rolle als Senior Sales Manager betreut er aktuell die unterschiedlichsten Interessenten und Kunden rund um die »Services« im Umfeld IT- und Enterprise Service Management.

**DI Dr. Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)** studierte Philosophie an der Universität Wien und Elektrotechnik an TU Wien. Anfang der 90er Jahre leitete er die F&E Abteilung der Focus electronics GmbH zur Entwicklung von Mind Machines. Seit 1996 ist er an der Donau-Universität Krems zunächst als Lehrgangsleiter und Lektor tätig, seit 2009 leitet er das E-Learning Center. Erwin Bratengeyer veranstaltet europaweit einschlägige Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien.



**Ing. Peter Brückler (Software AG)** ist seit 1995 in der Informationstechnologie, in unterschiedlichen Branchen und Rollen tätig, wodurch er über einen breiten Erfahrungsschatz und ein universelles, praxiserprobtes Wissen verfügt. Seine Kernkompetenzen sind in der IT-Architektur, Technologieberatung und dem Requirements Engineering zu finden.



Nachhaltige und flexible Architekturen mit innovativen Technologien zu entwerfen und deren Umsetzung aktiv zu begleiten sind Peters Leidenschaft. Dabei bilden die Prinzipien und Patterns rund um Domain Driven Design, die Werte des Agilen Manifests und bewährte Best Practices aus der Software- und Integrationsarchitektur, die fundamentale Basis.

In seiner unlängst erfolgreichen Zertifizierung zum »Certified Professional for Software Architecture – Advanced Level« nach iSAQB®, durfte Peter sich umfassend mit Microservices, Frontend-Integration, Cloud- und Container-Plattformen beschäftigen.

**Ing. Florian Brunner, MSc (PwC)** ist im Bereich Cybersecurity und Privacy bei PwC Österreich tätig und verantwortet national die Themen OT-Security sowie Identity und Access Management. Er verfügt über langjährige Beratungserfahrung im internationalen Umfeld, unter anderem bei Banken, Versicherungen sowie Industrie- und Technologieunternehmen. Neben der Durchführung von technischen Audits oder der Umsetzung von Sicherheitsprogrammen, unterstützt Herr Brunner seine Mandanten auch bei der Umsetzung sicherheitskritischer Projekte.

**David Buri (Schweizerische Post AG)** arbeitet seit 2008 bei der Schweizerischen Post AG und ist dort Leiter IT Support & Logistics. Aktuell führt der erfahrene Projektleiter bei der Schweizerischen Post das IT- und Enterprise Service Management Tool USU Valuation ein.



**Andra Calancea** ist seit 20 Jahren in der Test- und agilen Beratung tätig und schätzt am agilen Ansatz, dass er hilft, an sich selbst und den Prozessen zu arbeiten. In Branchen wie Finanz, Logistik und Automotive hat sie sowohl nach traditionellen als auch agilen Vorgehensweisen ihr umfangreiches Test-Know-how eingebracht. Dabei war und ist ihr wichtig, immer transparent mit dem Status ihrer Arbeit



umzugehen, um in Projekten Klarheit zu schaffen. Seit Januar 2019 ist es ihr als selbstständige Beraterin ein Anliegen, dass Menschen mehr Freude daran haben, Software zu nutzen und möchte User Experience und Usability durch den Einsatz agiler Softwareentwicklungsmethoden erreichen.

**Chantal Considine (Baloise Group)** ist seit 2017 Enterprise Architektin der Baloise Group. Sie hat Ende 2006 den Abschluss als Dipl.-Ing. Informatik FH an der Fachhochschule Nordwestschweiz gemacht. Danach hat sie als Application Owner CRM und Application Managerin diverse Geschäftsapplikationen einer Schweizer Bank betreut. Seit 2009 arbeitet sie bei der Baloise Group. Von 2010 bis 2017 hat Chantal Considine ITSM-Lösungen auf Basis USU Valuation in der Baloise Group eingeführt und als Teamleiterin ab 2013 betreut.



**Markus Costabiei (Akarion)** ist CEO und Co-Founder des 2017 gegründeten Start-ups Akarion mit Sitz in München und Linz, das sich auf die Entwicklung von Compliance-Lösungen auf Basis von Blockchain-Technologien spezialisiert hat. In der Vergangenheit war er in leitenden Managementpositionen in verschiedenen internationalen Softwareunternehmen tätig. Markus Costabiei war Bundessprecher des österreichischen Inkubatorennetzwerks für Technologie-Startups und leitete über fünf Jahre lang den OÖ High-Tech-Inkubator. Der gebürtige Südtiroler hält mehrere Compliance-Zertifizierungen und ist Mitglied der Arbeitsgruppen für Datenschutz und Blockchain Technologien beim österreichischen Normungsinstitut Austrian Standards. Er ist somit unter anderem bei der Entwicklung eines österreichischen Standards für die Implementierung eines Datenschutzmanagementsystems involviert.



**Alain De Preter (YPTO, Belgian Railways)** has a long term affair with architecture method, language and tool innovation. He has over 35 years of international experience with framework deployments at large scale. Alain is currently providing Enterprise Architecture consultancy services at YPTO, the Belgian Railway's IT organization. He is the author of the architecture framework that they widely adopted.



**Martin Diefenbach (Ivanti)** Pre-sales Consultant bei Ivanti, hat in seiner mehr als 10-jährigen IT-Karriere bei zwei deutschen Softwareherstellern im Consulting gearbeitet und unterschiedliche Lösungen in den Bereichen Softwareverteilung, IT-Service- und Asset Management, Lizenzmanagement und IT Security Management bei Kunden implementiert.

**Gerald Dipplinger (PwC)** ist Digital Leader bei PwC Österreich sowie Steuerberater in der Umsatzsteuer- und Zollabteilung von PwC. Er ist Industry Leader im Bereich Retail & Consumer und seit Juli 2016 neuer Partner für den Bereich Tax Technology. Neben dem Retail-Bereich liegt sein Fokus auf der Optimierung von steuerlichen Prozessen mit IT-Unterstützung. Gerald Dipplinger ist Lektor an der FH Wien und Mitbegründer des Lehrgangs »Zertifizierter Umsatzsteuermanager«.



**Sabrina Donatelli (PAC)** supports PAC's application services team focusing on application life-cycle management and business application services. In addition, she is part of PAC's research team, analyzing key developments in the Swiss software & IT services market and around the services & consumers industry.



**Matthias Farwick (Txture GmbH)** ist derzeit Tätig als CEO bei Txture GmbH. Zuvor war er tätig als Senior Researcher bei der Universität Innsbruck und als Consultant bei QE LaB Business Services. Erfahrungen wurden zuvor schon bei der Research Group Quality Engineering gesammelt.



**Dipl.-Ing. Wolfgang Fiala (Fiala Informatik)** gründete die Fiala Informatik Ziviltechniker GmbH 2003 in Wien. Zu den Schwerpunkten gehören Systemplanungen, Audits, Projektkalkulationen, Prüfung auf Preisangemessenheit, Messungen, Fehlerprüfung etc. sowie zahlreiche Gutachten. In den letzten Jahren ist er schwerpunktmäßig im Public Sector aktiv sowie Mitwirkung bei Ausschreibungen nach BVergG. Er verfügt über umfangreiches Wissen in öffentlich-nahen Bereichen (Ministerien, BRZ, Asfinag, etc).



**Martin Fischer (Baloise Group)** ist seit 2017 Enterprise Architekt der Baloise Group. Er hat 2007 an der Universität Basel an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät promoviert. Danach hat er bei der Baloise Group diverse Applikationen im Bereich Asset Management betreut. Seit 2013 hat Martin Fischer die Abteilung Group Applications für die Betreuung aller gruppenweiten Applikationen außer SAP aufgebaut und geleitet.



**Dr. Markus Frank, LL.M (FrankLaw)** ist als Rechtsanwalt spezialisiert auf interdisziplinäre Untersuchungen von Schadenursachen bei Wirtschaftsdelikten und Vertragsverletzungen. Vor diesem Hintergrund ist er als Rechtsexperte im Beirat der Zertifizierungsorganisation CIS vertreten und fungiert im Rahmen der CIS-Zertifikatslehrgänge als Trainer.



**Fabian Gampfer (AppDynamics)** is a research fellow at the Institute of IT Management and Digitization (ifid) at the DOM University of Applied Sciences in Düsseldorf, Germany. He pursues a PhD degree in Enterprise Architecture at the UCAM FOM Doctoral School of Business in Murcia, Spain and holds a Master degree in Business and Process Management as well as a Bachelor degree in Applied Computer Science. Currently he holds a position as presales consultant at Cisco Systems and has previously worked as solution architect at Hewlett Packard. He has led and participated in various national and international consulting projects on: Enterprise Architecture, IT Service Management and Service Brokerage.



**Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)** hatte bei Alcatel-Lucent Enterprise und deren Vorgesellschaften über die letzten Jahre ver-

schiedene Leadership Aufgaben inne. Seit 1.1.2017 leitet er den Bereich Carriers und Service Provider für Europe and North (DACH, BENELUX, Central and Eastern Europe). Er beschäftigt sich seit längerer Zeit mit Marktanalysen im Bereich Telekommunikation.



**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl (ASFINAG)** 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 Managementenerfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch CarrierCom war er maßgebend für den Aufbau des Intelligent Networks 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 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.



**Christian Götz (Genesis/Cyberark)** ist aktuell in der Position als Director of Presales für die DACH Region bei CyberArk (Partner von GENESIS Swiss Team AG) verantwortlich. In den letzten zwei Jahrzehnten sammelte er wertvolle IT Security Erfahrung als professioneller Consultant und Software Engineer. Er zeichnet sich als IT-Experte im Bereich Privileged Identity Management, Passwort-Management sowie Application Identity Management aus. Heute richtet er seinen Fokus auf die Absicherung von privilegierten Konten.



**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. Aktuell ist er der Chief Digital Officer im Bundesministerium für Justiz.



**Joachim Hackmann (PAC)** is Principal Consultant at PAC and part of the Digital & IoT cluster within the CXP Group. He can draw on more than 20 years of experience in the IT industry for his role of analyst and consultant.



Within the Digital & IoT team Joachim Hackmann is responsible for the financial services and insurance segments; his range of activities includes the analysis of as well as the provision of consulting services for service providers and software vendors in the DACH region.

**Mag. Robert W. Halper (Raiffeisen Bank International AG)** entwickelt als Group IT Architect Roadmaps & Strategien und definiert davon abge-



leitet IT-Projekte mit dem Fokus, dass IT-Lösungen »compliant« mit der Gesamtstrategie sowie den Zielen von Business und IT der internationalen Bankengruppe sind. Eine intensive Zusammenarbeit mit relevanten Stakeholdern bei der Entwicklung von innovativen und passenden Konzepten zur Reduktion der Gesamtkomplexität und Reduzierung von Kosten prägen seinen Arbeitsalltag. Die Wahrung der Transparenz sowie der stete Blick auf das Business bilden die zentralen Erfolgsfaktoren dafür.

**Albert Hayr** Seine Leidenschaft ist Open Source und Technologie und das seit mehr als 20 Jahren. Diese Leidenschaft prägt nicht nur seinen Beruf, wo er seit mehreren Jahren als Software- und Systemarchitekt tätig ist. Es ist eine Vollzeit Berufung, die sich kontinuierlich durch alle Bereiche seines Lebens zieht. Fast für jedes Hobby und Interesse lässt sich ein Stück Software schreiben, um es mit Technologie zu optimieren. Begonnen hat es am Ende des letzten Jahrtausends mit Linux in seiner Freizeit. In der Telekommunikationsbranche, wo er beruflich groß geworden ist, hat er die entscheidenden Dinge über Hochverfügbarkeit und qualitätsorientiertes Denken gelernt. Das Potential und den unumgänglichen Trend von Open Source hat er sehr früh erkannt. In den 2000er Jahre, wo er schon akribisch darauf fokussiert war Open Source Software im Beruf einzusetzen, da er vom Langzeiterfolg überzeugt war, wurde er noch von so manchen belächelt. Diese Zeit forderte von ihm neben dem Entwerfen von kreativen technischen Lösungen und diese im Detail zu verstehen, auch viel Überzeugungskraft. Er musste selbst auch alle nicht technischen Anforderungen adressieren um sein Umfeld zu überzeugen. Heute dominiert bei ihm lösungs- und zielorientiertes Denken, die effektivste Lösung steht im Vordergrund. Da er in seiner Freizeit noch immer Admin, Developer und Tester ist, kann er auch in seiner beruflichen Rolle als Software- und Systemarchitekt bei jedem Entwicklungsschritt unterstützen, was bei den komplexen Lösungen heutzutage ein sehr großer Vorteil ist.



**Dipl.-Ing. Christof Heiss, Msc. (InfraSoft)** war nach seinen Universitätsabschlüssen in der Vergangenheit in leitenden Positionen in IT-Konzernen wie Brainforce oder IBM Österreich, danach als Direktor in verschiedenen Personalberatungsunternehmen wie Experis Austria oder Powerserv und ist aktuell als Head of Sales bei InfraSoft tätig.



**Dipl.-Ing.<sup>in</sup> 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.

**Michael Hentze (Tricentis)** is Senior Vice President of Engineering at Tricentis, a global leader in enterprise software testing solutions. He is Head of Tricentis' EMEA Engineering Team with development

sites in Vienna, Lodz and Budapest and is responsible for a Team of 100+ Engineers.

Michael arrived at Tricentis with more than 20 years of experience in various elds, including software development, consultation and consumer electronics. Prior to this current appointment, he was Head of Software Development at Robitronic Electronic GmbH, CEO of hitec Entwicklungs- & Vertriebs GmbH, and Head of Software Development at Insight Instruments after several years of self-employed work as a software developer. Michael holds a Master's Degree (Dipl.-Ing.) from the Vienna University of Technology, where he studied computer science.

**Andreas Hirt (Jet Aviation)** verfügt über jahrzehntelange Erfahrung beim Aufbau und Einführung von Serviceorganisationen und -strukturen. Als Director IT Services für die Region EMEA bei Jet Aviation ist er seit 2015 in leitender Position. Er ist zuständig für den reibungslosen Ablauf der Service Organisation im Bereich IT Infrastruktur, zu welcher auch der globale Service Desk (24/7) mit »follow-the-sun«-Prinzip gehört.

**Christian Höllwieser (BOC)** Seit 2004 ist Herr Höllwieser als Berater mit Schwerpunkt Business Process Management sowie Enterprise Architecture Management in der BOC Group tätig. In verschiedenen Projekten unterstützt Herr Höllwieser Unternehmen diverser Branchen bei der Implementierung und im Betrieb dieser Management Disziplinen. Seit 2015 leitet er das Enterprise Architecture Projekt- und Beratungsteam in Wien. Neben BOC ist Christian Höllwieser als externer Lektor für das Department für Informationsverarbeitung & Prozessmanagement an der Wirtschaftsuniversität Wien tätig.



**Klaus Holzhauser (teknowlogy Group)** ist seit 1994 in der Software- und IT-Services-Branche und seit September 2006 bei PAC München tätig. Im Februar 2014 wurde er zum Geschäftsführer der PAC GmbH in Deutschland ernannt. Seit 2017 verantwortet er zudem weltweit die Digital & IoT Practice der CXP Group.



Seine Fokusthemen sind Digital Enterprise, Industrie 4.0 & Internet der Dinge (Internet of Things [IoT]), der Manufacturing-Sektor mit Schwerpunkt Automobilbranche, IT-Dienstleistungen, On shore & Global Sourcing, Beratung & Systemintegration, Application Management, Trends im Nearshore-/On shore-Bereich sowie Strategieberatung und M&A-Projekte.

Vor seiner Zeit bei PAC war der studierte Betriebswirt für Unilog-Integrata, Deloitte und die IZB tätig.

**Daniel Holzinger (colited)** blickt auf rund 20 Jahre Erfahrung in der Informationstechnologie zurück. Er bekleidete internationale Managementpositionen in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Public Relations, Partnermanagement und Business Development. Darüber hinaus war er mehrere Jahre als Lektor für Marketing- und Vertriebscontrolling an der FH Wien tätig. Zuletzt war der colited Gründer bei Netviewer/Citrix Online als Geschäftsführer für Österreich und international als Vice President für die Webinar-Strategie verantwortlich.



**Werner Hölzl (WIFO)** ist seit 2005 wissenschaftlicher Mitarbeiter am WIFO und im Forschungsbereich »Industrieökonomie, Innovation und internationaler Wettbewerb« tätig. Er hat einen Abschluss in Wirtschaftswissenschaftsinformatik der Technischen Universität Wien und promovierte in Wirtschafts- und Sozialwissenschaften an der Universität Wien. Vor seinem Eintritt ins WIFO im Jahr 2005 war er Forschungsassistent und Lehrbeauftragter an der Wirtschaftsuniversität Wien. Seine Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen Industriedynamik, Entrepreneurship und Konjunkturumfragen. Er hat an einer Reihe von internationalen und nationalen Projekten mit Schwerpunkt auf wachstumsstarken Unternehmen, Innovation, Unternehmensfinanzierung, Industriepolitik oder Strukturwandel mitgewirkt. Seit 2012 ist er wissenschaftlicher Leiter des WIFO-Konjunkturtests. Seine Forschungsergebnisse wurden in internationalen Zeitschriften wie Small Business Economics, Research Policy, Industrial and Corporate Change sowie Applied Economics veröffentlicht.



**Ao. Univ.-Prof. Dr. Christian Huemer (TU Wien)** ist außerordentlicher Professor am Institut für Software Technologie und Interaktive System der Technischen Universität Wien. Außerdem ist er wissenschaftlicher Leiter des Studios Inter-Organisationale System der Research Studios Austria Forschungsgesellschaft mbH. Er war mehrere Jahre lang Vorsitzender der UN/CEFACT Techniken und Methoden Gruppe (TMG) und Mitglied in UN/CEFACTs Forum Management. Zusätzlich ist er auch für die Standardisierungsbestrebungen der UN/CEFACT's Modeling Methodology (UMM) ausschlaggebend. Des Weiteren leitet er den Bereich E-Commerce der Gesellschaft für Informatik (GI) und ist Mitglied im RosettaNet Message Control and Choreography (MCC) Programm. Seine Forschungsinteressen sind Methoden für die Modellierung von E-Business-Transaktionen sowie modellgetriebene Ansätze im Bereich serviceorientierter Architekturen.



**MMag. DI David Jungwirth (CA)** coacht mit seinem Team DevOps Strategie Transformationen und fokussiert dabei auf Kultur, Prozesse und adäquaten Technologieeinsatz. In den letzten Jahren leitete er IT-Change-, Automatisierungs- Transformations-Projekte mit 10 000en Tagen.



Er stützt seine Karriere auf Erfahrungen aus Software-Produkt- und -architekturbezogenen Führungspositionen sowie als Management- und Technologieberater.

Herr Jungwirth absolvierte Executive Programme am Massachusetts Institute of Technology sowie dem Hernstein Institut für Management und Leadership. Er ist im Besitz von Projekt Management, Technical Delivery und Trainer Zertifizierungen von APIM, SCRUM Alliance und dem DevOps Institute.

**Fritz Kleiner (Futureways)** ist eidg. diplomierter Wirtschaftsinformatiker, ISACA CGEIT zertifiziert, Ausbilder 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.



**DI Benedikt Klotz (IBM)** ist Senior Architekt, verantwortlich für das Software- und Cloud-Lösungsportfolio bei IBM. Er ist seit 20 Jahren in unterschiedlichen IT- Funktionen tätig; 1997–2000 als SAP Logistik Consultant und Projekt Manager, 2001 bis 2008 als Spezialist und Architekt für IBM Middleware, Applications-Integration und Business Process Management in Zentral- und Osteuropa/IBM CEE, 2009–2015 Lead Architekt für Government & Smarter-Cities-Lösungen in IBM CEE & Middle East / Afrika und seit 2016 verantwortlich für Enterprise-Kunden in Österreich. Benedikt Klotz ist Open Group Master zertifizierter IT-Architekt und Mitglied der IBM Academy of Technology.



**Christian Knecht (Karer Consulting),** Dipl.-Betriebswirt, war über mehrere Jahre in leitender Funktion in den Einkaufsorganisationen bei Hewlett Packard und Credit Suisse tätig. Schwerpunkte waren dabei das Sourcing von Dienstleistungen und die Optimierung der Prozesse durch Automatisierung, Outsourcing, Near-/Off-Shoring und Compliance Management. Als Verantwortlicher für die Geschäftsprozessarchitektur bei Syngenta begleitete er die Gestaltung eines neuen Servicemodells im Rahmen des Aufbaus eines Offshore-Centers in Indien. Heute ist Christian Knecht Mitglied der Geschäftsleitung der Karer Consulting und als Berater im Bereich IT-Businessmanagement tätig. Er ist zertifizierter Enterprise-Architekt (TOGAF 9.1), MSP Practitioner (Managing Successful Programmes), SCRUM Master und ausgebildet in ITIL v3 sowie COBIT 5.



**Walter Langmann (XAL)** ist Head of IT & ERP Services bei XAL, einem der größten europäischen Leuchtenherstellern. Er verantwortet ein internationales Team und ist in seiner Position für den täglichen reibungslosen Ablauf im Unternehmen, die Effizienzsteigerung in der IT und die Digitale Transformation zuständig. Davor war er für die Geschäftsentwicklung des Data Center Bereichs bei der NTS AG verantwortlich. Seine Karriere in der IT startete er bei der Andritz AG als System Specialist für Storage Systeme und setzte er bei NetApp Austria GmbH als Professional Services Consultant fort.



**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.



**Josef Lettner (Porsche Informatik, FH Salzburg)** ist Senior Business Analyst der Porsche Informatik GmbH und Lektor der FH Salzburg.



**Peter Lieber (VÖSI, LieberLieber)** ist Senior Partner bei LieberLieber, Experte im Enterprise Architecture Management und aktuell Präsident der Verbandes Österreichischer Softwareindustrie.



**Markus Lindinger (MASTERS Consulting)** wechselte nach seinem Studium der Holzwirtschaft im Jahre 1990 in die IT, wo er im Bereich der strategischen Planung und seit 1998 als Unternehmensberater tätig ist. Seit 2003 ist er geschäftsführender Gesellschafter in der Unternehmensberatung MASTERS Consulting GmbH. Schwerpunkt seiner Beratungstätigkeit ist die Planung und Einführung von IT-Prozessen nach ITIL®.



**Oliver Lindner (Continental IT)** ist Strategist for Artificial Intelligence bei der Continental IT, Regensburg



**Dr. Johannes Lischka (s IT Solutions AT Spardat GmbH)** ist ein selbsternannter querdenkender Vernetzer. Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik an der Uni Wien gestaltete er alle wesentlichen Managementkonzepte in der IT-Sektion des Finanzministeriums mit und erkannte, dass es einfacher ist, ein Konzept zu schreiben, als dieses in der täglichen Arbeit in einer Organisation auch zum Leben zu erwecken. Aus dieser Erkenntnis heraus arbeitete er im BMF und als Enterprise Architekt im Rahmen der Sozialversicherung daran, mit beteiligten Menschen gemeinsam Win-win-Erlebnisse zu schaffen, um dieses Ziel zu erreichen. Aktuell ist er bei einem Dienstleister im Bankenwesen tätig und sucht nach weiteren derartigen Erlebnissen.



**Gilbert Mariéthod (Swisscom)** ist seit September 2009 zuständig für die Weiterentwicklung des License Managements bei Swisscom. Er stellt die Compliancy der installierten Software im Client-, Server-, Cloud- und Mainframe-Umfeld sicher und leitet sämtliche Software Audits innerhalb des Konzernes. Zuvor war er seit 1988 in verschiedenen Funktionen im IT-Einkauf tätig und lernte dort die Kunst der verschiedenen Lizenzmetriken namhafter Software-Hersteller kennen. Nach einer kaufmännischen Grundausbildung hat er diverse Weiterbildungen in den Bereichen Betriebswirtschaft, Einkauf, Verhandlungstechnik und Wirtschaftsmediation absolviert. 2011 hat er den schweizerischen SAM Circle gegründet.



**Philipp Mattes-Draxler (PwC)** ist im Bereich Cybersecurity und Privacy bei PwC tätig. Zuvor war er unter anderem mehrere Jahre beim Österreichischen Bundesheer im Bereich der Informationssicherheit beschäftigt. Er ist auf die Beratung nationaler und multinationaler Unternehmen mit Schwerpunkt Cybersecurity spezialisiert.



**Uwe Maurer (NTT Security)** arbeitet als Chief Architect Cyber Defense EMEA bei der Gestaltung von SIEM und SOC Lösungen der NTT Security mit. Er wirkt als Principal Security Consultant daneben in wichtigen Projekten aktiv mit.



**Ursula Meseberg (microTOOL)**, Dipl.-Math., ist Mitbegründerin und Geschäftsführerin der Berliner microTOOL GmbH. Zuvor hat sie als Consultant bei der Einführung von Systemanalyse- und Soft-

warentwicklungsmethoden sowie der Entwicklung von Vorgehensmodellen mitgewirkt. Sie ist Mitglied des IIBA® und ehrenamtlich im Vorstand des IIBA® Germany Chapter aktiv. Außerdem ist sie assoziiertes Mitglied des IREB®.



**Andreas Mitter (BearingPoint)** ist seit mehr als 13 Jahren in der Beratung und beschäftigt sich seit 2007 mit agilen Methoden. Dabei arbeitet er in unterschiedlichsten Rollen als Product Owner, Scrum Master und agiler Coach. Seit 2015 ist Andreas Mitter bei BearingPoint unternehmensweit für den Bereich Agile Advisory verantwortlich und begleitet mit seinem Team seit vielen Jahren verschiedene Unternehmen unterschiedlichster Branchen auf ihrem Weg zur agilen Organisation. Andreas Mitter ist Mitveranstalter der Agile Austria – einer der größten agilen Konferenzen in Österreich sowie Mitorganisator der Vienna Scrum Meetup Gruppe mit dem Ziel eine Agile Community in Österreich zu etablieren.



**Frédéric Monard (PIDAS)** ist CEO der PIDAS Gruppe. Er hat ein Studium der Betriebsökonomie und einen Executive MBA absolviert sowie ein Leadership-Programm der renommierten Harvard Business School in Boston (USA) durchlaufen. Der passionierte Leader ist spezialisiert auf strategisches Customer Care Management in Business und IT, Digitalisierung im Kundenservice und auf die Transformation von Unternehmen hin zu gelebter Kundenorientierung.



**Markus Müller (ABB)** 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 bei ABB erhielt, wo er nunmehr als Group Vice President tätig ist.



**Stefan Müller (it-novum)**. Nach mehreren Jahren beruflicher Erfahrung als Business Consultant in den Themengebieten Governance und Controlling sowie Sourcing Management leitet Stefan Müller die Abteilung Business Intelligence & Big Data bei it-novum.

Sein Herz schlägt für die vielfältigen Möglichkeiten, die Open-Source-Lösungen für Business Intelligence und Big Data bieten. Seit 2009 setzen er und sein Team erfolgreich Kundenprojekte mit den Lösungen von Pentaho, Jedox und Cloudera in verschiedenen Branchen um. Als führender Pentaho-Experte im deutschsprachigen Raum gibt Stefan Müller seine Begeisterung für Open Source im BI- und Big Data-Bereich regelmäßig in Büchern, Fachartikeln und Vorträgen auf internationalen Konferenzen und Veranstaltungen weiter.

Der Autor des Standardwerks »Pentaho und Jedox – Open Source Business Intelligence-Lösungen« veröffentlicht außerdem regelmäßig im Expertennetzwerk des Fachmagazins »Computerwoche« und in verschiedenen IT-Medien, wissenschaftlichen Zeitschriften und Big Data-Blogs.



**Dr. Thomas Natschläger (SCCH)** schloss seinen Master in Telematik und seinen Doktor in Compu-

tational 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.

**Elena Ndrepepa (PAC)** ist Analystin bei PAC. Als Mitglied des Research Teams fokussiert sie sich auf die Themen Digital Customer Experience (DCX) und Künstliche Intelligenz (KI) sowie den Healthcare-Markt in Deutschland. Darüber hinaus analysiert sie die wesentlichen Entwicklungen im österreichischen Software- und IT- Services-Markt. Die studierte Volkswirtin ist seit 2018 für PAC tätig.



**Orsolya Nemeth (Sparx Services CE).** Seit 15 Jahren agiert Fr. Orsolya Nemeth als professionelle Trainerin, davon 7 Jahre als Senior Trainerin im Bereich Business-Softwarelösungen. Seit 2017 ergänzt Fr. Nemeth das Team von Sparx Systems sowie Sparx Services Central Europe als Beraterin und Trainerin in Schlüsseldomänen wie Versicherung, IT-Security und Retail, in dem Sie die Unternehmensarchitektur von anspruchsvollen Kunden anhand von Modellierungssprachen wie BPMN (Business Process Modeling & Notation), UML oder Archimate, sowie das TOGAF- Framework, Software gestützt modelliert.



**Gerwald Oberleitner (Microsoft)** bringt über 10 Jahre Erfahrung aus dem Großkundenvertrieb bei Microsoft in die DX (Developer eXperience) Gruppe ein. Gerwald verantwortet den Lösungsvertrieb für Visual Studio, MSDN sowie Application Lifecycle Management (ALM) und wird Kunden bzw. Partner in die Cloud »begleiten«. Schwerpunkte im Bereich von Microsoft Azure sind: Dev/Test (IaaS), Visual Studio Online, DevOps, Cloud Services für Entwickler sowie IoT.



**Dipl.-Ing. Dr. Rudolf Pailer (IBM)** ist Senior IT-Architekt in der Watson AI Practice der IBM Österreich. Er hat langjährige Erfahrung in den Bereichen IBM Watson AI Technologie, Big Data, Data-Science-Plattformen, Enterprise Architecture und Custom Software Development. Er ist Open Group Master Certified IT Architect und hält ein Doktorat in Electrical Engineering and Information Technology der TU Wien. Vor seiner Tätigkeit bei IBM war er als Senior Systems Engineer bei Telekom Austria und als Head of Group Research and Technology bei Ericsson beschäftigt. Dr. Rudolf Pailer war als Key Researcher an Forschungsprojekten des Instituts für Breitbandkommunikation der TU Wien und des Telecommunications Research Center Vienna (ftw) beteiligt.



**Christian Patterer (EVN)** ist Software-Architekt bei EVN. Seine beruflichen Erfahrungen reichen von Software Entwicklung, Anforderungs- und Projektmanagement, Prozessanalyse und Beratungstätigkeiten bis zu Software Architektur in internationalen Konzernen unterschiedlicher Branchen.

**DI Dr. Renate Pazourek (BRZ).** Tätig im Bundesrechenzentrum in der Abteilung »Artificial Intelligence«. Sie ist dabei zuständig für die Projektabwicklung und arbeitet als Data Scientist in Predictive-Analytics-Projekten



**DI Dr. Friedrich Peschke (Atos)** ist seit 20 Jahren als Unternehmensberater für die Automobil- und Maschinenbauindustrie mit den Schwerpunkten Produktentwicklung und globale Zusammenarbeit tätig. Er ist ehemaliger Forschungspartner des Kompetenzzentrums Virtuelles Fahrzeug Graz, ehemaliger Lektor der FH Technikum Wien und als zertifizierter Assessor für Unternehmensqualität nach EFQM am jährlichen Staatspreis für Unternehmensqualität und zertifizierter interner Auditor für Qualitätsmanagement in Automotive (VDA, ISO/IATF) tätig.



Bei Atos ist er Mitglied des Centers of Excellence für »Plattformlösungen Industrie 4.0« und Programmleiter für eine Cloud-Plattform zum sicheren Lieferantendatenaustausch.

Nach mehreren Vorträgen und einem Skriptum für Studenten fasst Dr. Peschke seine langjährigen Projekterfahrungen in seinem Taschenbuch »Product Lifecycle Management (PLM) – Kundennutzen durch integriertes Prozessmanagement« beim renommiertesten deutschsprachigen Verlag für Qualitätsmanagement (C. Hanser) für die praktische Anwendung zusammen.

**Dr. Mario Pichler (SCCH)** ist Senior Researcher und seit 2015 verantwortlich für die Etablierung neuer Projekte im Forschungsschwerpunkt »Data Analysis Systems« am Software Competence Center Hagenberg (SCCH). Er studierte Informatik an der Universität Linz, an der er 2007 auch zum Thema »Ubiquitous Computing« promovierte. Darüber hinaus absolvierte Dr. Pichler das BSc-Studium »Geo- und Atmosphärenwissenschaften« an der Universität Innsbruck (Abschluss 2015). Er hat mehr als 17 Jahre Erfahrung in anwendungsorientierter Forschung in den Bereichen Ubiquitous Computing, Software Engineering und Daten Analyse. Zusammen mit weiteren Partnern aus Energie, Forschung und IT arbeitet Dr. Pichler an Projekten im Energie-Bereich, u. a. im Rahmen des Green Energy Lab (<http://www.greenenergylab.at/>).



**Andreas Pirkner (Erste Asset Management)** war nach dem Wirtschaftsingenieur-Studium an der Technischen Universität Wien zunächst als Projektleiter im IT-Bereich tätig. Nach mehreren Jahren in verschiedenen Funktionen im Bankbereich, sowohl auf Business- als auch auf IT-Seite, ist er nun verantwortlich für Enterprise Architecture Management und IT-Strategie bei der Erste Asset Management GmbH, einer Tochter der Erste Group Bank AG.



**Katja Piroué (nagarro)** ist in München geboren und seit 1998 im Bereich Softwarequalitätssicherung, Requirements Engineering und Prozessdesign, inzwischen in Wien tätig. Sie ist international als Experte für obige Themen sowohl auf konzeptioneller sowie durchführender Ebene gefragt und ebenso als Trainer für CPRE, Usability



und andere Seminare, sowie als Lektorin und Rednerin tätig. In ihrer Arbeit als Kanban Master/Agile Coach und Testmanager für agile Multiprojekte konnte sie viel Erfahrung zum Vortragsthema sammeln.

**René Princz-Schelker (Alcatel-Lucent Enterprise).**

VP Technical Sales & Service EUNO, ALE Deutschland GmbH. René Princz-Schelker (49) ist seit 2000 in verschiedenen führenden Positionen bei Alcatel-Lucent Enterprise sowie davor bei Alcatel tätig. In seiner jetzigen Funktion als VP Technical Sales & Service ist er verantwortlich für die Leitung des PreSales-, des Trainings und des Service Delivery-Bereichs in der Vertriebsregion Europe & North und unterstützt gleichzeitig den indirekten Vertrieb sowie Business Partner in den Bereichen Voice-, Applications- und Infrastructure-Solutions für Unternehmenskunden.



**Günther Rainer (ARZ)** ist seit Mitte 2018 Enterprise Architekt im ARZ. Seine berufliche Laufbahn

führte ihn durch Großprojekte in einem internationalen Beratungshaus über Softwareentwicklung in einer österreichischen Bank und Enterprise Architektur bzw. Portfoliomanagement im Bahn-Umfeld zur Enterprise Architektur im ARZ.



**Dipl.-Ing. Philipp Reisinger (CISA, CISSP) (SBA Research)** ist Consultant bei SBA Research – einem Forschungszentrum für Informationssicherheit und IT-Sicherheitsdienstleister. Seine

primären Tätigkeitsgebiete sind die Beratung von Unternehmen zu organisatorischen Aspekten der Informationssicherheit, ISO 27001 Zertifizierungsbegleitung, die Durchführung von Audits, Risikoanalysen, Sicherheitsbewusstseinschulungen, Kursen und Trainings sowie das Verfassen von Übersichtsarbeiten zu verschiedensten aktuellen Sicherheitsthemen.



**Roger E. Rhoades (Consultant)** ist selbständiger

Trainer und Berater in den Bereichen Enterprise und Software-Architektur. Als erfahrener Architect in internationalen Großunternehmen übersetzt er die Geschäftsstrategien in konkrete Transformationsvorhaben. Als Trainer übermittelt er die notwendigen Methoden sowie das gewonnene Wissen aus seinen Erfahrungen und befähigt somit seine Kunden, ihre Strategien nachhaltig in die Praxis umzusetzen.



**Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs).** Management 3.0 Licensed Trainer, PMI-ACP, SAFe Program Consultant (SPC), ICA-BAF.

Business Agility Consultant bei Rodriguez Pardo & Assocs. Almudena Rodriguez Pardo sammelte über 22 Jahre Praxiserfahrung in Telekommunikationsunternehmen als Entwicklerin, Market Support Engineer und in der Qualitätssicherung. Passionierte Agile Expertin, mit einer sehr breiten praxisbezogenen Erfahrung in der Anwendung von Lean and Agile Methodologien, unterstützt Almudena mit ihrer Unternehmensberatung die erfolgreiche Agile Transformation eines breiten Spektrums europäischer Unternehmen. Mit ihren Consultingleistungen betreut Almudena eine Vielzahl von Branchen wie Versicherungen, Telekommunikationen, Modemarken, Regierung,



Apps, Media, ..., diese Erfahrungen sind die Grundlage für ihren Leading-SAFE-Kurs, wo sie theoretische Inhalte mit praxisbezogenen Beispielen und »Best Practices« aus der Industrie kombiniert.

Weiterhin ist Almudena international als Sprecherin bei den wichtigsten europäischen Agile Konferenzen tätig (zum Beispiel Agile Tour London, Agile Practitioners Tel Aviv, ScrumDays Stuttgart, Conference Agile Spain, Agile Austria Conference). Auch als Keynote Speaker war Almudena bei Conference UCCAT Paris, Husef Budapest und ExpoQA Madrid dabei! 2020 ist Almudena bei der European Business Analysis in Frankfurt, Aginext.io London und bei Agile Tampere (Finnland) als Speaker eingeladen.

**Wolf Rogner (FH-Technikum)** 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.



Wolf Rogner beschäftigt sich seit einigen Jahren sowohl theoretisch als auch in der praktischen Anwendung mit Innovationsprozessen. Er berät führende Unternehmen wie auch mittelständische Betriebe bei der Einführung und Umsetzung von Open Innovation. Gemeinsam mit Partnern entwickelt er derzeit eine innovative Lösung zur Analyse großer Datenmengen.

**Anselm Rohrer (consectra GmbH)** begann 1996

seine berufliche Laufbahn als Berater und Trainer. Seine thematischen Schwerpunkte bilden pragmatische Ansätze im IT-Servicemanagement und in der Informationssicherheit sowie bei der Kopplung beider Ansätze.

Seit 2003 ist er Geschäftsführer der consecra GmbH und als Lehrbeauftragter an mehreren Hochschulen tätig.



**Bernd Röser (Agosense)** beschäftigt sich schon über 10 Jahren

in verschiedenen Positionen mit dem Thema Requirements Management beziehungsweise Requirements Engineering. Seit Mitte 2015 ist er bei der agosense GmbH als Key Account Manager für den Vertrieb der Requirements Management Plattform agosense.fidelia zuständig.



**Christoph Schmittner (AIT GmbH)** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter beim Austrian Institute of

Technology im Bereich Safety and Security. Seine Schwerpunkte sind Safety Engineering, Road Safety, Embedded Systems, Autonomous Robotics, Automotive Systems Engineering, Computer Security and Reliability etc.



**Markus Schneider (Volksbank)** ist im Volksbanken-Verband für IT-Strategie & Architektur verantwortlich und in dieser Funktion maßgeblich mit Standardisierungs- und Digitalisierungsfragen betraut. Als einer der führenden EAM-Experten, gibt er als Lektor seine Expertise an Fachhochschulen weiter.



**Dipl.-Ing. Erwin Schoitsch (AIT)** studierte an der TU Wien Technische Physik und zusätzlich Rechentchnik. Er arbeitet seit über 40 Jahren im AIT Austrian Institute of Technology, Safety & Security Department, im Bereich der sicherheitsrelevanten und zuverlässigen Computersysteme, Prozesssteuerungen, Echtzeitsysteme 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 speziellen industrienahen Förder-schiene des Rahmenprogramms mit eher großen bis sehr großen Forschungsprojekten.

**Dr. Robert Scholderer (Consultant)** absolvierte sein Studium an drei Exzellenz-Unis für Mathematik und Informatik in München, promovierte in Karlsruhe und habilitierte an der TU Ilmenau, wo er auch heute noch als Dozent tätig ist. In über 1000 erstellten Verträgen mit einem Verhandlungsvolumen von ca. 800 Mio.€ stellte er seine Praxiskompetenz für namhafte Firmen und Konzerne unter Beweis. Er ist Autor des IT-Bestsellers »IT-Servicekatalog«. Seine Trainings, Seminare und Vorträge begeistern durch seine fundierte Art der Vermittlung gelebten und erprobten Erfolgswissens.



**Ing. Rudolf Siebenhofer, CMC (SielTMCi)**. Über 35 Jahre Erfahrung in der Software Entwicklung und im Projekt-Management für Software- und System Entwicklungen in verschiedensten Domänen (Telekommunikation, Automotive, Medizintechnik, Energieversorgung, Airlines, ...)



Seit 2010 Gründer und Inhaber von SielTMCi Siebenhofer. Consulting e.U., Obmann des Vereins coopPSE – Verein für Informationstechnologie. Seit 2003 Lektor an den Instituten für Angewandte Informatik und Informatiksysteme der Universität Klagenfurt. Bis 2010 CEO von Siemens PSE (Nanjing) Co, Ltd.

**Thomas Spring (PLAIN IT AG)** Als Geschäftsführer und Leiter der Marketing- & Verkaufsabteilung sind mir die Kunden- und die Mitarbeiterbedürfnisse sehr wichtig. Sie werden feststellen, dass unsere Mitarbeiter Freude an der Arbeit haben und ihr Wissen sowie ihre Erfahrung in vollem Masse dafür einsetzen, dass Sie als unser Kunde vollends zufrieden sind.



**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)** ist Projektleiter, Systemarchitekt und Dozent für Business Intelligence und Data Warehousing. Er ist Leiter des TDWI-Roundtables in Zürich. Seine Arbeitsschwerpunkte

sind Systemarchitektur, BI-Strategie und Datenmodellierung, sowie qualitativen Themen wie Datenqualität und Testen und Security.

Er ist Autor der Bücher »Testen von Data-Warehouse- und Business-Intelligence-Systemen« (10/2013) und »Security für Data-Warehouse- und Business-Intelligence Systeme« (Ende 2016).



**Univ.-Lektor Dipl.-Ing. Dr. Christoph F. Strnadl, CBPP, CMS (UK) (Software AG)**. Ausbildung als Universitätsassistent für Theoretische Physik an der TU Wien, Knapp 30-jährige breit gefächerte Erfahrung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien und deren Integration. Coaching Ausbildung. Postgradualer Abschluss CMS (UK) in Management Science; Certified Business Process Professional (CBPP). Langjährige nationale und internationale Projekt- und Führungserfahrung bei Atos. In 2005 Wechsel zur Software AG, wo er 2013 zum Chief Technical Officer (CTO) Central & Eastern Europe avancierte. Seit 2015 als Vice President Global Solutions Architecture konzernverantwortlich für die Identifikation, Kommunikation und aktive Weiterentwicklung von industriespezifischen Lösungen in einem globalen Umfeld. Die Projekte von Hrn. Strnadl beschäftigen sich hauptsächlich mit der Frage, wie Unternehmen durch strategische Initiativen auf Basis modernster Ansätze den »Graben« zwischen Geschäft und der IT überbrücken können. Berater von zahlreichen Unternehmen der (globalen) Top 1000 und großen öffentlichen Organisationen beim Konzipieren und Umsetzen ihrer diesbezüglichen IT-Strategie. Hr. Strnadl ist mit über 260 Fachvorträgen anerkannter Referent auf nationalen und internationalen Konferenzen zu aktuellen Themen innerhalb der IT, Seminarleiter und Univ.-Lektor an der Donau Universität Krems und Fachhochschulen zum Thema BPM Technologien; Vice President EABPM, Koautor des (deutschen und französischen) BPM CBOK, sowie Senior Reviewer bei Computing Reviews.



**DI Dr. Alexander Sturn (BearingPoint)** hat an der TU-Graz Telematik studiert und sich mit seiner Diplom- und Doktorarbeit im Bereich der Bioinformatik unter anderem in den USA einen Namen gemacht.



Nach einer kurzen universitären Laufbahn ist er in die Privatwirtschaft zur BearingPoint Technology GmbH gewechselt, wo er die klassischen Stufen einer IT-Laufbahn von der Entwicklung über die Software-Architektur bis hin zur Enterprise Architektur durchlaufen hat. Herr Sturn ist heute Leiter der Solutions-Architektur-Abteilung für Customer Solutions bei der BearingPoint Technology GmbH, wo er mit seinem Team sehr agil große Enterprise Lösungen und Transformationsprojekte z. B. im Bereich der Telekommunikation betreut.

**Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)** ist seit Jahren als Consultant, Hochschuldozent, Management-Trainer und Fachjournalist für strategisches IT-Management, Enterprise Architecture Management und IT-Governance/Risk- und Compliance-Management tätig. Er war und ist bis heute in leitenden Projektfunktionen sowie als IT-Consultant und im Bildungsbereich (Hochschulen/Fachhochschulen) bzw. Managementtraining tätig. Er ist Herausgeber renommierter Handbücher und Autor von mehr als 100 Fachbüchern zu verschiedenen



Themenbereichen des strategischen und operativen IT-Management (Schwerpunkte IT-Strategien, EAM, IT-Governance).

**Mathias Traugott (Punctdavista)**, CEO Punctdavista. Bachelor of Business Administration, BA; ITIL®-Master; Zertifizierter ITIL®- & FitSM-Trainer (IT-Servicemanagement); COBIT-Trainer & Experte (IT-Governance); PRINCE2-zertifiziert (Projekt Management); Weltweiter Key-Note-Speaker



**Norbert Vohn (Ericsson)** studierte Nachrichtentechnik an der RWTH Aachen und arbeitet seit mehr als 25 Jahren im Bereich Telekommunikation bei der Firma Ericsson. Seit mehr als zehn Jahren sammelt er dabei in den Bereichen Forschung & Entwicklung und Service in verschiedensten Positionen aktiv Erfahrungen und Kenntnisse in der Einführung und Verbesserung agiler Arbeitsmethoden. Neben den Aufgaben in seiner Position als Head of Cloud and Telco DevOps Euro leitet er verschiedene »Communities of Practice« mit Schwerpunkten in den Bereichen Unternehmenskultur, agiles Arbeiten und Projekt Management.



**Salomé Wagner (Sparx Services CE)** (MAS Services Marketing & Management) ist seit über 15 Jahren an der Schnittstelle von Kom-

munikation und Informationstechnologie tätig. Ihre berufliche Erfahrung umfasst Expertenrollen in internationalen Konzernen (Oracle, Verizon) in den Bereichen strategische Partnerschaften, Serviceportfolio und Marktkommunikation sowie die Entwicklung von technologischen Start-ups.



**Dr. Thomas Ziebermayr (SCCH)** beschäftigt sich seit vielen Jahren mit Enterprise Systemen, insbesondere prozessbasierten Systemen und deren Einsatz in der Industrie. Er leitet derzeit die wirtschaftlichen Agenden eines Forschungsschwerpunktes des SCCH und kann dort die Forschung optimal mit der Praxis verknüpfen.




**Olivia Zwahlen (Allianz Technology Schweiz)** arbeitet seit 2007 bei der Allianz im Bereich Operations und besitzt mehrjährige Berufserfahrung im Service Desk sowie im 2nd Level Application Support. Seit 2018 hat sie die Leitung vom ICT Service Desk der Allianz Technology AG übernehmen dürfen. Im Jahr 2018 beschäftigt sie sich vor allem mit der Automatisierung und Digitalisierung. Ein großes Thema und eine spannende Herausforderung dabei ist auch die Kommunikation mit den Kunden.




# Videos

**Claire Agutter: About SIAM** – <http://bit.ly/2IVQIK> 


**Stephan Aier: Wie steuern wir in Zeiten agiler Transformation?**  
(@ EAM Austria) – <http://bit.ly/2GwK43u> 


**Michael Amann-Langeder: Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement** – <http://bit.ly/2vqEPxr> 


**Andreas Baumann: Durch die Wolken – Mit dem Ivanti Service Manager in die Cloud** – <http://bit.ly/2Uzx9my> 


**Alexander Betti: Studie 2019: Ausweitung des ITSM zum Enterprise Service Management** – <http://bit.ly/2GE5du5> 

**Alain de Preter: Overview of the LabNaf architecture framework and its usage at YPTO** (@ EAM Austria) – <http://bit.ly/2UuHYGs> 

**Matthias Farwick: Journey to Cloud – Cloud Transformation mit Enterprise Architecture Management (EAM)** – <http://bit.ly/2lBcxss> 


**Kurt Glatz: Digitale Transformation und Möglichkeiten durch den Einsatz von IM, Chat und Chat Bots?** – <http://bit.ly/2vijOol> 

**Robert W. Halper & Christian Höllwieser: Our Essential Tool for Architecture** (@ EAM Austria) – <http://bit.ly/2Gt9DCD> 


**Christian Huemer: Zu EAM** – <http://bit.ly/2UAV44Q> 


**Peter Lieber: Zu EAM** (@ EAM Austria) – <http://bit.ly/2UOojwy> 

**Peter Lieber: Über Enterprise Architecture** (@ CON•ECT Software Architecture Day 2018) – <http://bit.ly/2VrGO3b> 


**Christian Patterer, Ruth Reinicke: Verbesserung der EAM-Datenqualität durch Kollaboration und Einsatz von Umfrage** – <http://bit.ly/2PpUICT> 

**Wolfgang Rath-Rauch: Agile ITSM** – <http://bit.ly/2GCieEp> 

**Roger E. Rhoades** (@ Software Architecture Day 2018) – <http://bit.ly/2W20Uh8> 


**Bernd Roeser** (@ Requirements und DevOps Day 2018) – <http://bit.ly/2lXl4o3> 

**Robert Scholderer: Servicegerechtes Pricing für IT-Services** – <http://bit.ly/2lVYYmC> 


**Rudolf Siebenhofer** (@ Requirements und DevOps Day 2018) – <http://bit.ly/2GBCKVA> 

**Peter Stanjeck: Prozessautomatisierung** – <http://bit.ly/2lCHlJg> 

**Christoph F. Strnadl: Hybride Architektur Integration in komplexen Organisationen** (@ EAM Austria) – <http://bit.ly/2UuHYGs> 

**Mathias Traugott** (@ Requirements und DevOps Day 2018) – <http://bit.ly/2lP98pb> 

**Alexander Wachtel: Künstliche Intelligenz & Chatbots** (@ EAM Austria) – <http://bit.ly/2lVLI7j> 

**Benedikt Weinberger: Informationslogistik** – <http://bit.ly/2XCq6eM> 

# Literaturverzeichnis

**Evangelos Kopanakis, Markus Lindinger:** Handbuch des IT-Service Managements: ITIL in der Praxis. IT-Service Management nach ITIL. Kostenoptimierung durch verbessertes Service Management. Qualitätsmanagement für die ITIL-Prozesse. mitp-Verlag, 2004, 400 Seiten



**Mike Cohn:** Agile Softwareentwicklung – Mit Scrum zum Erfolg. Addison-Wesley-Verlag 2010, 489 Seiten



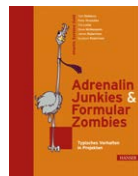
**Manfred Baumgartner, Martin Klonk, Helmut Pichler, Richard Seidl, Siegfried Tanczos:** Agile Testing – Der agile Weg zur Qualität. Carl Hanser Verlag, 254 Seiten



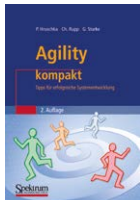
**Gernot Starke:** Effektive Softwarearchitekturen – Ein praktischer Leitfaden. Carl Hanser Verlag 2014, 395 Seiten



**Harry M. Sneed, Manfred Baumgartner, Richard Seidl:** Der Systemtest – Von den Anforderungen zum Qualitätsnachweis. Carl Hanser Verlag 2009, 293 Seiten



**Tom DeMarco, Peter Hruschka et al.:** Adrenalin Junkies & Formular-Zombies – Typisches Verhalten in Projekten. Carl Hanser Verlag 2007, 220 Seiten



**Peter Hruschka, Chris Rupp, Gernot Starke:** Agility kompakt. Springer Verlag 2009, 116 Seiten



**Markus Huber, Gerda Huber:** Prozess- und Projektmanagement für ITIL®. Nutzen Sie ITIL® optimal. Vieweg+Teubner Verlag 2011, 161 Seiten



**Gernot Starke, Peter Hruschka:** Software-Architektur Kompakt – angemessen und zielorientiert. Springer Verlag 2011, 127 Seiten



**Rainer Schmidt, Helge Dohle:** ITIL V3 umsetzen – Gestaltung, Steuerung und Verbesserung von IT-Services. Symposion Publishing. 2009, 419 Seiten



**Peter Hruschka, Chris Rupp:** Agile Softwareentwicklung für Embedded Real-Time Systems mit der UML. Carl Hanser Verlag, 2002, 192 Seiten



**Albert Karer:** Optimale Prozessorganisation im IT-Management – Ein Prozessreferenzmodell für die Praxis. Springer Verlag 2012, 386 Seiten



**Peter Hruschka:** Business Analysis und Requirements Engineering – Produkte und Prozesse nachhaltig verbessern. Carl Hanser Verlag 2014, 349 Seiten

# Kooperationspartner

## CON•ECT Eventmanagement

bietet Technologie- und Business-themen 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, Unternehmen 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/>



## Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz.

Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.



## 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 **BOC Group** ist ein international führender Hersteller von Softwarewerkzeugen für umfassendes Prozessmanagement, Unternehmensarchitektur-Management sowie Governance, Risk and Compliance. Ergänzt durch unser breites Serviceangebot unterstützen wir Ihre integrierten Managementsysteme mit unseren Produkten ADO-NIS und ADOIT.



Unsere Firmenadresse:

BOC Information Technologies Consulting GmbH

1040 Wien, Operngasse 20b

Webseite: [www.at.boc-group.com](http://www.at.boc-group.com)

Twitter: [www.twitter.com/BOC\\_Group](https://www.twitter.com/BOC_Group)

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/boc-products-and-services-ag](https://www.linkedin.com/company/boc-products-and-services-ag)

Xing: [https://www.xing.com/companies/bocinformationstechnologiesconsultingmbh?sc\\_o=da98o\\_e](https://www.xing.com/companies/bocinformationstechnologiesconsultingmbh?sc_o=da98o_e)

**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](http://www.cordaware.com)

Link zur Homepage: <http://www.bestinformed.org/de/>

Die **ESC Deutschland GmbH** konzipiert und entwickelt Software-Lösungen, unterstützt Unternehmen durch eine wissenschaftsfundierte Beratung und Umsetzung der intelligenten ChatBots und bietet als langjähriger Microsoft Gold Partner maßgeschneiderte IT-Dienstleistungen, IT-Schulungen und einen Lizenzvertrieb für Microsoft Produkte an.



**IBITECH AG** aus Münchenstein



(Basel-Land) gegründet 1999 entwickelt Softwarelösungen und ist Anbieter von IT-Services, wir sind Mitglied von Swiss Made Software.

Am 16. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2019 präsentieren wir Ihnen unsere Anwenderinformationslösung IBI-aws welche wir praxisnah für den Einsatz im Service Desk entwickelt haben. Viele Schweizer und internationale Unternehmen aller Grössen und Branchen gehören zu unseren Kunden, z.B.: AXA, Basler Versicherungen, Bundesamt für Informatik (BIT), Julius Blum AG, Franke, IKEA, Kärcher, Schweizer Bundesbahnen (SBB), Universitätsspital Basel, Zürcher Kantonalbank, uvm. Wie profitieren auch Sie von der führenden Anwenderinformationslösung in der Schweiz?

IT-Störungen treten auf und schränken Mitarbeiter in ihrer Arbeit ein. Deshalb ist es wichtig, die betroffenen Mitarbeiter sofort zu informieren. Damit wissen diese Bescheid, können ihre Arbeit umdisponieren und so den Störungszeitraum sinnvoll überbrücken. Mit

Hilfe von IBI-aws informiert ihr Service Desk zielgenau immer die richtigen Mitarbeiter.

Stellen Sie sich einen Major-Incident vor und Ihr Service Desk erhält keine Anrufe und Tickets.

Die Inbetriebnahme unserer Software ist out-of-the-box in jeder Organisation innerhalb einer Stunde möglich und das zu äusserst attraktiven Konditionen.

Mehr Informationen: [www.ibi-aws.net](http://www.ibi-aws.net), [www.ibitech.com](http://www.ibitech.com)

**LeanIX** bietet eine Software-as-a-Service (SaaS) für Enterprise Architecture (EA) an, die Organisationen



in die Lage versetzt, schnellere, daten-getriebene Entscheidungen zu treffen. Hunderte Unternehmen weltweit verwenden die LeanIX-Software, um ihre Transparenz, Visibilität und Effizienz zu steigern.

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.



»**PLAIN IT** – IHR PARTNER IM SERVICE MANAGEMENT FÜR EINEN EXZELLENTEN UND EINZIGARTIGEN SERVICE«



**PLAIN IT**

»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.

Homepage: [www.plain-it.ch](http://www.plain-it.ch)

**ProMind** steht für Agilität, Digitalisierung und automatisierte Geschäftsprozesse. Wir begleiten Sie auf dem Weg zur agilen und digitalisierten Organisation. Durch Cockpit365 werden die Ziele der Agilität und Digitalisierung sofort umgesetzt. Prozesse modellieren + Prozesse ausführen + IT-Tools einbinden = ProMind.



**Proventx** führt Schweizer KMU in die Digitalisierung.



Der IT Full Service Provider berät, entwickelt und setzt um – IT, die verbindet: Unsere innovativen und passgenauen IT-Lösungen entlasten Sie und machen Ihr Business zukunftsfähig. Dank Innovation, Interaktion und Swissness.

Wir beraten implementieren und stellen unsere jahrzehntelange Expertise in den Dienst unserer Kunden für ein optimales IT-Service-Management.

Die **Software AG** unterstützt Ihre digitale Transformation. Mit der Digital Business Platform der Software AG können Sie besser mit Kunden interagieren, Ihre Geschäftsmodelle weiterentwickeln und neue Marktpotenziale erschließen. Die Digital Business Platform basiert auf Technologieführerschaft und jahrzehntelanger Expertise bei Softwareentwicklung und IT. Weitere Informationen erhalten Sie unter: [www.softwareag.at](http://www.softwareag.at)



**Sparx Services Central Europe.** Wir sind Experten für die Planung, Gestaltung und Umsetzung von Enterprise Architecture Management (»EAM«). Als praxisorientierte Sparringpartner begleiten wir Organisationen in softwareintensiven Branchen. Unser Fokus: Kontrolle, Transparenz und Individualität für die EAM Projekte unserer Kunden. <https://www.sparxservices.eu/>



Die **Txture GmbH** entwickelt die innovative EAM-Plattform Txture und unterstützt damit Unternehmen bei der Analyse und Transformation ihrer Anwendungslandschaften, etwa in eine Cloud. Txture schafft somit kontinuierliche Transparenz, minimiert Risiken und ist der optimale Begleiter bei ihren IT-Vorhaben.



Die **USU GmbH** ist der Software-Hersteller mit der größten funktionalen Bandbreite im IT- und Enterprise Service Management in Europa. Unsere Software Valuation deckt nicht nur die üblichen ITSM-Prozesse ab, sondern bietet auch weiterführende Module – z. B. für Software-Lizenzmanagement, IT Financial Management, Infrastruktur- und Business Service Monitoring, Customer Relationship Management, Innovation Management, IT Analytics usw. Valuation führt die Liste der von Pink Elephant zertifizierten ITSM-Tools weltweit an mit der maximalen Anzahl von 16 zertifizierten ITIL-Prozessen. Valuation ist damit leistungsfähiger als die meisten internationalen Tools.



Valuation kann in allen Servicebereichen eingesetzt werden – bestätigt durch die Zertifizierung der SERVIEW GmbH für

- IT Service Management
- HR Service Management
- Facility Service Management
- Customer Service Management
- Marketing Service Management

IT-Entscheider in der DACH-Region vergeben Höchstnoten. Das deutsche Analystenhaus Research in Action hat 500 IT-Budgetverantwortliche befragt: Valuation ist ein »Leader« und erzielt in puncto Kundenzufriedenheit plus Preis-Leistungs-Verhältnis die beste Bewertung. [www.valuation.com](http://www.valuation.com)

# AGB / Nutzungsbedingungen

für die Buchung einer oder mehrerer Accounttypen (Testaccount, Einzelpersonen-Account, IT-Department) für die Papers-, Präsentations- und Vortragsdatenbank papers4you

## §1 Vertragsgegenstand

- 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.
- 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

- Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Buchungsformulars durch den Kunden.
- Der Kunde benennt einen Administrator.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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.
- 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

- 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.
- Die Datenbank papers4you und ihre Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Mit Abschluss des Nutzungsvertrages räumt CON•ECT dem Kunden das nicht-ausschließliche 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 für und 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.
  - 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.
  - 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](http://www.papers4you.com) ankündigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungszeiten 6 Tage im Jahr nicht überschreiten.
  - Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung von papers4you sind unter [www.papers4you.at](http://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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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](http://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](http://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 Bestellaufgabe 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 verbgeblicher 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 verbgeblicher 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](mailto: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)

**IT-Service-Management**  
**Softwarearchitektur**  
**Security**  
**Studien**  
**IT & Recht**  
**E-Government 2.0 & Open Data**  
**Cloud Computing**  
**Mobile Applications**  
**IT-Risikomanagement**  
**Informationsstrategie**  
**Big Data**  
**UCC**  
**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 Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez  
(Bank Julius Bär & Co AG, HDSV)



Eva Kišoňová (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](http://www.papers4you.at)

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