

# Papers und Präsentationen 2013–18

## 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.

### 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.

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

### 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.

### 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 standzuhalten. 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 dependent, 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)
- Qualityanalysis(Sonarqube)
- Continuous integration 1 (Jenkins)
- Continuousrefactoring
- 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 & WebEA
- Why do I need models?
  - IoT/AppsSafety/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) & SysMLExtensions
- 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 Wartungsaufwänden.

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.

## Product Lifecycle Management – ein Kernelement für die Digitale Wertschöpfung

Friedrich Peschke (Atos)

Product Lifecycle Management (PLM) stellt ein bestimmendes Konzept für das Management der Prozesse zur industriellen Produktentstehung dar und unterstützt die »Digitale Transformation« von Unternehmen. Es integriert Methoden, Prozesse und Organisationseinheiten unter Einsatz von IT-Services und ermöglicht damit die durchgehende digitale Verwaltung und Steuerung von Information und Aktivitäten über den gesamten Produktlebenszyklus – »Digital Twin«.

## Österreichs Rolle im IKT-Markt der DACH-Region. Prognose IT-Ausgaben 2018/19 – Mittelfristige Prognose der österreichischen Wirtschaft bis 2019 (10. 4. 2018)

### Digitalisierung als Wachstumsmotor des IT-Marktes in Österreich 2018 und IKT-Marktdaten Österreichs 2018–2021

Klaus Holzhauser (Pierre Audoin Consultants GmbH)

Der Vortrag bringt die Gesamtübersicht über den österreichischen Software- und IT-Services-Markt und eine Vorschau auf die kommenden Jahre bis 2021. Dabei wird der Einfluss der Digitalisierung auf die Trendthemen im österreichischen Markt näher beleuchtet. Zu diesen Trends zählen u. a. Industrie 4.0 und IoT, die sich mit der Digitalisierung des gesamten Wertschöpfungsprozesses innerhalb der Fertigungsindustrie befasst sowie IoT im Kontext von Smart Products und Smart Services. Auch der Einsatz von Multi-Cloud-Lösungen, also Lösungen von verschiedenen Cloudanbietern über unterschiedliche Cloud-Betriebsarten, ist heute ein Schwerpunkt und wird dies auch in den kommenden Jahren sein. Die Auswirkungen der Digitalen Transformation mit Fokus Österreich im Vergleich zum DACH-Raum und Europa werden diskutiert. Die längerfristigen Auswirkungen der Digitalisierung auf Wirtschaft, Arbeitsmarkt, IKT werden erörtert.

## 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 kontroverielle 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 stür-

mische 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?

## 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 Compromize-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- Servicemanagement (22. 2. 2018)

### Herausforderungen im IT-Servicemanagement 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.

### 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.

## Künstliche Intelligenz – Big Data und Digitalisierung (16. 11 2017)

### Die Chancen von Transfer Learning für die Industrie

DI Theodorik Kopetzky (SCCH Hagenberg)

Deep Learning setzt neue Standards bei Maschinellen Lernproblemen etwa in der Bilderkennung oder Sprachverarbeitung. Deep-Learning-Methoden haben allerdings einen Haken: sie sind besonders datenhungrig und das Finetuning kann sehr aufwendig werden. Genau hier setzt Transfer Learning an. Das Ziel dabei ist, implizites Wissen von bereits gelernten Modellen auf neue Problemstellungen zu übertragen und so wiederverwendbar zu machen. Das Potential von Transfer Learning wird anhand von aktuellen Projekten erläutert.

### Von AI zur AGI

Dr. Isabell Kunst (XephorSolutionX)

AGI (starke künstliche Intelligenz) geht einen Schritt weiter: All die Eigenschaften von AI können in allen Anwendungsbereichen durchgeführt werden. Gleichzeitig ist mit AGI auch erstmals Maschinendenken möglich: Das System bringt neue Vorschläge und Ideen hervor und reagiert eigenständig auf unvorhergesehene und nicht gelernte Situationen!

### Künstliche Intelligenz und Digitalisierung

Dr. Thomas Natschläger (SCCH Hagenberg)

Technologien wie Predictive Analytics, Big Data und Deep Learning, die der künstlichen Intelligenz zuzuordnen sind, sind in aller Munde.

Entlang industrieller Wertschöpfungsketten gibt es viele Bereiche und Anwendungen, die sich diese zunutze machen bzw. diese ermöglichen. Anhand ausgewählter Beispiele wird diskutiert, welche Methoden heutzutage bereits nutzbringend eingesetzt werden können, und an welchen Methoden geforscht und entwickelt wird.

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

*DI Dr. 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 kontroverielle Standpunkte betreffend potentieller Nutzen und Gefahren sogenannter starker KI dargestellt.

### **Neue Software-Trends: Agile Organisationen – Consumer Driven Testing – Webtechnologien 2017 (14. 9. 2017)**

#### **Die IT-Organisationen ändern sich radikal – IT-Organisationen werden radikal verändert – oder verschwinden!**

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

**Wie hängen da Agile, DevOps, SCRUM, COBIT und Service Management? Werden diese zum Relikt des letzten Jahrzehnts?**

Ja! Und nein!

Das Business wird zukünftig größeren Einfluss auf die Technologien nehmen, der Cloud Einsatz wird auf globales Niveau angehoben, die Entwicklung wird sich auf ausgewählte Services konzentrieren und somit werden Agile und DevOps immer wichtiger und künstliche Intelligenz und kognitive Technologien werden an Bedeutung gewinnen. Diese Aussagen von den Analysten bedeuten im Umkehrschluss, dass zukünftig viele kleine Teams von (IT-) Spezialisten gefragt werden, dass die traditionelle IT-Organisation als konsequente Weiterentwicklung der aktuellen Digitalisierung und der mit ihr verbundenen disruptiven Technologien und somit die totale Veränderung bewährter und bekannter Geschäftsmodelle in eine Front- und Backend-IT-Organisation zerfallen wird und letztendlich 3 Modelle bleiben: Broker, Integrator, Orchestrator oder Business Service Provider aus dem Zusammenschluss von Business und IT-Experten oder interne hoch spezialisierte interne Berater als Team of Excellence für Themen wie Projekt- oder Service-Management.

Mit Bestimmtheit müssen wir diesen organisatorischen Wandel sofort angehen, steuern und führen, nicht »managen«. Was zählt, ist die Wirksamkeit der Führung im Kontext der Strategie und innerhalb des Wertesystems der Unternehmung. Mehr Fernrohr und weniger Rückspiegel ist daher das Gebot der Stunde und nicht das Framework per se. Letztere richtig zu nutzen ist die Aufgabe. Die Frameworks mögen uns dabei – richtig eingesetzt – helfen, die entsprechenden Zertifizierungen den Wert der Mitarbeiter halten oder gar steigern. Die Frameworks bleiben wie in der Vergangenheit: Mittel zum Zweck! Richtig und mit dem entsprechenden Know-how eingesetzt, verhelfen sie den IT-Organisationen zum Boost in

dieser radikalen Veränderung. Die Analysten raten als kurzfristige Sofort-Maßnahmen zu einem Upgrade ausgewählter Schlüsselrollen und -prozesse, wie Architektur, Vendor Management und Mobile Design. Dazu die Anpassung der Berichtsstrukturen und zur Mobilisierung des Vorstands für die Definition der künftigen Struktur. Sind Sie für die Zukunft gerüstet und haben Sie einen Plan die Veränderung anzugehen? Wir zeigen Schritte auf und machen Sie fit.

### **Modellunterstützung in agilen Produktentwicklungsprozessen**

*Nathalie Günther (microTOOL)*

Wenn Produktentwicklungsprozesse agil werden, sinkt durch das Formulieren von User Stories zwar die Komplexität der einzelnen Aufgaben, die Komplexität des Gesamtprojektes bleibt jedoch bestehen. Entsprechend ist eine der Herausforderungen von agilen Projekten die Komplexitätsreduzierung durch systematische Verfeinerung der Anforderungen. Erreicht werden kann das gut durch die Verwendung von Modellen, die einzelne (für die konkrete Fragestellung irrelevante) Elemente ausblenden und andere Aspekte in den Vordergrund rücken. Kommunikation in der agilen Produktentwicklung besonders wichtig und wird spätestens dann zur zweiten großen Herausforderung, wenn mehrere Teams vielleicht sogar an verschiedenen Standorten in die Produktentwicklung involviert sind. Auf die jeweilige Fragestellung abgestimmte Modelle helfen bei der Kommunikation, indem sie Zusammenhänge verdeutlichen und Transparenz herstellen. Gleichzeitig kann durch sinnvolle Modelle verhindert werden, dass bei der Konzentration auf atomare Anforderungen und kleinste Aufgaben das große Ganze aus den Augen verloren wird und Zusammenhänge unberücksichtigt bleiben.

### **Methoden zur Aufrechterhaltung der Schnittstellenkommunikation mit einer Micro-Service-Architektur-basierten Plattform**

*Reinhard Stockinger (Bearingpoint)*

In einer Micro-Service-Architektur entstehen viele Services – potenziell in den verschiedensten Programmiersprachen. Diese große Anzahl an Services, werden immer wieder zu Plattformen zusammengefügt um konzentrierte Funktionen bereit stellen zu können. Um eine reibungslose und stabile Kommunikation zwischen den Service Providern und den externen Service Consumern der Plattform gewährleisten zu können, müssen technische Verträge zwischen beiden Stellen geschlossen werden. »Consumer-Driven Contracts« stellen hierzu einen Ansatz dar, der basierend auf solchen Verträgen automatische und unabhängige Schnittstellen Integrationstests ermöglicht.

### **Unterstützen SAFe 4.5 und LeSS DevOps?**

*Richard Brenner und Zvonimir Durcevic (Anecon)*

Firmen müssen einem permanenten Wandel gewachsen sein, bekannte und unbekannte Konkurrenten nehmen Marktanteile weg. Dieser permanente Wandel stellt nicht nur hohe Ansprüche an das Business, sondern auch an den Betrieb, insbesondere die Delivery Pipeline der Software.

Scrum auf Team-Ebene hat sich in der Software-Entwicklung etabliert, doch beschreibt es nicht, wie Software entwickelt werden soll

und geliefert wird. Wie kann eine ganze Organisationseinheit agil zusammenarbeiten? Gibt es Ansätze für mehrere Teams sowie Programm- und Portfolio-Management? Wie koordiniere ich kleine gut organisierte Teams, sodass das Gesamtsystem effizient funktioniert? Wie schaffen wir es, eine effiziente Organisation aufzustellen vom Business zum Development bis hin zu Operations?

In diesem Vortrag werden anhand zweier bekannter Skalierungsframeworks: SAFe 4.5 und LeSS diese Fragen beleuchtet und auch die unterschiedlichen Ansätze der Frameworks erklärt.

### **Zeit für Software-Maintenance reduzieren!**

*Martin Huter und Ludwig Werzowa (Splendit IT Consulting)*

Splendit zeigt einen Weg, wie vernachlässigte Software-Wartung und vergessene Unternehmensstandards nachgeholt werden können.

Um die Chancen der Digitalisierung und IoT zu nutzen, müssen Unternehmen ihre Maintenance-Versäumnisse der Vergangenheit aufarbeiten. Auch von »außen« vorgegebene Standards sind einfacher einzuhalten, wenn es bereits interne Softwarestandards gibt. Einige der bestehenden Java-Systeme sind mittlerweile bis zu 20 Jahre alt. Auch Maßnahmen zur Erhöhung der Datensicherheit und Datenqualität müssen dringend nachgeholt werden.

Diese Aufarbeitung ist in Java schwieriger als in anderen Softwaresystemen. Eine Reduktion der Technical Debt ist zeit- und ressourcenintensiv. Wir diskutieren die technischen Probleme, die sich den Unternehmen stellen, wenn sie ihre Java Legacy Systeme nicht modernisieren. Außerdem geben wir eine Antwort auf die Frage: Welche Hilfsmittel gibt es um bestehende Software zukunftstauglich zu machen?

### **The State of Web 2017**

*Jonas Flint (DEJ-Technology)*

Von Bootstrap und jQuery über Ember und Backbone zu Angular und React. Von Apache und PHP über Amazon AWS und Google Cloud Platform zu Serverless Backends. Mittlerweile gibt es unzählige Technologien um Web-Lösungen zu entwickeln. Wie behält man den Überblick und wie beantwortet man die Frage welche Technologie, welches Framework oder welche Plattform für das eigene Projekt das richtig ist? Der Vortrag »The State of Web 2017« gibt einen Überblick über aktuellste Web Technologien und zeigt anhand eines Beispiels wie Entscheider die richtigen Technologien für das nächste Software-Projekt finden.

### **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?

### **IREB goes AGILE – Erfolgreiches Requirements Engineering in agilen Projekten und Organisationen**

*Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)*

Das International Requirements Engineering Board veröffentlicht 2017 ein neues ADVANCED MODUL:

RE@AGILE: Erfolgreiches Requirements Engineering in agilen Projekten und Organisationen. In einem eintägigen Grundlagenseminar lernen Sie die Vorteile von Requirements Engineering und die Vorteile von »Agile Methoden« kennen. Im zweitägigen Advanced Seminar lernen Sie z. B. als Product Owner im SCRUM-Umfeld, systematisch und erfolgreich mit Requirements umzugehen.

## **28. Internationales Herbstsymposium: IT-Service & Business Service Management & DevOps (14. 9. 2017)**

### **ITSM bei der Salzburg AG**

*Robert Pumsenberger (Salzburg AG)*

### **When the technocrats leave the field, design thinkers fill this vacuum.**

*Helmut Steigele (Cascade IT)*

Oder umgekehrt: Zuerst kam die Idee, danach die Best Practice. Das Design Thinking nimmt mehr und mehr Raum in der Digitalisierungs- und Disruptionswelle ein, die derzeit über uns hereinbricht. Was hinter dem Begriff steckt, wie, wo und an welchem Ort es in der Praxis der Digitalisierung und des Servicedesigns zur Anwendung kommt und wo die Berührungspunkte zu weiteren Leitthemen des IT-Service-Management sind, ist Teil dieses Beitrages.

### **Benchmark-Studie**

*Alexander Stoik (Pidas)*

Die Umfrageergebnisse verlaufen entlang der Themenbereiche, welche für den Kundenservice im digitalen Zeitalter entscheidend sind: Omnichanneling, Service Design, Service-Automation, Fans und Service Transformation.

- Omnichanneling: Unternehmen setzen auf neue digitale Kanäle
- Service Design: Wenn Emotionen im Spiel sind, suchen Kunden einen persönlichen Kanal
- Service Automation: Es gibt viel ungenütztes Potenzial
- Fans: Kundenservice ist der wichtigste Treiber der Fan-Quote
- Service Transformation: Digitalisierung ist Chefsache

### **Service Integration & Management (SIAM) – Deliver consistent IT-Services that create business benefits**

*Christian Baier (Karer Consulting)*

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, um sicherzustellen, dass die gelieferten Services die Erwartungen erfüllen, die Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse, um alle internen und externen Provider entsprechend ein- und anbinden zu können, der Aufbau einer aktiven Orchestrierungsfunktion für die Steuerung providerübergreifender Major Incidents und Changes sowie die Weiterentwicklung des Supply und Sourcing-Mix.

## Multi-Supplier Change-Management nach SIAM

Markus Müller (ABB)

Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern

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?

## Business- und Kundenorientierung, ein Service Desk der Zukunft?

Sabrina Chiaradia und Patrick Friedrich (Baloise Group)

- Wir stellen die Baloise und den internen Corporate IT Service Desk in der Schweiz vor
- Wir zeigen unsere Ideen einer Entwicklung zum Service Desk der Zukunft auf
- Wir erzählen über bereits realisierte Ideen und die dabei gemachten Erfahrungen

## Die IT-Organisationen ändern sich radikal – IT-Organisationen werden radikal verändert – oder verschwinden!

Mathias Traugott (Punctdávista)

Wie hängen da Agile, DevOps, SCRUM, COBIT und Service Management? – Werden diese zum Relikt des letzten Jahrzehnts?

Ja! Und nein!

Das Business wird zukünftig größeren Einfluss auf die Technologien nehmen, der Cloud-Einsatz wird auf globales Niveau angehoben, die Entwicklung wird sich auf ausgewählte Services konzentrieren und somit werden Agile und DevOps immer wichtiger und künstliche Intelligenz und kognitive Technologien werden an Bedeutung gewinnen. Diese Aussagen von den Analysten bedeuten im Umkehrschluss, dass zukünftig viele kleine Teams von (IT-) Spezialisten gefragt werden, dass die traditionelle IT-Organisation als konsequente Weiterentwicklung der aktuellen Digitalisierung und der mit ihr verbundenen disruptiven Technologien und somit die totale Veränderung bewährter und bekannter Geschäftsmodelle in eine Front- und Backend-IT-Organisation zerfallen wird und letztendlich 3 Modelle bleiben: Broker, Integrator, Orchestrator oder Business Service Provider aus dem Zusammenschluss von Business und IT-Experten oder interne hoch spezialisierte interne Berater als Team of Excellence für Themen wie Projekt- oder Service-Management.

Mit Bestimmtheit müssen wir diesen organisatorischen Wandel

sofort angehen, steuern und führen, nicht »managen«. Was zählt, ist die Wirksamkeit der Führung im Kontext der Strategie und innerhalb des Wertesystems der Unternehmung. Mehr Fernrohr und weniger Rückspiegel ist daher das Gebot der Stunde und nicht das Framework per se. Letztere richtig zu nutzen ist die Aufgabe. Die Frameworks mögen uns dabei – richtig eingesetzt – helfen, die entsprechenden Zertifizierungen den Wert der Mitarbeiter halten oder gar steigern. Die Frameworks bleiben wie in der Vergangenheit: Mittel zum Zweck! Richtig und mit dem entsprechenden Know-how eingesetzt, verhelfen sie den IT-Organisationen zum Boost in dieser radikalen Veränderung. Die Analysten raten als kurzfristige Sofortmaßnahmen zu einem Upgrade ausgewählter Schlüsselrollen und -prozesse, wie Architektur, Vendor Management und Mobile Design. Dazu die Anpassung der Berichtsstrukturen und zur Mobilisierung des Vorstands für die Definition der künftigen Struktur. Sind Sie für die Zukunft gerüstet und haben Sie einen Plan die Veränderung anzugehen? Wir zeigen Schritte auf und machen Sie fit.

## Security-Trends: PwC Information Security® Survey 2017 – Business Continuity und Security Policy und DSGVO (12. 9. 2017)

### Aktuelle Bedrohungsszenarien aus der Praxis von PwC

Alexander Schneider (PwC Österreich)

Cyber-Angriffe und Social-Engineering-Attacks finden in Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen profitable Opfer. Wie die jährlich von PwC durchgeführte Umfrage GSISS zeigt, sind sich die meisten befragten Unternehmen der umfangreichen Gefahren bewusst. Kaum eine technisch-verantwortliche Stelle hat jedoch die Ressourcen und das Know-how, bezüglich der Gefahrenabwehr immer auf dem neuesten Stand zu sein, geschweige denn eine lückenlose Aufarbeitung von Vorkommnissen zu gewährleisten. Dieser Vortrag greift praktische Erfahrungen aus der forensischen Sicht von PwC auf und leitet daraus die aktuellen Herausforderungen und Bedrohungsszenarien ab. Der Vortragende gibt einen Einblick in tatsächlich untersuchte Fälle, wie z. B. Fake President Fraud oder Immigration Fraud und die Arbeitsweise der Forensiker.

### Business Continuity Management in einem internationalen Reisekonzern: wenn das Ferienparadies zum Katastrophengebiet wird

Wolfgang Mahr (continuuuity, Schweiz)

Business Continuity Management (BCM) schützt Unternehmen vor den Auswirkungen von Betriebsunterbrechungen. Die Gründe und Auslöser können vielfältig sein und das Unternehmen ohne eigenes Verschulden treffen. Schutzwirkung wird durch methodisches Vorgehen wie z. B. die Implementation international anerkannter Normen erzielt – und dadurch die Aufrechterhaltung einer gewissen Geschäftstätigkeit erzielt.

In der Reisebranche gelten dagegen weit höhere Anforderungen: das Unternehmen hat zusätzlich die Verantwortung, sich um das Wohlergehen seiner Kunden – speziell wenn diese schon die Reise angetreten haben – zu kümmern. Dies stellt zusätzliche Anforderungen an ein BCM-Vorgehen dar: es sind im Grunde genommen zwei Projekte gleichzeitig durchzuführen, was zu weit höheren Anforderungen an alle Beteiligten führt.

## Security aus organisatorischer, rechtlicher und Management-Sicht (Security Policy) (ohne Technik), insbesondere in Hinblick auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Dr. Markus Frank (FrankLaw)

IT-Sicherheit ist ein sehr großer Teilbereich der DSGVO-Pflichten. Dafür muss gem Art 32 DSGVO ab 25.5.2018 (Inkrafttreten der DSGVO) ein »Verfahren« (= Informations-Sicherheits-Management-System, ISMS) eingerichtet sein. Je nach »Gefährlichkeit« der Datenverarbeitung verlangt die DSGVO daneben oder kombiniert mit dem ISMS auch ein eigenes Daten-Schutz-Management-System, DSMS.

Wie das Sicherheits-Management-System gemäß Art. 32 DSGVO auszusehen hat, was sich gegenüber der bisherigen Verpflichtung nach DSG 2000 ändert und über die praktische Erfahrung mit den Schwierigkeiten und Unsicherheiten bei der Implementierung des neuen ISMS (allein oder in Kombination mit einem DSMS) kann ich berichten. Daneben freilich auch darüber, warum die Geschäftsleitungen der Unternehmen die Herstellung ausreichender Daten-Sicherheit in ihren Organisationen auf Grund der neuen Rechtslage ganz massiv unterstützen müssen (persönliche Organisations-Verantwortung, hohe Bußgelder für die Organisation bis zu 4% des Jahresumsatzes / bis zu 20 Mio. €).

Standards wie z. B. ISO 27001, Entwurf ISO 29151, VdS 3473, ISIS 12 etc. sind – mit und ohne Zertifizierung – eine wichtige Orientierungshilfe bei der Einführung von ISMS und DSMS in der Praxis. Solche zertifizierte Standards können wesentliche Beweis-Erleichterungen für die Nachweispflichten der Organisationen gemäß DSGVO bringen.

## Software Architecture Day: Agile Architekturen und Microservices (13. 6. 2017)

### Agile Softwarearchitektur

Stefan Toth (embarc)

Moderne Projekte stellen hohe Anforderungen an die technische Lösung, gleichzeitig soll Architekturarbeit immer »unauffälliger« werden. Um Dynamik, Flexibilität und gute Zusammenarbeit zu erreichen, müssen sich die Herangehensweisen für Softwarearchitektur weiterentwickeln. In der Praxis ist das bereits beobachtbar: Entwicklungsteams kümmern sich gemeinsam um Architekturaufgaben, Architektur wird »Just-in-time« entschieden und bettet sich in den üblichen agilen Priorisierungsprozess von Anforderungen und Tätigkeiten. Der Vortrag von Stefan Toth (embarc Software Consulting GmbH) gibt einen Eindruck davon, was wir von Vorreitern der IT-Industrie lernen können, wie sich agile Prinzipien und Ideen auf Architekturarbeit übertragen lassen und wie man Architekturpraktiken sinnvoll und effizient in agilen Vorgehen verankert. Kleine Methoden, praktische Techniken und hilfreiche Sichtweisen werden vorgestellt und zeichnen insgesamt ein Bild einer neuen Architekturdisziplin. Einer Disziplin, die sich nicht um den einen Architekten dreht. Die sich an Einflüssen aus Lean orientiert und gut in agile Projekte bettet. Einer Disziplin die Zielorientierung fördert und Pragmatismus groß schreibt.

## Behaviour Driven Testing einer Microservices-Architektur ganzheitlich betrachtet im agilen Software-Engineering-Prozess

Wolfgang Kaufmann (Infonova)

Schaffen einer einheitlichen Sprache vom Epic, über das Requirements-Engineering den User Stories bis hin zum Code und den Test Managern. Welche Wege und Methoden zum isolierten Testen eines Microservice sind für »Behaviour Driven Testing« nötig. Welche Prozesse und Prinzipien müssen angewendet werden für das automatisierte »Testsetup im Test« und um wiederholbar ausführbare Tests zu gewährleisten. Welche Vorteile bei Schnittstellentests zwischen Microservices können mit »Consumer Driven Testing« erreicht werden.

## We love to hate documenting – Visualize, document and model software architecture with MDG technology for C4 model

Bob Hruska (LieberLieber)

There are several different ways to think about, describe and visualize a software system.

Examples include IEEE 1471, ISO/IEC/IEEE 42010, Philippe Kruchten's 4+1 model etc. What these have in common is that they all provide different "views" onto a software system to describe different aspects of it. For example, there's often a "logical view", a "physical view", a "development view" and so on.

This workshop aims to provide a lightweight Simon Brown's "C4 model" approach that software development teams can use to visualize their software in Enterprise Architect. The MDG technology for C4 model provides predefined model structure together with diagrams and relevant elements enabling you to draw diagrams at varying levels of abstraction to visualize the static structure of a software system.

## Microservices – Nur für Big Player oder auch für KMUs?

Georg Buchgeher (SCCH)

Microservice-Architekturen versprechen eine hohe Flexibilität sowie Nachhaltigkeit in der Softwareentwicklung. Während Microservice-Architekturen seit Jahren erfolgreich in großen Unternehmen eingesetzt werden stellt sich die Frage ob Microservice-Architekturen auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMUs) relevant sind? In diesem Vortrag wird zuerst ein kurzer Überblick über Microservice-Architekturen und deren Vorteile im Vergleich zu traditionellen monolithischen Systemen gegeben. Im Anschluss folgen die Vorstellung zentraler Prinzipien für Microservice-Architekturen, sowie eine Diskussion welche Herausforderungen sich bei der Einführung von Microservice-Architekturen im Kontext von KMUs mit kleinen Entwicklungsabteilungen ergeben.

## »Zu Tode gerittene« Architektur

Martin Salzl (Productwings Consulting)

Software altert »anders«. Auf den ersten Blick entwickelt sie keine Rostflecken, quietscht und klappert nicht. Sie wird über Jahre und Jahrzehnte weiterentwickelt und verändert,

Auch auf den zweiten Blick sieht man Software oftmals nicht an, dass sie schon in die Jahre gekommen ist. Es sei denn man schaut etwas näher auf die »real existierende Architektur« und den »real existierenden Code«. Hier kann man dann sehen, wie sehr die Archi-

tektur schon erodiert ist und wie sehr der Druck des Alltagsgeschäfts einem einstmals eleganten und zielgerichteten zerfleddert hat.

Wenn man allerdings keine dauernde Architektur-governance betreibt, wann soll dieser zweite Blick gemacht werden? Wir beschäftigen uns in diesem Vortrag mit den für das Management wesentlichen Zeichen und den Optionen, die bei einem »toten« oder »sehr kranken Pferd« zur Verfügung stehen.

## Architecture Governance

*Philipp Haubner (Bundesministerium für Justiz)*

10 DevOps, 10 Produktarchitekten, 100+ Teammitglieder – Agile Softwareentwicklung funktioniert mit hoher Eigenverantwortung des jeweiligen Entwicklungsteams, braucht jedoch in einem komplexen Umfeld geeignete Regelkreise; nicht zuletzt auch um die wesentlichsten Quality Attributes des Gesamtsystems zu gewährleisten. Kontinuierliches Monitoring von Quality KPIs erlauben es den Überblick zu behalten, Fehlentwicklungen zu identifizieren und langfristig saubere Software-Architekturen sicherzustellen.

## Legen wir den Fokus auf Sichtbarkeit!

*Stefan Jakoubi (SBA Research)*

Man sollte meinen, dass wir im Jahr 2017 soweit sein sollten, dass Sicherheit in der Softwareentwicklung komplett eingebettet ist. Fakt ist allerdings, dass dies oftmals immer noch nicht der Fall ist und funktionale und sicherheitsrelevante Anforderungen getrennt betrachtet werden – vor allem, wenn es sich um die kontinuierliche Aufrechterhaltung des erforderlichen Sicherheitsniveaus dreht. Schauen wir uns an, wie wir für dieses Problem gemeinsam eine Verbesserung erreichen können!

## Business-Analyse and Requirements und DevOps Day (13.6.2017)

### Was Sie als Requirements Engineer jedenfalls über Verständlichkeitsforschung wissen sollten

*Mag. Dr. Benedikt Lutz (Donau-Universität Krems)*

Fachbezogene Inhalte sprachlich auf den Punkt bringen – das ist das Ziel der Verständlichkeitsforschung, und da gibt es zahlreiche Anknüpfungspunkte für Requirements Engineers. So ist ja z.B. ein Pflichtenheft so etwas wie ein Brückendokument zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, in dem sich die Vertragspartner auf eine möglichst eindeutige Interpretation des Inhalts einigen müssen. In diesem Dokument kommen typischerweise unterschiedliche Fachsprachen zusammen: Die Fachsprache der Anwendungsdomäne, die Fachsprache der (technischen) Umsetzung und häufig auch die juristische Fachsprache. Eindeutige Terminologie ist dabei ein wichtiger Erfolgsfaktor für klare Verständigung, aber auch die Berücksichtigung des Vorwissens der jeweiligen Kommunikationspartner. Dies soll in diesem Beitrag mittels eines Rahmenmodells der Verständlichkeit anhand von einigen Beispielen gezeigt werden.

### Wie gelingt Business-Analyse in hybrid-agilen Projekten?

*Ursula Meseberg (microTOOL)*

Eine Tool-unterstützte Vorgehensweise auf der Basis von BABOK® v3 Zu den wichtigsten Standards im Bereich der Business-Analyse

zählt der »Leitfaden zum Business Analysis Body of Knowledge®« in seiner aktuellen Version 3 – kurz BABOK® Leitfaden. Herausgeber des Standards ist das International Institute of Business Analysis IIBA®. Der BABOK® Leitfaden beschreibt eine Vielzahl an bewährten Praktiken der Business Analyse und des Requirements Engineering. Er verfolgt das Ziel, Business-Analysiker in der Praxis mit dem Wissen auszustatten, das notwendig ist, um den Bedarf der Stakeholder zu verstehen und in hohe Werte für das Unternehmen umzusetzen. Dabei werden neben klassischen auch agile Praktiken berücksichtigt.

microTOOL entwickelt zurzeit eine erste Software-Lösung für die Durchführung von klassischen, agilen und agil-hybriden Projekten, die dem BABOK® Leitfaden folgen. Die Herausforderung dabei ist: Business-Analysiker setzen für ihre vielfältigen Aufgaben zahlreiche Tools ein. Sie müssen zu einer gemeinsamen Plattform integriert werden, die ein durchgängiges und nachvollziehbares Vorgehen unterstützt.

Der Vortrag gibt zunächst einen Einblick in den BABOK® Leitfaden. Anschließend wird exemplarisch aufgezeigt, welche Möglichkeiten die neue Software-Lösung objectiF® BA für die Kollaboration von Projektverantwortlichen, Business Analytikern, Requirements Engineers und Entwicklungsteam in einem agile-hybriden Projekt bietet.

## Agiles Portfoliomanagement und Requirements Engineering

*Christoph Leithner (Celix)*

Ihr Unternehmen hat sich entschieden, agile Methoden in der Softwareentwicklung zu verwenden. Nach einiger Zeit stellen sich für das Management die Fragen: Wie weit sind wir? Was haben wir davon? Wo können wir uns noch verbessern?

Dabei wird oft vergessen, dass es sich dabei um eine Transformation handelt, bei der nach und nach einige Barrieren zu überwinden sind. Wenn Sie im Bereich der Softwareentwicklung eine gewisse Agilität erreicht haben, ist es wichtig, den größtmöglichen Nutzen daraus zu ziehen. Erfahren Sie, wie die nächsten Schritte in Richtung mehr Agilität aussehen können und wie Sie schrittweise Agilität und Lean-Management-Praktiken auch außerhalb der Softwareentwicklung in Ihrem Unternehmen etablieren können, um dadurch kontinuierlich Ihre Produktivität zu erhöhen und Ihre Flexibilität zu steigern. Dieser Vortrag ist eine Fortsetzung des Vortrages »End-to-End Agility« der letztjährigen SW-Trend-Veranstaltung.

## Requirements Management

*Ing. Rudolf Siebenhofer (SieITMCI)*

»Erfolgreiches Requirements Engineering als Voraussetzung für erfolgreiche Projekte setzt die konsequente Anwendung geeigneter METHODEN, PROZESSE und WERKZEUGE voraus.« Und genau daran scheitern viele Projekte. Es geht darum, die RICHTIGEN DINGE RICHTIG zu tun. BEIDES hat den gleichen Stellenwert. Der richtige Umgang mit Anforderungen ist dabei die Basis für Erfolg oder Misserfolg von Projekten.

In diesem Vortrag erfahren Sie mehr über das Thema Requirements Management und Elicitation.

## Vorstellung von Zertifizierenden zu DevOps, SIAM und Agilität

Elisabeth Gstarz (EXIM), Sonja Haberl (Future Network Cert)

EXIN ist das weltweit unabhängige Zertifizierungsinstitut für Fachkräfte im ICT-Bereich. Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung in der Zertifizierung der Kompetenzen von weltweit beinahe 2 Millionen Fachkräften ist EXIN die führende und anerkannte Instanz im ICT-Markt. Mit über 1000 akkreditierten Partnern ermöglicht EXIN Prüfungen in 165 Ländern und 20 Sprachen.

### DevOps

Gerwald Oberleitner (Microsoft)

Lernen Sie in diesem Vortrag die 7 Habits of DevOps kennen und wie Sie von DevOps in Ihrem Unternehmen profitieren können. Personen, Prozesse und Werkzeuge ermöglichen Ihnen im Zusammenspiel auf die Anforderungen in der Digitalisierung zu reagieren und die Herausforderungen zu meistern. Digitale Dienstleistungen zu Ihren Kunden zu bringen wird ein wesentliches Element sein – die erforderliche Geschwindigkeit und Qualität ist aber mit heutigen Ansätzen nicht zu erreichen. Deshalb braucht es in der Digitalisierung auch eine DevOps Strategie.

## Arbeiten und Denken wie ein StartUp auch in großen IT-Strukturen

Gerald Tretter (Infonova)

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 grundlegend 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, Entwicklung von Prototypen oder MVPs (Minimal Viable Products), neue Technologien (z. B. Blockchain, Big Data Analytic Tools wie Watson), Nutzung von Cloud Services werden zum »Alltag« in digitalen Innovationsprojekten.

Derartige Rahmenbedingungen erfordern nicht nur den Einsatz neuer Technologien und Methoden sondern auch eine grundsätzliche Veränderung der Zusammenarbeit in Organisationen und Projektteams.

Der erste Schritt dieser Veränderungen wurde oder wird in vielen Organisationen bereits überlegt und probiert – die engere Kooperation zwischen den Anwendungsentwicklungs- und Anwendungsbetriebsorganisationen – DevOps.

Diese organisatorische Neuaufstellung innerhalb der Technologiebereiche eines Unternehmens adressiert die Bruchstelle zwischen Entwicklungs- und Betriebsprozessen, um schneller Deployment und Releaseprozesse unter Sicherstellung der Betriebssicherheit realisieren zu können.

Nicht adressiert wird die Bruchstelle zwischen Fachbereich/Anforderer und Betrieb.

Hier ist jedoch unbedingt auch eine grundlegende Änderung der Zusammenarbeitsmodelle und -prozesse notwendig, um die oben beschriebenen Herausforderungen adressieren und meistern zu

können. Im Idealbild kann dies ähnlich wie in technologiegetriebenen Start-ups zu einer völligen Verschmelzung zwischen Business/ Fachbereich und Technik in ein gemeinsames Team werden. Aus DevOps werden damit BizDevOps Organisationsformen.

## Digital Economy & Transformation: Digitalisierung von Geschäftsmodellen, Prozessen und Daten – Industrie 4.0 (8. 6. 2017)

### Top-3-Trends der 20th CEO Survey von PwC

Günther Seyer (PwC)

1. Human vs. Tech – Automatisierung, Artificial Intelligence, Roboter
2. Vertrauen – Datenschutz, IT-Security
3. Globalisierung – Auswirkungen, Einkommensungleichheit, Steuergerechtigkeit

## Abfall trifft Digital – Wie transformiert man ein klassisches Industrieunternehmen in die digitale Welt?

Ralf Mittermayr (Saubermacher)

Die Saubermacher Dienstleistungs AG ist Österreichs führendes privates Entsorgungs- und Verwertungsunternehmen. Das Unternehmen beschäftigt rund 3200 Mitarbeiter in acht verschiedenen Ländern, ist Komplettanbieter in der Entsorgung und Verwertung gefährlicher und nicht gefährlicher Abfälle und betreut rund 42 000 Kunden und 1600 Kommunen.

Die gesamte Abfallwirtschaft entwickelt sich zunehmend in Richtung Ressourcenwirtschaft; einen Teil der Roh- und Wertstoffe aus Abfallprodukten rückzugewinnen, wird hierbei immer wichtiger. Saubermacher geht einen Schritt weiter und verfolgt mit »Zero Waste« die Vision, gar keinen Abfall mehr zu hinterlassen. Unser Anspruch ist dabei, sämtliche Stoffe kreislauffähig zu machen. Das heißt, sie am Ende ihres Lebenszyklus so aufzubereiten, dass immer höhere Anteile des Ursprungsstoffs recycelt und damit in einem (fast unendlichen) Kreislauf geführt werden können. Dabei bieten wir unseren Kundinnen und Kunden maßgeschneiderte Entsorgungslösungen mit modernsten Sammel-, Sortier- und Aufbereitungsanlagen an, um gemeinsam die betriebliche oder kommunale Abfallwirtschaft weiter optimieren zu können.

Die vierte industrielle Revolution – Stichwort Industrie 4.0 – findet auch bei Saubermacher statt. Wir sehen in Digitalisierung und Automatisierung eine große Chance für ein Mehr an individuellem Kundenservice und Vorteile in einem komplexer werdenden Marktumfeld. Schon seit einiger Zeit verstärken wir hier unsere Kompetenzen und investieren, um dem von den Kundinnen und Kunden vorangetriebenen Wandel gerecht zu werden.

## Digitale Plattform für das Anlagenmanagement österreichischer Infrastrukturen am Beispiel der ÖBB-Infrastruktur AG

DI Ernst Heger (ÖBB-Infrastruktur)

Das Thema der Digitalisierung ist heute stark mit der Schnittstelle zum Kunden verknüpft. Als Kontrast dazu wird hier die Bedeutung einer digitalen Plattform der ÖBB-Infrastruktur AG als ein integrierter Backbone für die Prozesse »Planen, Bauen und Betreiben« skizziert.

## Next Generation industrial IoT-Plattform Mindsphere

Bernhard Schinkowitsch (Atos) und Peter Lager (Siemens)

- Digitalisierung in der Fertigung allgemein – eine Chance
- Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Digitalisierung
- Valides Netzwerk
- Industrial IT-Security Awareness und Strategy
- Datenkonzept
- MindSphere

## Blockchain: Die nächste digitale Revolution!

Benedikt Klotz (IBM)

Spätestens nach der kürzlichen Berg- und Talfahrt hat Bitcoin die volle Aufmerksamkeit von Medien und Öffentlichkeit.

Allerdings ist Blockchain, die Technologie, auf der Bitcoin basiert, in der Lage, auch andere Industrien und Business-Modelle über die Finanzwelt hinaus fundamental zu verändern. Der aktuelle Vortrag gibt einen kurzen Abriss über die Blockchain-Technologie, Smart Contracts und das Hyperledger Project der Linux Foundation sowie über aktuelle Anwendungen und Trends.

## Industriespionage im Zeitalter der Digitalisierung – Fallstricke und rechtliche Abwehrmaßnahmen

Lukas Feiler (Baker & McKenzie)

- Rechtsfolgen eines Spionagevorfalls – vom Verlust der Paten- tierbarkeit von Erfindungen bis zu Haftungsrisiken für die Ge- schäftsleitung
- Vertragliche Maßnahmen zur Risikominderung
- Risikotransfer durch Cybersecurity Insurance
- Rechtsbehelfe gegen die spionierende Konkurrenz

## »Transform your Business« – Auswirkung von Digitalisierung auf die Geschäftsmodelle der Zukunft

Vesna Glatz (Microsoft)

Digitalisierung ist kein Selbstzweck – seit Jahren etablieren sich die technologischen Trends, die Kommunikationsfähigkeit aller Gegenstände ermöglichen. Die Flexibilisierung und Verlagerung von IT-Systemen in die Cloud, die Verbreitung von mobilen Geräten in der Arbeitswelt, der Wandel von Softwareprodukten zu bedarfsorientierten Applikationen sowie die digitale Vernetzung der Menschen gründen eine einzigartige Voraussetzung, unsere Art, wie wir mit einander interagieren, signifikant zu verändern. Die Auswirkungen dieser neuen Infrastruktur verändern auch radikal die Geschäftsmodelle – sie werden dynamischer und flexibler. Die Unternehmen, die Digitalisierung als Voraussetzung für die Transformation des eigenen Geschäftes erkennen, verbessern ihre Wettbewerbssituation, erschließen neue Märkte und erweitern die Grenzen der eigenen Branche. Dieser Vortrag zielt darauf ab, einige Digitalisierungseisen der globalen Unternehmen vorzustellen.

## Herausforderungen an das digitale Risikomanagement!

Stefan Jakoubi (SBA Research)

Digital Business und Digital Transformation sind aktuell in aller Munde. Daraus ergeben sich spannende Herausforderungen für das neue Themengebiet Digital Security. Lassen Sie uns gemeinsam einen Blick auf diese Herausforderungen werfen!

## KMU und Digitalisierung – Risiko oder Chance?

Peter Skrobanek (Tailor Patent)

Industrie 4.0, Internet of Things, Digitalisierung – sind das Themen, die nur für große Unternehmen relevant sind? Wie wirken sich diese Veränderungen auf mein Geschäft aus? Kann ich als österreichisches KMU hier überhaupt Einfluss auf die Entwicklung nehmen? Welchen Risiken ist mein Unternehmen ausgesetzt? Welche Chancen eröffnen sich für mich?

Finden Sie für Ihr Unternehmen die passenden Antworten auf diese Fragen. Setzen Sie die richtigen Schritte, und nutzen Sie die Chancen der Digitalisierung für Ihr Unternehmen.

## Social Collaboration @streetfootballworld – colited optimiert mit Citrix Podio weltweite Zusammenarbeit und Kommunikation

Daniel Holzinger (Future Network)

Mit Podio stellt Citrix eine zentrale Plattform für unterschiedliche Einsatzgebiete wie Projektmanagement, Customer Relationship Management, Wissensmanagement und Zusammenarbeit zur Verfügung. Podio stellt sicher, dass alle Beteiligten über die verschiedensten Endgeräte über Aufgaben, Fristen und Ziele informiert werden und bleiben. Alle Mitarbeiter bewahren so stets den Überblick, kommunizieren transparenter und organisieren ihre tägliche Arbeit in einer modernen Lösung, die das interne E-Mail-Aufkommen deutlich reduziert.

## Österreichs Rolle im IKT-Markt der DACH-Region – Prognose IT-Ausgaben 2017/18 (4. 4. 2017)

## Wachstumsmotoren des IT-Marktes in Österreich 2017 und IKT-Marktdaten Österreichs 2017–2020

Martin Barnreiter (PAC)

Der Vortrag bringt die Gesamtübersicht über den österreichischen Software- und IT-Services-Markt und eine Vorschau auf die Jahre bis 2020. Ein aktueller Schwerpunkt ist etwa Mobility, um alle relevanten Geschäftsprozesse, die auf PCs verfügbar sind, auch im mobilen Einsatz verfügbar zu machen und den aktuellen Sicherheitsanforderungen entsprechen. Die Auswirkungen der Digitalen Transformation mit Fokus Österreich im Vergleich zum DACH-Raum und Europa werden diskutiert und die längerfristigen Auswirkungen der Digitalisierung auf Wirtschaft, Arbeitsmarkt und IKT werden erörtert.

## 13. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2017 (Zürich, 28. 3. 2017)

## Digitalisierung – wo stehen Schweizer KMU? Studie von PwC

Holger Greif (PwC)

Die vorliegende Studie zeigt, dass dieser positiv mit der Größe der Unternehmen und negativ mit dem Alter der Geschäftsleitung korreliert. Die Unternehmen, die am stärksten digitalisiert sind, kommen oft aus der Telekommunikations- und der Medienbranche sowie aus dem öffentlichen Sektor, wobei zu Letzteren auch Stiftungen gezählt

werden. Die Energie- und die Versorgungsbranche sowie der Gesundheitsbereich haben hingegen den größten Rückstand. Interne Prozesse und die Weiterbildung des Personals in Digitalisierungsthemen genießen bei den Studienunternehmen eine hohe Priorität. Dagegen steht die Kundeninvolvement und -erfahrung weniger im Mittelpunkt der Digitalisierung. Dies rührt daher, dass die Neugestaltung des Geschäftsmodells für das Unternehmen einen größeren Einschnitt bedeutet als diejenige der bestehenden Prozesse. Hier zeigen die Umfrageresultate, dass neue Geschäftsmodelle bei den Entscheidungsträgern heute noch zu wenig als Chancen betrachtet werden und im Bereich des Kundenkontaktes immer noch auf Altbewährtes gesetzt wird. Unternehmen, die sich für eine Transformation des Geschäftsmodells entschieden haben, sehen sich heute konkurrenzfähiger. Im Weiteren prognostizieren 76 % der Studienunternehmen, dass sich der Markt durch die Digitalisierung in den nächsten fünf Jahren grundlegend verändern wird.

Quelle: Studie »Digitalisierung – Wo stehen Schweizer KMU?« – PwC, Google

### **Digitalisierung im Bereich Human Resources im Kanton Thurgau durch eine flexible ITSM-Lösung**

Kay Zoller (Personalamt, Kanton Thurgau)

- Kurzvorstellung Personalamt des Kantons Thurgau (Organisation, Aufgabenstellungen etc.)
- Ausgangslage (gesetzliche Rahmenbedingungen im Öffentlichen Bereich (HR), Anforderungen: 1:1-Abbildung der Personalprozesse »Ziele, Beurteilung und Förderung«)
- Vorgehensweise (von der Evaluation bis zum Rollout auf die gesamte Verwaltung)
- Fazit (Lessons Learned)
- Ausblick (Ausbau der HR-Prozesse, künftige Potentiale)

### **Service Integration and Management (SIAM) – die Zukunft der Provider-Orchestrierung**

Christian Baier (KARER Consulting)

### **Vom Service Desk zum Service Center bei Europas größter Handels- und Dienstleistungskooperation**

Gerald Hauser (Markant Handels und Service GmbH)

- Erste Schritte zur Ausweitung des Serviceangebotes in Richtung Enterprise Service Management
- Warum ist die Analyse von Kennzahlen wichtig bei diesem Übergang?
- Warum ist gerade auch für diese Transformation die mögliche Einflussnahme auf die Roadmap des Herstellers wichtig?

### **Erfolgskriterien für einen erfolgreichen Service Desk: Erkenntnisse aus der Praxis für moderne digitale Unternehmen anhand dreier Branchenbeispiele**

Elisabeth Gehlert (Freshdesk)

Obwohl jedem modernen Unternehmen klar ist, dass neue Tools und Services primär dazu eingeführt werden sollten, Produktivität zu erhöhen, Kosten zu minimieren und Umsätze zu steigern, gibt es dennoch unzählige Beispiele, die gegenteilige Resultate mit sich bringen: ein hohes Investment, eine holprige Einführung, geringe oder gar keine Adoption der Neuerung durch die Mitarbeiter des Unternehmens. Verbesserung=0, kein Return of Invest, hohe

Kosten. Doch warum passiert das und welche Herausforderungen treten immer wieder auf? Anhand dreier europäischer Firmen aus völlig unterschiedlichen Branchen zeigt Elisabeth Gehlert die typischen Bedürfnisse, Hürden, Lösungen und Erfolgskriterien bei der Einführung eines neuen Service Desk Tools auf und gibt einen Einblick, wie M&C Saatchi, BAM Belgium und der NHS Health Trust ihre Ziele erreicht haben: bessere Produktivität, minimierte Kosten, gesteigerte Umsätze.

### **Cyber-Security – der (kleine?) Unterschied zu ICT-Security und Information-Security**

Umberto Annino (ISACA Switzerland)

Seit wenigen Jahren dominiert der Begriff »Cyber-Security« und generell der Präfix »Cyber...« das Marketing und Kommunikation in der ICT. Wenn es aber um die genaue Definition und Abgrenzung von »Cyber Security« gegenüber ICT-Security und Information Security geht, wird es schwieriger. Wird nun mit Cyber Security alles neu, und vor allem: wird »security« nun besser – einfach so, oder muss man noch etwas unternehmen? Was bedeutet »Cyber Security« für das Servicemanagement und insbesondere das Incident Management?

Im Vortrag von Umberto Annino, Security Spezialist, Dozent, Autor von Lehrbüchern und Ausbildungsverantwortlicher des ISACA Switzerland Chapter sowie Präsident der Information Security Society Switzerland (ISSS), wird Cyber Security definiert und gegenüber ICT-Security und Information Security abgegrenzt. Bezüglich Servicemanagement werden die Themen SIEM (Security Incident and Event Management) und SOC (Security Operation Center) fokussiert.

### **Technik versus Compliance – Fallstricke im Tagesbetrieb**

Rey Schallberger (brainwaregroup)

Höchstmögliche Verfügbarkeit und Flexibilität ist bei businesskritischen Anwendungen oberstes betriebliches Gebot – genau damit aber wachsen Compliance-Risiken oft unbemerkt exponentiell an. Lernen Sie den Nutzen integrierter Inventarquellen zur Sicherstellung von Compliance-Prozessen ohne betriebliche Behinderungen am Thema von Oracle-Datenbanken kennen.

### **Anwendererfahrungsbericht der UBS zum Self-Service-Portal der UBS und dessen Einsatz im Non-IT-Bereich**

Pierre Giandesin (UBS)

- Ticketreduktion durch Self-Service – das zentrale Supportportal der UBS
- Einsatz im IT- und im Non-IT-Bereich – Zugang zum Operational Service
- Integration des Portals in die Suchfunktionen als Erfolgsfaktor
- Fokus auf Usability und Inhalte
- Benutzerschnittstelle der Prozess-, Incident-, Knowledge-Management u. Request Fulfillment
- Darstellung des Wertes der Self Service im Unternehmen?

### **Service Excellence trotz »Wind of Change«**

Mathias Traugott (Punctdavista)

Was bleibt, ist die Veränderung; was sich verändert, bleibt.

Technologien verdrängen bewährte Industrien. AirBnB mischt das Hotel-Geschäft auf, Uber stiftet im Taxi-Gewerbe Unruhe und

Amazon schreibt die Logistik neu. Service Excellence muss neu definiert werden und, der »Wind of Change« ist unberechenbar und unsichtbar und geht auch an unserer Branche nicht spurlos vorbei. Ganz im Gegenteil. Die IT-Organisationen in heutiger Form sind ein Auslaufmodell und werden verschwinden. Brauchen wir dann noch ITIL®? Ist nicht COBIT® das bessere ITIL®? Und die disruptiven Technologien erfordern eh Agile Methoden und DevOps macht ITIL's Service Transition und Operation obsolet. So oder ähnlich tönt's aus verschiedener Munde in den einschlägigen Magazinen. Wie schaffen wir jetzt Service Excellence?

Mit Bestimmtheit müssen wir den organisatorischen Wandel steuern und führen, nicht »managen«. Was zählt, ist die Wirksamkeit der Führung im Kontext der Strategie und innerhalb des Wertesystems der Unternehmung. Mehr Fernrohr und weniger Rückspiegel ist daher das Gebot der Stunde und nicht das Framework per se. Letztere richtig zu Nutzen ist die Aufgabe. Trotz, oder gerade wegen und während der Veränderung: »Listening to the Wind of Change« – Service Excellence ist kein Zustand, sondern muss täglich neu erarbeitet werden!

### »When the technocrats leave the field, design thinkers fill this vacuum.«

*Dr. Helmut Steigele (CascadelT)*

Oder umgekehrt: Zuerst kam die Idee, danach die Best Practice. Das Design Thinking nimmt mehr und mehr Raum in der Digitalisierungs- und Disruptionswelle ein, die derzeit über uns hereinbricht. Was hinter dem Begriff steckt, wie, wo und an welchem Ort es in der Praxis der Digitalisierung und des Servicedesigns zur Anwendung kommt und wo die Berührungspunkte zu weiteren Leitthemen des IT-Servicemanagement sind, ist Teil dieses Beitrages.

## 23. Internationales Frühjahrssymposium: IT-Service & Business-Servicemanagement (23. 2. 2017)

### Enterprise Service Management – Fallbeispiel zu ITSM in der Non-IT, z. B. Human Resources

*Martin Pscheidl (Präsident itSMF Austria)*

Seit vielen Jahren beschäftigt uns nun schon IT-Servicemanagement. Dabei geht es primär um die Selbstorganisation der IT. Mittlerweile wurden schon mehr als 20 Prozesse definiert, die notwendig sind, um eine IT-Organisation ordentlich, und vor allem auch kundenorientiert, zu betreiben. Die Unternehmen haben aber viele Serviceorganisationen, denen es genau wie der IT bisher vor allem an Selbstorganisation mangelt. Erstmals können wir daher an die Personalabteilung, die Finanzorganisation usw. Wissen betreffend Prozessen und Organisation zurückgeben. Dieser Vortrag zeigt, wie weltweit erfolgreich unsere IT-Servicemanagement-Ansätze auf andere Fachbereiche übertragen werden konnten.

### DevOps – Mit hoher Geschwindigkeit und Qualität zu mehr Innovation

*Gregor Habinger (ANECON)*

Wenn man Unternehmen betrachtet, welche erfolgreich DevOps einsetzen, dann fällt zunächst die hohe Geschwindigkeit in der Auslieferung von Software auf. So beachtlich die dabei erzielte Taktzahl

der Deployments auch ist, das Überraschende dabei ist die Sicherheit, mit der sich diese Unternehmen trauen, in einer derartigen Frequenz zu deployen. Es gibt ein derart tiefes Vertrauen in die Qualitätssicherung, dass Releases in Minuten- und Sekundentakt wie selbstverständlich akzeptiert werden. Und wenn man dieses Vertrauen herstellen kann, dann kann man neue Features, Innovationen und Fehlerbehebungen dann deployen, wenn es wichtig und notwendig ist. Und das wird Ihr Business grundlegend verändern und ist das wahre Ziel von DevOps.

### Servicemanagement – kognitiv oder emotional? Eine Projekterfahrung

*Harald Biedermann (ÖBB BCC GmbH Service Operations)*

Das ÖBB Business Competence Center betreut mehr als 700 Services, die aus circa 20 000 Elementen zusammengesetzt sind. In einer heterogenen Systemlandschaft werden Managementprodukte von IBM und BMC in eine Plattform integriert, mit der ein Großteil der ITIL-Disziplinen bedient werden kann.

Dieser Vortrag beschreibt, mit welchen kognitiven Erkenntnissen – unter Berücksichtigung emotionaler Gesichtspunkte aller Beteiligten – das Servicemanagement Dashboard der ÖBB-BCC GmbH entstanden ist.

Man muss nicht @IBMWatson heißen, um aus Informationen Erkenntnisse zu gewinnen – aber manchmal hilft es vielleicht!

## Security Trends: Information Security Survey & Datenschutzgrundlage neu (21. 2. 2017)

### GSISS 2017 – Global State of Information Security Survey 2017

*Christian Kurz (PwC)*

Jahr für Jahr werden Cyber-Attacken häufiger, schwerwiegender und haben umfassendere Auswirkungen, gleichzeitig werden die Methoden zu deren Aufdeckung und Verhinderung sowie Innovationen im Bereich Cyber-Sicherheit ebenfalls verbessert. Führungskräfte wollen Lösungen, die die Cyber-Risiken verringern und die Unternehmens-Performance verbessern. Wie Manager mit Innovationen und Rahmenwerken zur Verbesserung von Sicherheit und Minimierung des Unternehmensrisikos umgehen, das zeigt die Global State of Information Security® Survey 2017, eine von PwC US zusammen mit dem CIO Magazine und CSO veröffentlichte Studie.

### Resilient – Die hohe Kunst der Incident Response

*Arne Jacobsen (IBM)*

Security Incident Response Management gewinnt eine immer größer werdende Bedeutung für die IT-Security Strategie von Unternehmen und Behörden. Die steigende Anzahl und zunehmende Komplexität von Angriffen stellt die Security Teams vor immer neue Herausforderungen. In dem Vortrag wird aufgezeigt wie Incident Response Prozesse orchestriert, und automatisiert werden können, so dass schneller besser und nachhaltiger auf Angriffe und Cyber-Krisen reagiert werden kann.

## Die neue Datenschutzgrundverordnung

*Dr. Christof Tschohl (Research Institute)*

In diesem Vortrag werden die Teilnehmer an die Thematik der Datenschutzgrundverordnungen und an die Grundlagen des Datenschutzes herangeführt. Besprochen werden:

- Rechtlicher Rahmen
  - Änderungen
  - Betroffene Personen
  - Problemfelder
  - Chancen für Unternehmen
- u. a.

## Cybersecurity trifft Safety – Bedrohung jenseits von Datenklau und Verletzung der Privatsphäre?

*DI Erwin Schoitsch (AIT Austrian Institute of Technology GmbH)*

Wo sind die Zeiten hin, in denen selbst komplexe Systeme wie Industrieanlagen oder Transportsysteme übersichtlich, in sich geschlossen und abgegrenzt von der übrigen Cyber-Welt waren – mit eigenen Kommunikationssystemen, technischer Überwachung und Kontrolle durch eigenes, speziell geschultes Personal, im schlimmsten Fall mit einem Sicherheitszaun herum? Die hochgradige Vernetzung der Systeme zu »Systems-of-Systems« über die gängige IP-Netzwerksstruktur schafft viele neue Möglichkeiten – wurde aber nicht zugleich die »Büchse der Pandora« damit geöffnet? Der Vortrag soll einen breiten Überblick über verschiedene Anwendungsdomänen, charakteristische Vorfälle (»Hackertum«) und Vermeidungsmaßnahmen bringen. Abgerundet wird das Bild durch Einblick in die umfangreichen Bemühungen, Standards sowohl generischer Art als auch domänenspezifisch zu schaffen (ISO, IEC, ETSI u. a.), mit Ausblick auf die »schöne neue Welt« des (Industrial) Internet of Things – und den Schwierigkeiten, hier zuverlässige, vertrauenswürdige Systeme zu schaffen (Safety, Cybersecurity, Reliability). Gerade für hochautomatisierte Systeme und »Systems-of-Systems« (Automated Driving, Robotics, Smart Manufacturing usw.) wird noch der Ansatz diskutiert, negative Effekte durch (teilweise) Autonomie kritischer Teile oder umschaltbare Redundanzen zu vermeiden oder zu entschärfen.

## Die EN 50600: Ein Mehrwert für das ISMS

*Markus Hefler (Raiffeisen Informatik Center Steiermark)*

Das europäische Gegenstück zur amerikanischen Data-Center-Norm ANSI/TIA 942 ist die »EN 50600 Einrichtungen und Infrastrukturen von Rechenzentren« und wurde mit Veröffentlichung des letzten Teils der Design-Gruppe »EN 50600–2–5 Security Systems«, vollständig publiziert – und bildet somit als erster europäischer Standard eine Grundlage für die Zertifizierung von Rechenzentren. Der Bereich »Operations« adressiert den sicheren RZ-Betrieb mit Unterstützung der nachgelagerten »KPI«. Der Teil EN 50600–3–1 darin wurde ebenfalls im Oktober 2016 publiziert. Er beschreibt in Anlehnung an die Prozesse gemäß ITIL und ISO 20000 einen Satz von Betriebs- und Management-Prozessen. So behandelt der Teil 3–1 unter dem Oberbegriff »Operational Processes« die Prozesse Operations, Incident, Change, Configuration und Capacity Management und ergänzt die IT-Aspekte aus ITIL und ISO 20000 um weitere relevante RZ-Aspekte wie Haus- und Gebäudetechnik, Energieversorgung bauliche Maßnahmen u. a. Unter dem Oberbegriff »Management Processes« werden Prozesse wie Availability, Security, Energy, Product Life Cycle oder Service Level Management zusammengefasst.

## Sicherheitstest für mobile Applikationen – Warum reines Vertrauen auf TLS/SSL nicht genug ist

*DI Peter Kieseberg (Kibosec GmbH)*

Sicherheitstests sind ein fundamentaler Aspekt in vielen weit verbreitete Methoden des Software-Testings. Allerdings ist es oftmals der Fall, dass die eingesetzten Security-Protokolle nicht hinterfragt oder getestet werden. In diesem Vortrag geben wir einen kurzen Überblick darüber, wie aufgrund dieser Praxis essentielle Sicherheitslücken im Rahmen von Sicherheitstests und der Qualitätskontrolle übersehen werden. Dabei konzentrieren wir uns auf zwei grundsätzliche Probleme: Die Definition eines korrekten und umfassenden Angreifermodells, sowie das Setzen von Vertrauen in den Client bei der Nutzung kryptographischer Algorithmen.

## 12. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2016 (9. 11. 2016)

### Best Practice der Kantonspolizei Bern

*Thierry Thiémond (Kantonspolizei Bern)*

Non-IT-Einsatz; Use Case: Reparatur-Etiketten der Kantonspolizei Bern. Effiziente Abwicklung sämtlicher Reparaturen sowohl für interne wie externe Organisation über das helpline Service Portal.

Eine Reparatur-Etikette aus Prozess-Sicht beschreibt den kompletten Vorgang von der Beantragung, Klassifizierung/Zuweisung, Bearbeitung bis hin zur Reparatur des betroffenen Gegenstands.

### Implementierung von ServiceNow in einer heterogenen Multi-Service-Provider-Umgebung bei der SBB AG

*Andreas Schlumpf (Fruition Partners)*

Die Implementierung von ServiceNow bei der SBB hatte zum Zweck, Prozess-seitig verschiedene Bestandstools abzulösen und gleichzeitig die Integration an die fortbestehenden Datenquellen zu berücksichtigen.

Das parallele Insourcing des Servicedesk musste ebenso berücksichtigt werden, wie die Abhängigkeiten zu verschiedenen Providern im Rahmen der Fulfillment-Prozesse.

### IT-Metriken am Beispiel der UBS

*Dr. Daniel Stieger (UBS)*

IT metrics are relevant from both an IT governance, and technical department's perspective. The first set of metrics focuses on improving enterprise wide IT processes (fully aligned with the business and IT strategy). The second set essentially allows Engineers and Developers to improve their products. Both types of metrics can fail. The first set of metrics can be easily misinterpreted and corresponding improvement programs may (in the best case) not yield the desired results. The second set requires the individuals to fully understand the larger context (and thus the importance) of the metrics or KPIs. Furthermore, the second set must be constructive (e.g. provided to the developer after a nightly build) and not »punitive«.

## Future of ITSM & Metrics for ITSM

Colin Rudd (itSMF UK)

- The future of service management: The presenter will give his own personal view of the future of service management. Having spent the whole of his working life in IT and the majority of that time in service management, he will provide a personal vision of where the industry is going with regards to IT service management.
- Governance and metrics: There are very few organisations that have appropriate governance of IT. Why is that? Many organisations are unclear of what is required for governance. There is much confusion between governance and management. This session will focus on what is governance and will provide an insight into what has to be done in order to implement effective governance of IT.

## Produce your IT-Services smart not cheap

Mag. Alexander Stoik (PIDAS)

- Kostensenkung durch Effizienzsteigerung im Service Delivery
- Anpassung des Servicemodells in der digitalen Transformation
- Smartsourcing im Hochpreisland Schweiz
- Sicherung der Kundenbegeisterung

## Reduzierung der Abhängigkeit von IT-Herstellern

Dr. Matthias Stürmer (Universität Bern)

Im Vortrag geht es um die Eigenschaften, Geschäftsmodelle und die Beschaffung von Software, um aufzuzeigen, wie die Abhängigkeiten von IT-Anbietern reduziert werden können.

## Zufriedenheitsrate beim Kunden als KPI des Service-desks der Zukunft

Marc Andrey (Baloise Group)

OLA, SLA sind die traditionellen Service Desk KPIs. Aber sind unsere Kunden zufrieden mit diesen KPIs? Was bringen sie wirklich in der heutigen Zeit?

CSI, NPS, CES, CSAT, ...? Viele neue Abkürzungen für KPIs. Aber sind das wirklich die Service Desk KPIs der Zukunft?

Die Überlegungen des Corporate IT Service Desks der Basler Versicherung zu diesem Thema.

## Digital Economy & Transformation: Geschäftsmodelle & -chancen durch Digitalisierung und Produktivitätssteigerung in Österreichs Betrieben (13. 10. 2016)

### Verändert das digitale Zeitalter die Anforderungen an die strategische Führungskompetenz?

Hermann Sikora (Raiffeisen Software GmbH)

Informations- und Kommunikationstechnologien und darauf basierende Anwendungen durchdringen mit zunehmender Geschwindigkeit alle Lebensbereiche. Die strategische Führung ist gefordert, daraus resultierende spezifische Herausforderungen für das eigene Unternehmen beziehungsweise die eigene Organisation zu bewältigen. In diesem Vortrag wird die These vertreten, dass die digitale Gesellschaftsform die Anforderungen an die strategische Führung

disruptiv verändert. Es gilt, Geschäftsmodelle in noch kürzeren Zyklen als bisher kritisch zu hinterfragen und die Führungskompetenz aus Leadership und Management konsequent weiterzuentwickeln.

## »Industrie 4.0 – Österreichs Industrie im Wandel« – Studie

Günther Seyer (PwC)

Die vierte industrielle Revolution hat begonnen und bietet den österreichischen Industrieunternehmen attraktive Chancen. Bis 2020 erwarten sie sich knapp 15 Milliarden Mehrumsatz durch Industrie 4.0-Lösungen. Digitalisierte Produkte und Zusatzleistungen, die über das traditionelle Produktverständnis hinausgehen, sowie verstärkte Kooperationen mit Wertschöpfungspartnern kreieren neuen Kundennutzen und transformieren ganze Geschäftsmodelle. Die Integration und Digitalisierung von Wertschöpfungsketten sowie die Nutzung von Daten spielen dabei eine zentrale Rolle.

## Digitale Transformation – von der Strategie zur konkreten Umsetzung

Dr. Friedrich Peschke (Atos)

- Die Rolle des System-Integrators als Bindeglied zwischen Business und IT im Unternehmen
- Digitale Transformation ist mehr als Operational Excellence. Vorschlag einer ganzheitlichen Sicht auf digitale Transformation
- 3-Schritt-Reifegradmodell als Orientierungshilfe für einen ganzheitlichen Transformationsansatz
- Erste Leuchtturmprojekte mit der Atos »Business Opportunity Discovery«-Methode
- Beispiele neuer Geschäftsmodelle und Anwendungen
- Handlungsempfehlungen für Ihre erfolgreiche Transformation

## Digitaler Wandel in Österreich – ein Ausblick

Christian Rupp (Bundeskanzleramt)

- Bestandsaufnahme des digitalen Wandels in Österreich
  - der digitale Wandel in Politik und Verwaltung
  - die digitale Roadmap der Republik Österreich
  - Auswirkungen des digitalen Wandels auf mein Unternehmen
- Christian Rupp spricht über den digitalen Wandel in der Politik und Verwaltung, der als Basis notwendig ist, um den digitalen Wandel in der Wirtschaft zu ermöglichen und forcieren. Konkret stellt er die digitale Roadmap der Republik Österreich vor, die in der digitalen Agenda der Europäischen Kommission eingebettet ist und einen Gesamtüberblick der notwendigen Maßnahmen in Österreich gibt.

## Software Factory 4.0 für die Entwicklung disruptiver digitaler Services

Jörg Steinbauer (Infonova)

In nahezu allen Industrien spielen die Themen digitale Transformation und Innovation eine zentrale Rolle der strategischen Entwicklung mit dem Ziel innovative und disruptive digitale Services für ihre Kunden zu entwickeln und damit das bestehende Geschäftsmodell entweder zu erweitern oder sogar grundlegend zu ändern.

Die Umsetzung technologiegetriebener Innovation und Veränderung bedarf jedoch auch eine grundlegende Veränderung von Planung, Entwicklung und Betrieb softwarebasierter Lösungen innerhalb einer IT-Organisation.

Ein komplett neuer Ansatz entlang der gesamten Wertschöpfungskette von Softwareentwicklung ist notwendig, um die agile und schlanke Organisationsstruktur zu ermöglichen, die eine schnelle Ergebniserzielung sicherstellt und Fehler als Teil des Prozesses akzeptiert.

Der Ansatz einer »Software Factory 4.0« zeigt einen schnellen Weg eine »Startup-basierende« Kultur innerhalb einer IT-Organisation zu implementieren und zu etablieren. Er basiert auf einem Set von Tools, Methoden und Frameworks, die auf Erfahrungen aus verschiedensten Branchen und Projekten beruhen.

### **Schritte zur digitalen Strategie – Vom Datenmanagement bis zu Predictive Analytics**

*Bernhard Freudenthaler (SCCH)*

Welche Schritte sind notwendig, um Zusammenhänge verstehen und schlussendlich Systeme optimieren zu können? In modernen Unternehmen fallen zunehmend massenhaft Daten in vielerlei Formaten, Qualitäten und unterschiedlichsten, heterogenen Datenquellen an. Eine automatisierte Analyse dieser Daten verspricht einen Zuwachs von Wissen und damit die Chance, Systeme zu optimieren. Das SCCH zeigt praktische Anwendungsbeispiele, wie man vom Datenmanagement als Grundvoraussetzung über intelligente Datenanalyse bis hin zu Prognose, Steuerung und Optimierung von Systemen gelangt.

### **Digitalisierung industrieller Prozesse – Monitoring Optimierung mit Sensor-enabled Data Analytics**

*Herwig Zeiner (Joanneum Research)*

Data Analytics – das Gewinnen von neuen Erkenntnissen aus Daten – entwickelt sich in vielen Branchen zu einer Schlüsseldisziplin, mit der Geschäftsprozesse, Maschinensteuerungen oder die Qualitätssicherung am Arbeitsplatz analysiert und weiter optimiert werden können. Anhand zweier Forschungsprojekte werden neue innovative Ansätze (Machine Learning, Deep Learning) aufgezeigt, mit denen Schlüsselleistungsindikatoren von Maschinen und Menschen rückverfolgt, beobachtet und ausgewertet werden. Damit können der Status von Maschinen und Produktionsprozessen besser überwacht werden und entsprechende Optimierungen vorgenommen werden.

### **»Transform your Business« – Auswirkung von Digitalisierung auf die Geschäftsmodelle der Zukunft**

*Vesna Glatz (Microsoft)*

Digitalisierung ist kein Selbstzweck – seit Jahren etablieren sich die technologischen Trends, die Kommunikationsfähigkeit aller Gegenstände ermöglichen. Die Flexibilisierung und Verlagerung von IT-Systemen in die Cloud, die Verbreitung von mobilen Geräten in der Arbeitswelt, der Wandel von Softwareprodukten zu bedarfsorientierten Applikationen, sowie die digitale Vernetzung der Menschen, gründen eine einzigartige Voraussetzung, unsere Art, wie wir mit einander interagieren, signifikant zu verändern. Die Auswirkungen dieser neuen Infrastruktur verändern auch radikal die Geschäftsmodelle – sie werden dynamischer und flexibler. Die Unternehmen, die Digitalisierung als Voraussetzung für die Transformation des eigenen Geschäftes erkennen, verbessern ihre Wettbewerbssituation, erschließen neue Märkte und erweitern die Grenzen der eigenen Branche. Dieser Vortrag zielt darauf ab, einige Digitalisierungseisen der globalen Unternehmen vorzustellen.

## **IT-Service & Business Service Management & Cloud Computing Herbstsymposium – Asset Management & Mobility (Wien, 20. 9. 2016)**

### **Service Management Solutions to Deliver IT Excellence**

*Steve Morgan (ItSMF UK)*

- How to build your SIAM programme and deliver a successful outcome
- What is SIAM?
- Why is Service Integration important?
- SIAM Triggers and SIAM Models
- SIAM Programme Objectives and Structure
- SIAM Programme Success Factors

### **Der Weg zum Customer Success**

*Oliver Allabauer (Tricentis)*

Tricentis ist ein sehr schnell wachsendes Unternehmen mit einer rapid ansteigenden Anzahl von Kunden. Die Aufgabe an das Support Team bei Tricentis lautet daher hohe Supportqualität, bei gleichzeitiger Reduktion der Durchlaufzeiten und steigender Anzahl von Supportanfragen zu liefern. Wie das gelingen kann und der »Nebenschauplatz« Kundensupport zum Erfolgsfaktor werden kann, erfahren Sie in diesem Vortrag.

### **Enterprise Service Management – Die große Chance für die IT**

*Peter Stanjeck (USU AG)*

Während sich das IT-Service Management vor allem um die Prozesse zur Erbringung von IT-Diensten kümmert, geht das Enterprise Service Management (ESM) einen Schritt weiter und rückt jegliche Serviceorganisationen im Unternehmen in den Mittelpunkt, ob HR, Facility Management oder den Kunden-Support. Die IT kann hierbei ihren Einfluss erhöhen und sich mit ihrer Service-Erfahrung, ihrem Prozess-Know-how und ihren ITIL-zertifizierten Mitarbeitern als innovativer Berater innerhalb des Unternehmens für das Thema Service Management positionieren. Erfolgreich umgesetzte Praxisbeispiele zeigen Bedarf beim Incident Management und dem Service Request Management Prozess. Aber auch der Service Catalog und viele Prozesse mehr lassen sich außerhalb der IT sehr gut einsetzen. Der Vortrag beschreibt viele Beispiele und was bei der Umsetzung von »ITIL außerhalb der IT« zu beachten ist, damit es funktioniert.

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

*Mag. Alexander Stoik (PIDAS)*

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

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

zu definieren, um erfolgreich als Business Advisor oder als Business Enabler agieren zu können.

## **Proaktive Anwenderinformation und toolbasierte IT-Compliance aus einer Hand**

*Giovanni Di Terlizzi (Cordaware)*

Proaktive Anwenderinformation als unerlässlicher Bestandteil Unternehmen informieren ihre Anwender immer noch per E-Mail Unterstützung Ihrer IT-Compliance Prozesse

## **Migration & Legacy Best Practices – Erfolgreiche Migration von Legacysystemen (15. 9. 2016)**

### **Ein Vorgehensmodell für die Migration von Krankenhausinformationssystemen**

*Mag.<sup>a</sup> Birgit Kempinger und Dr. Katharina Steininger-Kaar (Johannes Kepler Universität Linz)*

Im Zuge der Errichtung einer Medizinischen Fakultät an der Johannes Kepler Universität Linz (JKU) wurde das Kepler Universitätsklinikum (KUK) durch Zusammenlegung des Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Linz (AKh) mit den beiden Landesspitälern Landes-Frauen- und Kinderklinik (LFKK) und Landes-Nervenklinik Wagner Jauregg (LNK WJ) gegründet. Dabei ist die Konsolidierung der administrativen und klinischen Krankenhausinformationssysteme einer der wichtigsten Maßnahmen, um den Anforderungen aus Forschung und Lehre bei einem gleichbleibend hochqualitativen Niveau in der Versorgung gerecht zu werden.

Ein 5-phases Vorgehensmodell für das Projekt »IKT-Migration KUK« sieht dabei folgenden Ablauf vor: Phase (1): Festlegung der Migrationsziele, Erfolgsfaktoren und Identifikation der Rahmenbedingungen; Phase (2): Evaluation der aktuellen IKT-Situation an den drei Krankenanstalten und an der JKU; Phase (3): Entwicklung von Migrationsszenarien, die Bestellung eines CIOs und die Festlegung einer Roadmap; Phase (4): Erstellung eines Projektplans und Bildung der operativen Teams auf Basis der Roadmap; Phase (5) operative Durchführung der IKT-Migration.

In den Phasen 1 bis 3 hat ein vierköpfiges Team aus Wirtschaftsinformatikern der JKU unter der Leitung von o. Univ.-Prof. Dr. Gustav Pomberger die Koordination und Ergebnisverantwortung gegenüber der Gesamtprojektleitung übernommen. Mit Ende der Phase 3 (Ende September 2015) werden die Koordinations- sowie die Ergebnisverantwortung für die Phasen 4 und 5 auf den im Juli ernannten CIO des KUK übergehen.

Details, Hintergründe und Ergebnisse von Konzeption und Vorgehensweise im Projekt »IKT-Migration KUK« werden Inhalt des Kurzvortrags sein.

### **Neue Testmethodiken für Transformationsprojekte**

*Dipl.-Ing. Reinhard Prehofer (Splendit IT)*

Vermutlich kennen Sie genau jene Herausforderung, die scheinbar unlösbar scheinen mag. Sie sind aus unterschiedlichen Gründen (Pensionierung der Know-how-Träger, Kostenreduktion von meist proprietärer Hardware und Software) gezwungen, relativ rasch bestehende Applikation auf allgemeine offene Plattformen umstellen zu müssen.

Wie aber, vom technischen Vorgehen nun mal abgesehen, aus Cobol und Pli sowie IMS/DC bzw. CICS-Applikationen mit Java unter

einem Applikationsserver zu betreiben? Wie geht man mit der schier unlösbaren Problematik um, dass auf den angesprochenen (Host-) Systemen nur äußerst geringe automatisierbare Tests und Testfälle vorhanden sind?

Wir zeigen, wie man mit dem Konzept von »Wrappern« und »Adaptoren« relativ einfach Testdaten aufzeichnen und gewinnen kann, die wertvollster Input für Ablauf unter alter wie neuer Umgebung sind.

Wie testet man idealerweise alte 3270-Applikationen und kann auch bei diesem Testvorgehen wiederholbare Testfälle für die neue Welt gewinnen?

Wie können mittels Konnektoren und Protokollwandlern Schnittstellen für alte wie neue Systeme angeboten werden, sodass der Konsument der (alten) Schnittstelle nicht schmerzlich mitbekommt, dass sich das darunter implementierte Service technologisch geändert hat?

Welche »Tricks« gibt es im Umfeld von verteilten Services (etwa Java und COBOL/PLI) zu bedenken – und wie kann man diverse meist überbeuerte JCA-Konnektoren mit relativ einfachen XA-Mitteln ersetzen?

### **Transformation von 3270 Masken zu JSF-Seiten**

*Hannes Schweighofer (Splendit IT Consulting GmbH)*

Bei der Umstellung von Mainframe-Applikationen mit den üblichen 3270 Masken fallen nicht nur die Aufwände für die technische Durchführung, sondern meist auch hohe Schulungsaufwände für die Fachabteilungsmitarbeiter an. Vor allem ältere Mitarbeiter müssen sogar auf die Eingabe mit »neuen« Eingabemedien (»Maus«) geschult werden. Die Umstellung führt auch zu längeren Durchlaufzeiten der einzelnen Arbeitsschritte.

Technisch gesehen ist die automatisierte Transformation von 3270 Masken zu JSF-Seiten zwar die Umstellung in eine neue Technologie, für den Arbeitsablauf der Mitarbeiter muss bei der Transformation von 3270 Masken zu JSF-Seiten darauf geachtet werden, dass sich die Anzeige und der Ablauf so wenig wie möglich vom Original unterscheidet. Die fixe Breite und Höhe, Text- und Hintergrundfarbe, Überprüfungen bei Terminal-Anwendungen muss in modernen HTML- und CSS-Code umgewandelt werden, damit die Darstellung in den meisten Browsern konsistent ist und die alten Konsolen möglichst gut widerspiegelt.

Die Herausforderung der Umsetzung einer Funktionstasten-gesteuerten Applikation im Browser liegt im Aufruf-Antwortverhalten der technischen Systeme.

### **Softwaremigration – Legacy Code**

*Dr. Josef Pichler (SCCH Hagenberg)*

Legacy-Systeme enden meist damit, dass sie auf neue Technologien migriert werden müssen. Der Einsatz von Programmtransformatoren ermöglicht eine beinahe vollständige Automatisierung dieser Migration, jedoch mit dem Ergebnis, dass auch schlechte Programmstrukturen und veraltete Geschäftsprozesse automatisch übernommen werden. In diesem Vortrag wird eine alternative Herangehensweise vorgestellt. Anstatt den vollständigen Programmcode eines Legacy-Systems zu migrieren, werden zunächst die für die Migration relevanten Programmteile identifiziert. Daraus wird anschließend Wissen extrahiert und in einer technologieunabhängigen Form für Programmgeneratoren zur Verfügung gestellt, die schließlich ein neues Programmsystem auf Basis einer neuen Technologie generieren.

ren. Diese Vorgehensweise lässt sich ebenfalls zum Großteil automatisieren und hat zudem den Vorteil, dass alte Zöpfe der Legacy-Systeme abgeschnitten werden können. Dies wirkt sich günstig auf den künftigen Einsatz der neuen Software aus.

## Neue Software-Trends – Agilität – Prozesse und Requirements Engineering (15. 9. 2016)

### Ein agiles Projekt erfolgreich aufsetzen

*Eva Kišoňová (Siemens Bratislava)*

Start des Projektes ist immer ein Schlüsselmoment der erfolgreichen Entwicklung. Umso mehr gilt das bei agilem Vorgehen, wo vieles anders abläuft, als wir gewöhnt sind. In diesem Beitrag wird ein Beispiel vorgestellt, wie man die Initiierung eines agilen SW-Projekts inhaltlich aber auch vorgehensmäßig und agil beherrschen kann.

### Agiles Portfoliomanagement und Requirements Engineering

*Mag. Christoph Leithner (Celix Solutions)*

Ihr Unternehmen hat sich entschieden, agile Methoden in der Softwareentwicklung zu verwenden. Nach einiger Zeit stellen sich für das Management die Fragen: Wie weit sind wir? Was haben wir davon? Wo können wir uns noch verbessern?

Dabei wird oft vergessen, dass es sich dabei um eine Transformation handelt, bei der nach und nach einige Barrieren zu überwinden sind. Wenn Sie im Bereich der Softwareentwicklung eine gewisse Agilität erreicht haben, ist es wichtig, den größtmöglichen Nutzen daraus zu ziehen. Erfahren Sie, wie die nächsten Schritte in Richtung mehr Agilität aussehen können und wie Sie schrittweise Agilität und Lean-Management-Praktiken auch außerhalb der Softwareentwicklung in Ihrem Unternehmen etablieren können, um dadurch kontinuierlich Ihre Produktivität zu erhöhen und Ihre Flexibilität zu steigern.

Dieser Vortrag ist eine Fortsetzung des Vortrages »End-to-End Agility« der letztjährigen SW-Trend-Veranstaltung.

### DevOps in einer mobilen x-Plattform-Welt

*Gerwald Oberleitner, Oliver Lintner (Microsoft)*

Wir zeigen anhand einer Android-Beispiel-Applikation den Durchlauf eines Applikationslebenszyklus und Optionen zur Bereitstellung der Applikation aus mobilen Endgeräten.

### IoT – von 0 auf 100 in 15 Minuten

*Wolfgang Steindl (IBM Österreich)*

Internet of Things ist ein hochkomplexes Thema? IBM zeigt, wie man eine IoT-Plattform mit beliebigen Sensoren innerhalb von 15 Minuten aufsetzt und Sensordaten in der Cloud verarbeiten kann. Inklusive Cognitive Services. Keine Folien, alles live!

### Projekt Governance für Scrum – denn Sie wissen, was Sie tun!

*Hubert Herzog (Raiffeisen Bank International AG)*

Bei Scrum-Projekten herrscht oft die Meinung vor, keinen Plan zu benötigen, sondern das Projektziel »agil« zu erarbeiten. Um Scrum-

Projekte nicht in die Regeln herkömmlicher Projekte zu pressen, aber dennoch die Interessen der Stakeholder des Governance-Prozesses abzudecken, braucht es ein eigenes Regelwerk für Scrum-Projekte. Mit Beginn des Jahres 2015 wurde bei der Raiffeisen Bank International eine Projekt-Governance für Scrum-Projekte eingeführt, die sicherstellt, dass die Anforderungen an ...

... die Planung von Scrum-Projekten

... die Entscheidungsbasis für Projekt-Approvals

... ein gesundes Projekt-Setup

... das Monitoring von Scrum-Projekten aus Portfolio-Perspektive erfüllt werden.

Der Vortrag bringt einen Erfahrungsbericht über den Approach, die Herausforderungen und die Erfahrungen zur Einführung einer Projektgovernance für Scrum bei der Raiffeisen Bank International.

### Der agile Festpreis – ein alternatives Vertragsmodell

*Andreas Mitter (Infonova)*

Agile Vorgehensweisen haben sich in den letzten Jahren als De-facto-Standard in der Softwareentwicklung etabliert. Vielfach erfolgt dabei aber nur die Umsetzung agil, der zugrunde liegende Vertrag ist meist klassisch gestaltet – entweder per Fixpreis mit vorgegebenen Scope oder per Time&Material-Verträgen.

In diesem Vortrag möchte Hr. Mitter Alternativen aufzeigen, wie ein Vertragsmodell gestaltet werden kann, welches zum einen Grundsätze der Zusammenarbeit und Flexibilität vereint, trotzdem aber eine Budgetsicherheit durch eine Preisobergrenze berücksichtigt. Dabei soll dargestellt werden, welche Elemente für das Erstellen eines agilen Vertrags notwendig sind und wie man es schafft, gemeinsam einen Leistungsgegenstand zu definieren, ohne dabei eine finale Leistungsbeschreibung zu erstellen.

### Testautomatisierung und Continuous Delivery als Basis für agile Software-Entwicklung

*Thomas Ziebermayr (SCCH)*

Agile Entwicklung soll dabei helfen, Feedback vom Kunden schnell einzuholen. Um das zu bewerkstelligen bedarf es einer Infrastruktur, die diese rasche Umsetzung unterstützt und dabei die geforderte Qualität sicherstellt. Nur Testautomatisierung kann verhindern, dass neue Funktionalität Fehler in bestehende Software einbringt. Diese Sicherheit durch Tests ist unabdingbar bei einer professionellen agilen Entwicklung.

### DevOps Statement

*Gregor Habinger (ANECON)*

Es hat sich inzwischen herumgesprochen dass die schöne neue automatisierte Wertschöpfungskette von DevOps auch neue Zusammenarbeitsmodelle und Aufgabengebiete der handelnden Disziplinen bedingt, doch wie sehen diese aus? Nun, Test- und Infrastruktur-Experten wird es auch weiterhin geben müssen und sie werden früher und intensiver in den Entwicklungsprozess eingebunden. Ihre Aufgabenstellung verschiebt sich in Richtung Entwicklung, Entwicklung von automatisierten Testfällen und Deployment Skripten zum Beispiel. DevOps bedeutet also nicht, dass Developer die Aufgaben der anderen Disziplinen übernehmen, sondern dass diese sich in ihrem Rollenprofil den Entwicklern annähern und das ist der wahre Kern des überall propagierten Zusammenwachsens der Professionen in DevOps.

## Security Trends: Cybercrime & aktuelle Bedrohungen (13. 9. 2016)

### The Global State of Information Security® Survey 2016

Christian Kurz (PwC Österreich)

An effective cybersecurity program starts with a strategy and a foundation based on risks. So it was encouraging to find that the vast majority of organizations have adopted a security framework, or more often an amalgam of frameworks — often with very productive results.

The two most frequently implemented guidelines are ISO 27001 and the US National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework. These guidelines enable organizations to identify and prioritize risks, gauge the maturity of their cybersecurity practices and better communicate internally and externally.

### Advanced Persistent Threat – Risiken vermeiden mit integrierten Security-Lösungen

Christian Messmer (IBM Österreich)

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

### Sichere IT-Infrastruktur

Oliver Eckel (Cognosec)

### Android-basierte Anti-Malware-Lösungen für mobile Endgeräte

Markus Hefler (Raiffeisen Rechenzentrum Süd GmbH)

Neben Desktops (Windows, Mac) sowie Mobilgeräten mit Apples iOS lässt sich auch Googles Android Mobilbetriebssystem über eine Konsole zentral verwalten.

Bereits seit Jahren gehören Anti-Malware-Lösungen auf Desktop-Computern zum Standardrepertoire. Diese Selbstverständlichkeit macht aber leider vor Mobilgeräten halt, obwohl die Masse an gravierenden Sicherheitsschwachstellen, speziell im Android-Umfeld, den Einsatz solcher Absicherungsmaßnahmen dringend notwendig macht. Für diesen Zweck existieren spezielle Mobile-Device-Management-(MDM)-Lösungen, welche die zentrale Administration von Anti-Malware, Privacy und Web-Security-Features ermöglichen. Mobilgeräte können beispielsweise per Fernzugriff gesperrt und gelöscht sowie Kennwörter zurückgesetzt werden, um im Fall eines Diebstahls oder Geräteverlusts unautorisierten Zugriff auf vertrauliche Daten zu verhindern. Dieser Vortrag befasst sich mit konkreten Bedrohungsszenarien, potentiellen Schäden und umsetzbaren Gegenmaßnahmen im Zusammenhang mit der Verwendung von Mobilgeräten in Unternehmen.

### Sicherheit von Daten bei industriellen Steuerungen

Stefan Marksteiner (Joanneum Research)

Durch die aktuellen Hype-Themen Industrie 4.0, Internet of Things und Cyber-Physical Systems entsteht der Bedarf, industrielle Systeme mit IT-Systemen zu verschmelzen. Wie so oft bei entstehen-

den Technologien wird jedoch die Sicherheit dabei vernachlässigt. Dieser Vortrag beleuchtet das Thema Industrielle Informationssysteme und zeigt die Probleme und Gefahren auf, die bei der Vernetzung zwischen Automatisierungs- und Informationstechnologie entstehen. Es werden konkrete Vorfälle genannt und sowohl der Stand der Sicherheitstechnik als auch mögliche Lösungsansätze für die zukünftige Sicherheit im industriellen Bereich präsentiert.

### Business Continuity Management

Herfried Geyer (CIS)

Business Continuity Management ist ein Schlüsselthema für alle Unternehmen und Organisationen, die eine kritische Versorgungsrolle für die Gesellschaft einnehmen. Dazu gehören Stromversorger, Banken, Transportunternehmen, IT- und Telekom-Anbieter oder Gesundheitsdienstleister. Ebenso auch produzierende Unternehmen, die mit einem Unfall die Umwelt gefährden könnten, wie etwa Chemiehersteller. Generell ist BCM für jeden Betrieb interessant, für den Liefertreue, Verfügbarkeit von Waren und Services sowie Kundenzufriedenheit wichtige Erfolgsfaktoren sind. Aufgrund der hohen IT-Durchdringung heutiger Organisationen ist BCM ein Thema, das sich inhaltlich mit IT- und Informationssicherheit überschneidet. Incident und Notfall-Management dienen als Anknüpfungspunkte für Krisenmanagement nach ISO 22301. Nach der Veröffentlichung des internationalen BCM-Standards ISO 22301 im Jahr 2012, auf der Grundlage der britischen Vorgängernorm BS 25999, gibt es in Österreich seit rund einem Jahr die dazugehörige und textgleiche ÖNORM EN ISO 22301. Ihr Titel lautet selbsterklärend: »Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens – Business Continuity Management System – Anforderungen«. Als führender Zertifizierungspartner ist die CIS für die Durchführung von BCM-Zertifizierungen nach ISO 22301 staatlich akkreditiert und Vorreiter in Österreich.

## Technologieoutlook und IT-Trends als Chance für den Geschäftserfolg (Zürich, 6. 9. 2016)

### Über die Verpflichtung der Hersteller zur Mitwirkung bei informationeller Selbstbestimmung

Prof. Dr. Clemens Cap (Universität Rostock / Vorstand Future Network)

Informationelle Selbstbestimmung ist in vielen heutigen IT-Architekturen nur möglich, wenn Hersteller bei diesem Ziel aktiv mitwirken. Oftmals sind Unternehmen aber gerade an der Auswertung von Nutzerdaten interessiert. Der Vortrag arbeitet diesen Zielkonflikt anhand von Beispielen heraus und macht Vorschläge zur Lösung des Problems. Neben regulatorischen Ansätzen sind auch technische Lösungsmöglichkeiten denkbar. Ob diese jedoch umgesetzt werden sollen, bleibt eine gesellschaftliche und ökonomische Frage großer Tragweite.

### Empirical Research in Information Security

Priv.-Doz. Dr. Edgar R. Weippl (Secure Business Austria Research)

Empirical research in information security is becoming increasingly important as many large scale cloud systems and complex decentralized networked systems are used today by millions of people. Often, the systems' characteristics cannot be observed directly, either because the operators of centralized services do not provide this information (e.g. Facebook, Amazon) or because the decentralized nature

does not allow doing so (e.g. crypto protocols used on servers, Tor). In addition, software development becomes more complex as software is developed in large, globally distributed teams so that one has to operate under the assumption that within any large team there are people trying to incorporate malicious code into the code base. Up to date there is little work that provides any empirical evidence on how widespread such problems are and whether there are effective means (and which) to mitigate this risk.

Research methodology in information security is evolving and many of the earlier well-known empirical research findings are hard to reproduce for two main reasons: First, the original data is not or no longer available or may have been altered. Second, research ethics have changed and some experiments are no longer an acceptable practice.

In this presentation I will (1) highlight the impact of our past research in the field, (2) show how promising theoretical concepts can be explored and applied to important empirical problems, and (3) explore future research paths in the field.

### **Internet of Things, Services and People: Opportunities for Advanced Services**

*Dr. Roman Schlegel (ABB Switzerland Ltd.)*

Zwei der bekanntesten Trends in der Industrie heutzutage sind das industrielle Internet (der Dinge) sowie Industrie 4.0. Beide Trends propagieren neue Technologien, um Geräte zu verbinden, Daten von verschiedenen Quellen zu sammeln und zu analysieren um Erkenntnisse zu gewinnen zu industriellen Prozessen. Wenn aber den gewonnenen Erkenntnissen keine Taten folgen, gibt es keine Produktivitätssteigerung, und damit auch keinen Nutzen für den Kunden. Als Marktführer in verbundenen Systemen von Geräten und Anlagen innerhalb von Kontrollsystemen sieht ABB die Evolution zum industriellen Internet als eine Gelegenheit für neue Dienstleistungen, welche Erkenntnisse umwandeln in Produktivitätssteigerung. Das Internet der Dinge, Dienstleistungen und Menschen von ABB verbindet all dies zum Vorteil des Kunden.

### **A digital world to thrive in**

*Prof. Dr. Dirk Helbing (ETH Zürich)*

Managing data-rich societies wisely and reaching sustainable development are among the greatest challenges of the 21st century. We are faced with existential threats and huge opportunities. If we don't act now, large parts of our society will not be able to economically benefit from the digital revolution. This could lead to mass unemployment and social unrest. It is time to create the right framework for the digital society to come.

### **Der Menschenrecht-basiert Ansatz in der Technologieentwicklung**

*Dr. Christof Tsohl (Research Institute)*

Als Paradigma der modernen Technologieentwicklung scheint das »Smart Living« in der »Smart City«, in der auch die großen Themen der Industrie wie »Internet of Things« (IoT) oder »Big Data« aufeinandertreffen. Die Leitentscheidungen in der Infrastrukturplanung und der Technologieentwicklung haben tiefgreifende Auswirkungen auf unsere Lebensgestaltung und Persönlichkeitssphäre. Im Mittelpunkt steht der Mensch als soziales Wesen in einer Gesellschaft, deren Prinzipien in den Grund- und Menschenrechten mit dem zentralen Grundsatz der Verhältnismäßigkeit verankert sind. Durch

die internationale und universelle Gültigkeit der Menschenrechte eignet sich der »Human Rights Based Approach« (HRBA) besonders in globalen technologischen Fragen. Die Schnittstelle von Technik und Recht erfordert dabei einen fachlichen Dialog und Offenheit aus allen Sphären, um so das Vertrauen der Menschen zu schaffen. Der Impulsvortrag und die Standpunkte von Christof Tsohl konkretisieren dieses Konzept.

### **Brave New World or 1984?**

*Dr. Jan Camenisch (IBM Research Zürich)*

We are increasingly performing our daily tasks electronically and thus our personal data are increasingly stored and processed electronically. The device that we use and that surround us become ever more intelligent and connected, generating lots of data that potentially relates to us. All of this makes our lives easier and, in addition, surprising and useful new insights can be gained from the analysis of this data. At the same time, we start to understand the risks to which we are being exposed and to realize that we have long lost control of our data. Many seems to believe that we have no choice but to accept these negative sides and that we should not need to hide anything. In this talk, we argue that there are indeed alternatives and that we can and need to build our infrastructure differently so that our data is properly protected and can be controlled.

### **Die bargeldlose Gesellschaft mit digitaler Währung – Fluch oder Segen?**

*Christoph Pfluger (Zeitpunkt)*

Es gibt weltweit keine gültige, juristisch und ökonomisch kongruente Definition von Geld, obwohl es in den meisten Gesetzen und fast allen Verträgen eine wichtige Rolle spielt. Kann diese Unsicherheit digital überhaupt bewältigt werden? Und erweitert die komplette Digitalisierung des Finanzsystems das private Recht auf Geldschöpfung oder ist es der entscheidende Schritt zu einer Finanzinfrastruktur unter öffentlicher Kontrolle?

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

#### **Ist die digitale Transformation das neue Big Data?**

*Herbert Stauffer, Robert Tischler (BARC)*

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

#### **Möglichkeiten zur Automatisierung von Predictive Analytics Prozessen**

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

Für die modernen Analyseverfahren werden immer mehr Informationsquellen, sei es aus dem eigenen Unternehmen, aus zugekauften Daten, aus dem Social Network oder sonstigen Quellen in relatio-

naler oder auch nicht-relationaler Form herangezogen, und damit wächst auch die Anzahl der dadurch entstehenden Variablen und deren Relationen. Waren es ursprünglich überschaubare Abhängigkeiten, ist es heute nur schwer möglich oft Tausende von unterschiedlichen Variablen in ihrer Bedeutung für die Analyse sicher zu bewerten.

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

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

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

## Smart Processes – Optimierungspotentiale durch Prozessanalyse

*Dr. Christine Natschläger (SCCH)*

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

## Shared Services von ATOS zu EDI (Electronic Data Interchange)

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

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

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

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

## Big Data & Analytics im Umfeld forensischer Services

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

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

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

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

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

## Cognitive Computing

*DI Wolfgang Nimführ (IBM)*

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

## Smart Data Analytics – Automatisierte Datenanalyse in industriellen Anwendungen

*Dr. Thomas Natschläger (SCCH)*

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

management bis hin zur Herstellung und Instandhaltung von Maschinen und Anlagen.

## Daten in der digitalen Fabrik

Mario Meir-Huber (Microsoft)

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

## Design Thinking – Wertschöpfungsturbo und Betriebskostenbremse in einem

Dr. Helmut Steigele (CascadelT)

Kernaussage des Vortrages:

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

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

Inhalte des Vortrages:

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

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

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

Dr. Michael Amann (ProMind e.U.)

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

### Wie gelingt Requirements Engineering in agilen Projekten?

Dipl.-Math. Ursula Meseberg (microTOOL)

Requirements Engineering in agilen Projekten – ist das nicht ein Widerspruch in sich? Heißt Requirements Engineering denn nicht,

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

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

## Product Owner – Im Spannungsfeld zwischen IT und Business

Mag. Franz Hofer (Raiffeisen Bank International AG)

In einem großen Unternehmen wie die RBI (>60 000 Mitarbeiter) kommt der internen IT-Abteilung eine wesentliche Aufgabe zu. Sie ist bei der Durchführung großer Änderungsprojekte zuständig für die Bedarfsanalyse, Planung, Entwurf, Umsetzung, Test und Ausrollung. Der agile Ansatz fordert aber eine wesentlich engere Zusammenarbeit zwischen Fachbereich und IT in der Projektabwicklung als in der Vergangenheit bei der Anwendung klassischer Wasserfall-Methoden. Scrum definiert hier als wesentliche Rolle den Product Owner.

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

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

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

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

Helmut Pichler (Anecon)

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

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

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

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

## Requirements Engineering Community

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

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

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

Stefan Jakoubi (SBA Research)

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

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

Die Zielgruppe der Kurse sind:

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

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

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

### Service Management Solutions to Deliver IT Excellence

Steve Morgan (Syniad IT)

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

### Herausforderung IT-Strategie

Torsten Heinrich (HiSolutions AG)

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

## Service Desk in Verbindung mit praktischen Strategien für Überwachung, Notfallplanung sowie Pläne für Notfallvorsorge und -maßnahmen

Eduard Rott (TMM Groupe)

## Mit kyzhelp in eine neue Servicedimension. App Helping Hand Pizol

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

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

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

Peter Stanjeck (USU AG)

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

## HR-Prozesse optimal unterstützt bei Abraxas Informatik AG mit ServiceNow

Balz Hedinger (Abraxas Informatik AG)

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

## Processmining im ITSM-Einsatz

Dipl.-Inf. Nicolas Pantos (AXAS AG)

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

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

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

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

Rey Schallberger (Brainware Solutions AG),

Daniel Affolter (Tamedia AG)

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

Mag. Alexander Stoik (Pidias)

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

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

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

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)

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

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

## Digital-IQ-Studie

Christoph Müller (PricewaterhouseCoopers AG)

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

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

## Multiprovider Contract Lifecycle Management & Governance

Kirsten Buffo (Information Services Group Switzerland GmbH)

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

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

Oliver Boy (ABB)

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

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

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

Peter Stanjeck (USU AG)

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

## Agile Practices für das Service Transition Management

Mag. Christoph Leithner (Celix Solution GmbH)

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

## Operational Intelligence @ A1

Jürgen Moser (A1 Telekom)

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

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

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

### The Global State of Information Security® Survey 2016

Christian Kurz (PwC)

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

### Advanced Persistent Threat – Risiken vermeiden mit integrierten Security Lösungen

Christian Messmer (IBM Österreich)

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

### Sichere IT-Infrastruktur

Oliver Eckel (Cognosec)

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

Markus Hefler (Raiffeisen Rechenzentrum Süd GmbH)

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

## Sicherheit von Daten bei industriellen Steuerungen

DI Stefan Marksteiner (Joanneum Research)

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

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

### Mobile Applikationen und M-Health

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

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

### Onkologisches Informationssystem (OIS) an den Niederösterreichischen Landeskliniken

Mag. Sandra Büchse (NÖ Landeskliniken)

Das Onkologie Informationssystem (OIS) der Niederösterreichischen Landeskliniken bildet die Anforderungen zur Zertifizierung der jeweiligen Entitäten ab und umfasst darüber hinaus auch eine organspezifisch vertiefte Dokumentation. Nach einer intensiven

Konzeptions- und Umsetzungsphase ging das OIS Anfang November 2014 am Universitätsklinikum Krems in Betrieb. Basis für die erfolgreiche Inbetriebnahme waren unter anderem die von der NÖ Landeskliniken-Holding bereits im Vorfeld gestarteten Prozessanalysen und Standardisierungsarbeiten mit den jeweiligen Landeskliniken. Das IT-Unternehmen x-tention mit dem Partner celsius37.com AG sorgte für die OIS-Systemimplementierungen mit den diversen KIS-Anbindungen und ist mit der gesamten OIS-Betriebsführung (Service-Desk, Systembetreuung und Wartung) im zentralen Rechenzentrum der NÖ Landeskliniken-Holding beauftragt.

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

*DI Dr. Stefan Rausch-Schott (Vinzenz Gruppe)*

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

## **ELGA – Status quo und quo vadis**

*Dr.in Susanne Herbek (ELGA GmbH)*

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

## **Ambient Assisted Living: Allgemeine organisatorische Überlegungen**

*Wolfgang Keck*

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

## **Wie gestalten wir den Wandel? Learning by doing?**

*FH-Prof. DI Dr. Stefan Saueremann (FH Technikum Wien)*

Die Gesundheitssysteme stehen mitten in langfristigen Umstellungen: Die Anforderungen steigen aufgrund der demographischen Entwicklung und der chronischen Zivilisationskrankheiten. Die Ressourcen sind limitiert. Digitale und mobile Technologien werden in großem Maßstab verfügbar. In diesem Wandel ändern sich zahlreiche Abläufe im Gesundheitswesen, in der Administration und Verwaltung, und für die einzelnen BürgerInnen und PatientInnen. Wohin wird diese Reise gehen? Wenn alle Beteiligten ihre Sicht und Expertise aktiv einbringen, werden vernetzte Prozesse über

Organisationsgrenzen hinweg erfolgreich sein. Dieser gemeinsame Lernprozess hat begonnen. Der Vortrag bot eine Übersicht zu Wissensbereichen rund um E-Health und stellt Konzepte und Aktivitäten vor, wie dieses Wissen vermittelt, eingesetzt und weiter gestaltet wird.

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

*Mag. Helga Tieben, MLS, MBA (Pharmig)*

Mit der Umsetzung der Arzneimittelfälschungsrichtlinie aus 2011 steht die EU-weite Einführung der Serialisierung und Verifizierung von rezeptpflichtigen Arzneimitteln bevor. Ziel dieser europaweiten Maßnahme ist es, das Eindringen von gefälschten Arzneimitteln in die ordentliche Vertriebskette zu verhindern. Mittels einer individuellen Seriennummer wird jede Arzneimittelpackung gekennzeichnet und in einer EU-weiten Datenbank erfasst. Unmittelbar vor der Abgabe an den Patienten muss diese Seriennummer überprüft werden. In einem delegierten Rechtsakt der EU-Kommission wurden jüngst die komplexen Detailanforderungen an dieses Serialisierungs- und Verifizierungssystem und alle Beteiligten in der Vertriebskette (Pharmaindustrie, Großhandel, Apotheken, Krankenhaus und andere abgebende Stellen) veröffentlicht. Es kommen also in absehbarer Zeit neue Herausforderungen auf den Krankenhausbetrieb zu.

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

*Dr. Christian Husek (Initiative ELGA)*

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

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

*Eva Deutsch (IBM Global Business Services)*

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

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

### Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen

Michael Niekut (HUK-COBURG)

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

### Prozessautomatisierung bei SUNRISE – Ein Erfahrungsbericht

Daniel Borell (SUNRISE Communications AG)

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

### Processmining im ITSM-Einsatz in einer Schweizer Grossbank

Nicolas Pantos (AXAS), Hanspeter Gehr (UBS)

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

### Über ITSM hinaus: ServiceNow für den Kundendienst

Stefan Scharrenbroich (Denner AG)

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

### Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden

Dr. Lars Weber (NORD/LB)

Die Bankenwelt unterliegt einem hohen Veränderungsdruck, der sich bis zu den Unterstützungsprozessen auswirkt. Neben regulatorischen Herausforderungen kommen auch ständig neue fachliche Anforderungen hinzu, die die IT und die Organisation nachhaltig verändern. Eine starke Prozessorientierung in den Organisations- und IT-Prozessen könnte hier Entlastung bringen. Der Vortrag schilderte aus der Praxis den Umgang mit einer solchen Situation und wie eine Weiterentwicklung von ORG/IT-Prozessen und der Organisation stattfindet. Es wurde erläutert, was ein Prozessmanager mit einem Fahrlehrer gemeinsam hat und wie eine einheitliche Prozessdarstellung für Geschäfts- und IT-Prozesse dem gesamten Konzern hilft.

### Agile Practices für das Service Transition Management

Harald Svab (celix Solutions GmbH)

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

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

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

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

## Die ITIL Self Assessment Studie – Universität St. Gallen

Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)

Auf Basis von über 150 Antworten verschiedener ITSMF Chapters gibt es eine neue Version online, die detailliertere und aussagekräftigere Resultate und Gap-Analysen ermöglicht:

Sie differenziert zwischen den unterschiedlichen IT-Serviceprovider-Typen (internal, shared, external).

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

## Digital Economy & Transformation: Digitalisierung von Geschäftsmodellen, Prozessen und Daten (29. 10. 2015)

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

Dr. Thomas Ziebermayr (SCCH GmbH)

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

Themen im Vortrag:

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

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

Jordan Janecko (Atos IT Solutions and Services GmbH)

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

### Digital-IQ-Studie

Mag. Andreas Plamberger (PwC)

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

diese auch mit ihrer Gesamtorganisation verzahnen.

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

### Digitalisierung – fail fast?

Mag. Robert Redl (EVN)

- Aktuelle Situation in den Unternehmen (Übung) – nachträgliche Zusammenfassung
- Digitalisierung
- Herausforderungen in der Architekturarbeit
- Handlungsfelder EAM / BAM
- Aktuelle EVN-Herausforderungen
  - Mobile Lösungen, Smart Metering, ...
- Lösungsansätze und Initiativen
  - Kooperation: SOA Innovation Labs
  - »Crowdsourcingprojekt« – Strategisches Requirementengineering (»DevOps«, 2 speed IT ...)

### Arbeitswelt 4.0 und die Digitalisierung der Kommunikation

Daniel Holzinger (colited)

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

### Digitale Agenda 2020 – DACH-Studie von CSC

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

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

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

Die Chancen: Bei den Chancen der digitalen Transformation steht in allen drei Ländern eine verbesserte Kundenkenntnis- und Kunden-

beziehung (47%) auf Platz eins. Der Blick in die Branchen zeigt, dass Industrieunternehmen künftig mit individualisierten Produkten flexibler auf Kundenwünsche reagieren wollen (41%). Finanz- und Versicherungsdienstleister (53%) setzen künftig ebenso wie der Handel (45%) auf digitale Vertriebskanäle. Telko- und IT-Dienstleister sehen die größten Chancen bei der Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen (53%).

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

## M2M-Kommunikation

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

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

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

### IT-Service-Management for the next!

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

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

### Der Servicedesk der Zukunft: Der Kunde im Mittelpunkt

*Mag. Christoph Leithner (Celix)*

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

## Success with service management

*Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)*

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

The key challenges:

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

The environment for the management of IT services and service providers is changing. IT infrastructure provision is becoming a commodity anybody can do it. There is a shift in the role of the IT service provider organisation. The role is changing into that of a 'service integrator' or 'service broker', integrating services from the most appropriate partner. This session focused on the application of techniques for increasing the value of IT service delivery, based on the presenter's extensive practical experience in assisting many organisations achieve success through the use of service management practices.

## Robomow and the World of Tomorrow

*DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA AG)*

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

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

*Markus Lindinger (MASTERS Consulting)*

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

## **Machen Sie ihre (Business-) Services sichtbar!**

*Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH)*

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

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

*Alexander Falchetto (APA-IT)*

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

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

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

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

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

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

*Ursula Meseberg (microTOOL GmbH)*

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

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

Punkt eins war durch agile Entwicklung in den Griff zu bekommen. Aber wo sollten die User Stories herkommen? Gemeinsam wurde

ein agiler Prozess (basierend auf dem IDEA-Zyklus der Forrester Research Group) definiert, der mit Scrum getaktet wurde. Der Vortrag zeigt, wie iterative Anforderungsermittlung und agile Entwicklung ineinandergreifen.

### **Software-Modernisierung aus Sicht einer unabhängigen IT-Prüfstelle**

*Harry Sneed (ZTP GmbH)*

In Zeiten immer schmaler werdender IT-Budgets wird die unabhängige Planung und Prüfung von Software zur Abschätzung entstehender Kosten, Qualität und Produktivität für das Management in Unternehmen und Behörden immer wichtiger, da es nicht immer im Interesse der IT-Dienstleister im Sinne der Auftragsvergabe ist, die Gesamtkosten bereits zu Projektbeginn genau zu kalkulieren. Soll Software selbst oder fremd entwickelt, gekauft, gemietet oder durch Standard-Software ersetzt werden, das sind Fragen, die zu Beginn einer strategischen Entscheidung aber auch am Ende eines Software-Lebenszyklus – Stichwort »Softwaremodernisierung, sprich Migration von Altsystemen« – gestellt werden.

### **Multiprojekt-Management mit verteilten agilen Teams**

*DI Maximilian Hantsch-Köllner (Frequentis AG)*

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

### **Plattformübergreifende Softwareentwicklung mit Visual Studio**

*Gerwald Oberleitner (Microsoft Austria)*

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

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

auf Windows oder Linux, Docker, ... arbeiten. Kommen Sie, wie Sie sind und erreichen Sie mehr!

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

*Mag. Christoph Leithner (Celix)*

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

### **IBUQ® Certified Professional for Usability Engineering**

*Benedikt Salzbrunn, MSc (FH Technikum-Wien)*

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

### **Business-Analyse & Requirements Day in einer agilen Welt (17.6.2015)**

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

*DI Mag. Peter Gerstbach (Gerstbach Business Analyse GmbH)*

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

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

Aus diesem Grund unterstützen Business-Analysten ein Unternehmen dann am meisten, wenn sie bereits vor dem Start eines

Projekts hinzugezogen werden und den Bedarf genau erheben. Dabei müssen sie vor allem die richtigen Fragen stellen, etwa: Was möchte das Unternehmen erreichen? Wie lässt sich die Unternehmensstrategie bis auf die Projektebene übertragen? Und welche Lösung ist für den tatsächlichen Unternehmensbedarf am besten geeignet?

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

*Dipl.-Math. Ursula Meseberg (microTOOL)*

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

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

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

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

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

*Ing. Markus Huber (Novomatic AG)*

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

### **Architektur in agilen Projekten – Erfahrungen aus dem Bundesministerium für Justiz**

*Martin Hackl (BMJ)*

Agilität hat etwas mit Beweglichkeit, Tempo und Flexibilität zu tun. Alles Attribute, die selten als typisch für die öffentliche Verwaltung

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

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

*Florian Schodritz (Kapsch BusinessCom)*

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

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

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

#### **»Wertgesteuerte Unternehmenssteuerung«, »Value Driven Information Management«**

*Dr. Ewald Gratz (TCI Consult)*

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

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

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

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

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

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

### **Big Data, small Data und alles dazwischen!**

*Herbert Stauffer (BARC Schweiz GmbH)*

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

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

*Dr. Gerald Butterwegge (Bissantz)*

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

### **Machine Learning in Predictive Analytics**

*DI Dr. Franz Pacha (Sybase)*

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

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

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

## Der demographische Wandel im Zeitalter der digitalen Wertschöpfung

Mag. Dr. Gustav Lebhart (Magistratsabteilung 23)

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

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

DI Wolfgang Nimföhr (IBM)

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

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

## Big-Data-Anwendungen in Industrie und Forschung

Dr. Reinhard Stumptner (SCCH)

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

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

### Prognose für 2015 – Internationale Nachfrage für exportgetriebenen Aufschwung zu gering

Marcus Scheiblecker (WIFO)

Die neuerliche Dämpfung des Welthandels in den letzten Monaten verhindert einen exportgetriebenen Aufschwung im Euro-Raum und

in Österreich. Da viele Länder die Folgen der Finanzmarktkrise noch nicht überwunden haben, bleibt auch – im Gegensatz zu den USA – die Binnennachfrage schwach. In Österreich wird das reale BIP heuer daher um nur 0,8% wachsen, 2015 um 1,2%.

2013 gewann der Welthandel etwas an Dynamik und mit ihm der heimische Außenhandel. Der Aufschwung, der durch die positiven Stimmungsindikatoren angezeigt wurde, festigte sich aber nicht, u. a. da die internationale Exportnachfrage aufgrund des Kapitalabzuges aus vielen Schwellenländern wieder jäh abnahm. Darüber hinaus entwickelt sich die Binnennachfrage im Euro-Raum seit der Rezession 2012/13 sehr gedämpft. Die Privatverschuldung ist seit der Finanzmarktkrise kaum gesunken und schränkt in vielen Ländern die Konsum- und Investitionsmöglichkeiten ein. Die weitere Lockerung der Geldpolitik durch die EZB erleichtert zwar das Kreditangebot, behebt aber nicht die Nachfrageschwäche. Für den Euro-Raum wird daher ein geringeres BIP-Wachstum prognostiziert als Ende Juni 2014 (2014 + 0,8%, 2015 + 1,1%), die Prognose für die USA wird beibehalten (2014 + 2,2%, 2015 + 3,1%).

## Wachstumsmotoren des IT-Marktes in Österreich für 2015

Philipp Schalla (Pierre Audoin Consultants PAC GmbH)

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

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

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

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

Mark Stämpfli (PricewaterhouseCoopers AG)

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

### Absoluter Durchblick bei Unternehmensprozessen

Nicolas Pantos (AXAS AG)

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

Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unternehmen in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und automatisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der großen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr

verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmengen mit Struktur zu versehen und Geschäftsabläufe automatisiert zu visualisieren.

### **Effizienzsteigerung durch dynamische Servicekataloge am Beispiel der Südtiroler Informatik AG**

*Mathias Sölva (Südtiroler Informatik AG)*

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

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

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

*Roland Blüm (Devoteam)*

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

### **Herausforderung Serviceausrichtung**

*Torsten Heinrich (Hi-Solutions AG)*

Das Flickwerk IT-Organisation und die Erfordernisse des Wandels.

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

### **Der Servicekatalog im Kantonsspital Aarau**

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

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

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

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

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

### **Softwarelizenzmanagement – Auswirkungen im Cloud Computing**

*Torsten Groll (CTC ComputerTraining & Consulting)*

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

### **Service Desk as a Service**

*Frank Reniewitz (Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG)*

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

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

## IT-Kostenmanagement

Christian Ratzlaff (Franke AG)

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

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

Stefan Bader (Bank Julius Bär)

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

## Das neue Data Center der Stadt Wien

Christian Altenberger (MA 14, Wien)

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

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

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

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

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

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

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

### Optimierungspotenziale nutzen im IT-Prozessmanagement

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

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

In diesem Praxisbeitrag wurden typische Fehlstellungen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert und praktische Anregungen zu deren Beseitigung gegeben. Die Verbesserungsvorschläge betrafen sowohl durchsatzbezogene als auch ergebnisbezogene Aspekte und umfassten Team- und Kommunikationsfähigkeit, Methodik und die strukturelle Umsetzung in ITSM-Werkzeugen.

### IT-Servicemanagement for the next

Mag. Andreas Goldnagl (ASFINAG)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Ernst Österreicher (Bundeskriminalamt Österreich)*

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

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

*Johannes Juranek (CMS Reich-Rohrwig Hainz)*

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

### **Nachhaltiges Compliance Management in Kombination mit ERM und IKS**

*Daniel Holzinger (Avedos)*

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

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

*Michael Herfert (Fraunhofer SIT)*

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

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

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

Mit der allgemeinen Zunahme von sowohl Anzahl als auch Schweregrad von Informationssicherheits- und IT-Sicherheitsvorfällen drängt sich oft die Frage auf, welche Kosten der Vorfall tatsächlich verursacht hat. Die Frage der korrekten Feststellung dieser Kosten und der Möglichkeiten des Wieder-Hereinholens wird damit zu einer zentralen Frage für CSOs, CISOs, ISOs und CFOs. Auch im Rahmen von Risikooder Folgenabschätzungen bilden korrekt festgestellte Kosten einen wichtigen empirischen Parameter. Mit korrekt festgestellten Kosten verbessern CSOs, CISOs und ISOs weiters ihre Verhandlungsposition gegenüber Ihrem Management in Budgetangelegenheiten.

### **Von klassischer Informationsklassifizierung zu Digital Rights Management**

*Krzysztof Müller (A1 Telekom Austria AG)*

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

## **Security und Risk Management (10.10.2014)**

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

*Christian Proschinger (CISO, nic.at)*

Die nic.at GmbH ist die Österreichische Domain Registry und betreibt die Top Level Domain »at« sowie mehrere generic TLDs. Das Funktionieren dieser Systeme und insbesondere des Domain Name Services ist essenziell für unseren täglichen digitalen Alltag. Um die Informationssicherheit nachhaltig sicherzustellen und kontinuierlich

zu verbessern entschied sich nic.at, ein Informationssicherheits- Managementsystem nach ISO/IEC 27001:2013 aufzubauen. Bei der Unternehmensgröße eines KMU gibt es spezifische Anforderungen bei der Einführung eines ISMS. So muss z. B. das meist nur rudimentäre Prozessmanagement Skaleneffekte unterstützen und die Flexibilität erhalten. Ein Risikomanagement muss Sicherheitsmaßnahmen unterstützen und mit angemessenem Aufwand angemessenes erlauben. Sicherheit als Selbstzweck ist ein absolutes »No-Go«. Unser Ziel war und ist die Unterstützung des Kerngeschäfts der nic.at. Erfahrungen und Erkenntnisse sollen im Zuge des Vortrags erläutert werden.

## **Sicherheit in Zeiten von Consumerization, SaaS, Prism und Co**

*Thomas Hofmann (NetIQ)*

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

## **Security by Design – Prinzipiell sicher!?**

*Thomas Bleier (AIT Austrian Institute of Technology)*

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

## **Hausdurchsuchung zwecks Sicherstellung von Daten**

*Volkert Sackmann (Staatsanwaltschaft Wien)*

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

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

*Oliver Eckel (Cognosec)*

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

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

## **Mobile Security und staatlich anerkannte Softwarebeweissicherung**

*Wolfgang Prentner (ZT-PRENTNER-IT)*

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

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

## **APTs in der Praxis – Gefahren, Maßnahmen und Restrisiko**

*Christoph Falta (Secure Business Research Austria)*

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

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

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

### **Softwarelizenzmanagement – Auswirkungen im Cloud Computing**

*Torsten Groll (CTC ComputerTraining @ Consulting)*

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

### **IT ohne solides Lizenzmanagement ist wie Autofahren ohne Haftpflichtversicherung**

*Christoph A. Harvey (DeskCenter® Solutions AG)*

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

Man möchte meinen, der Einsatz von Standardsoftware sei ein Kinderspiel. Mitnichten: Es ist ein höchst brisantes Thema. Schadensersatzzahlungen, persönliche Haftung des Geschäftsführers und IT-

Leiters oder auch rausgeworfenes Geld sind die Stolpersteine, die drohen, wenn Mitarbeiter mit Software arbeiten, für die keine gültigen Lizenzen vorliegen. Gerade da Lizenzmodelle teils recht kompliziert sind, und die Unternehmen unbewusst, fahrlässig oder auch bewusst gegen den Vertrag verstoßen, haben die Hersteller von vornherein das Recht einer jährlichen Überprüfung eingeräumt: mit so genannten Lizenz-Plausibilisierungen. Derzeit schickt Microsoft vielen deutschen Unternehmen ein Schreiben, in welchem zur sofortigen Lizenz-Bilanz aufgefordert wird. Und auch die Hersteller anderer Standardsoftware für Büro, Mailverkehr oder Kundenpflege gehen in die Offensive.

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

### **IT-Servicemanagement für Smartphones und Tablets**

*Axel von Dielingen (GW IT-QualitätssicherungsmbH)*

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

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

### **Change Management im Service Management**

*Adolf Formanek (Trusted Quality Austria GmbH)*

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

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

### **Serviceausrichtung der IT: Mangelhaft – Herausforderungen und Handlungsbedarf**

*Torsten Heinrich (HI Solutions)*

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

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

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

### **IT-Servicemanagement 2020 – Kostentransparente Leistungsverrechnung der IT-Services**

*Jörg Westermair (Flughafen München)*

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

### **Corporate Governance for IT – Conformance und Performance**

*Markus Lindinger (MASTERS Consulting)*

In diesem Vortrag werden Konzepte zur Umsetzung einer Corporate Governance for IT vorgestellt. Der Schwerpunkt der Ausführungen liegt auf der praktischen Umsetzbarkeit eines IT Governance Frameworks. Es werden die unterschiedlichen Ausrichtungen der Corporate Governance und der IT-Governance dargestellt und Vorschläge für die funktionale Abbildung des Governance Frameworks gegeben, die den unterschiedlichen Governance-Themen innerhalb der IT gerecht werden. Die integrierte Steuerung erfordert auch ein integriertes Mess- und Auswertungssystem, ausgehend von expliziten technischen Messgrößen bis hin zu Balanced Scorecards für IT-Governance und Corporate Governance. Auch dafür werden Lösungsansätze skizziert.

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

#### **Herausforderungen verteilter Softwareentwicklung**

*Bernhard Burger (Quality Advantage)*

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

#### **Transformation zur Agilen Organisation in der Praxis**

*Christopher Brezlan (AGFA HealthCare)*

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

## Mobiles Requirements Engineering – vom Trend zur professionellen Lösung

Ursula Meseberg (microTOOL)

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

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

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

## DevOps – Anwendungen optimal bereitstellen

Wolfgang Steindl (IBM)

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

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

## TesterInnen schreiben Anforderungen

Thomas Scheichenstein, Hans Hartmann (OBJENTIS Software Integration GmbH)

Sollen TesterInnen Anforderungen schreiben können?

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

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

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

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

Andreas Plamberger (PwC)

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

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

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

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

### Die wichtigsten Trends in der Software-Branche im Überblick:

- SaaS ist auf dem Vormarsch: Die Umsätze mit Software-Lizenzen schrumpfen bereits seit 2004. Die Umsätze aus Diensten wie SaaS nehmen dafür stark zu: Bis 2016 erwarten PwC-Experten ein Wachstum von durchschnittlich 17,5 Prozent pro Jahr.
- Der Kunde ist König: Mit der Zunahme von Cloud-Computing-Angeboten, Mobilgeräten und günstigen Apps haben nicht mehr die IT-Abteilungen der Unternehmen die alleinige Entscheidungsmacht, welche Software eingeführt wird. Software-Anbieter müs-

sen immer stärker auf die Bedürfnisse der Endnutzer eingehen. Das erfordert Anpassungen sowohl bei Produktentwicklung, Preis-, Verkaufs- und Vertriebsstrategien als auch beim Service.

- Hybride Modelle werfen Fragen auf: In Zukunft werden die unterschiedlichen Geschäftsmodelle vom traditionellen Lizenz-Vertrieb bis hin zum reinen Dienstleistungs-Modell sowie alle denkbaren Mischformen nebeneinander bestehen. Software-Unternehmen müssen ihre Geschäftsmodelle auf den Prüfstand stellen und dabei eine neue Balance zwischen Profitabilität des Modells und der Attraktivität für die Kunden finden. Der Preispolitik kommt dabei eine strategische Bedeutung zu.
- Die Preisstruktur hat Priorität: Der Verbraucher ist es gewohnt, Internet-Dienste und Apps kostenlos oder für sehr wenig Geld zu nutzen. Software-Unternehmen stehen vor der schwierigen Aufgabe, deutlich zu machen, worin der Mehrwert einer lizenzierten, voll funktionsfähigen Software gegenüber einer günstigen App besteht.

## Modern Testing

*Manfred Baumgartner (ANECON)*

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

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

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

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

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

## Releasemangement & Telemetry – Kunden im Zentrum

*Andreas Pollak (Microsoft)*

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

## Abbildungen und Transformationsmuster

*DI Reinhard Prehofer (Splendit IT Consulting GmbH)*

Wie kann man »echte« Objektorientierung in »alte« prozedurale Sprachen und Methoden einbringen?

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

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

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

- Wie können Syntaxbäume ideal eingesetzt werden, um darin mit allgemeineren Suchmustern entsprechende Vorkommnisse zu suchen und finden?
- Wie können wiederholt vorkommende Muster durch gänzlich andere Paradigmen und objektorientierte Lösungen automatisch ersetzt werden?
- Wie können etwa Objektklassen eingefügt werden, und somit die Wiederholungen, die zahlreich durch copy and paste entstanden sind, ausmerzen?
- Wie können Methoden mit Parametern generiert werden, wo es doch in Cobol keine lokalen Unterprogramme gibt, sondern einen »gemeinsamen« Variablenpool (die sogenannte Working-Storage Section)?
- Mit welchen Algorithmen kann die Verwendung von lokalen Variablen erkannt werden, was wiederum zu einer erhöhten Lesbarkeit und weniger Seiteneffekten führt?
- Wie kann ein Mapping von normalen (index-sequentiellen) File IO durch eine einfache Transformation auf relationale Datenbankzugriffe erfolgen?
- Und wie kann eine Extraktion von Logik mit Bildschirmzugriffen gemäß eines MVC-II-Ansatzes erfolgreich umgesetzt werden?

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

*Wolfgang Prentner (ZT-PRENTNER-IT)*

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

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

Als staatlich befugte und beidete Ziviltechnikergesellschaft für Informationstechnologie und als Gerichtssachverständiger werden von IT-Ziviltechniker Dr. Wolfgang Prentner diese Fragen für seine Kunden und im Rahmen des Vortrags beantwortet.

## Wertstoff Software: Wissenssicherung in (Legacy-) Systemen

*Michael Moser (SCCH Hagenberg)*

Die wirtschaftliche Führung von Unternehmen ist ohne Software kaum mehr vorstellbar. Software steuert Prozesse und Maschinen

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

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

*Michael Amann (ProMind e.U.)*

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

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

#### **Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotenziale. Ein Erfahrungsbericht**

*Helmut Steigle (Cascade IT)*

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

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

*Thorsten Lepow (Devoteam AG)*

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

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

#### **Big-Data-Anwendungsbeispiele aus Industrie und Forschung**

*Patrick Traxler (SCCH Hagenberg)*

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

#### **Cognitive Computing**

*Gerald Aufmuth (IBM)*

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

#### **Rechtliche Anforderungen an Big Data**

*Herbert Stauffer (BARC, CH)*

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

#### **Big Intelligence – BI trifft Big Data**

*Herbert Stauffer (BARC, CH)*

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

## Big Data: Vom Trend zur Realität zur Chance

David Steinmetz (EBCONT)

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

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

Hier braucht es etwas Neues – erfahren Sie warum!

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

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

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

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

Produkteinführungszeiten signifikant beschleunigen, aber wie?

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

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

Franz Pacha (Sybase)

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

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

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

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

### Sichere Integration mobiler Endgeräte – am Fallbeispiel Raiffeisen Rechenzentrum

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

- Wie kann man als Unternehmen die Nutzung von privaten und unternehmensinternen Daten auf ein und demselben mobilen Endgerät (auf verschiedenen Plattformen) absichern?

- Wie führt man Zugriffsberechtigungskonzepte für mobile Daten ein?
- Welche Erfahrungen hat Raiffeisen Rechenzentrum GmbH dabei gemacht?
- Wie ist die Mitarbeiterakzeptanz?
- Was bedeutet das für die Security-Strategie?

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

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

## Mobile Testing

David Steinmetz (EBCONT proconsult GmbH)

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

## Recommendation Engines für mobile Anwendungen: User- vs. Marketingsicht

Dr. Wolfgang Beer (SCCH)

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

## Trends im Marketing: Content Marketing

Roland Kreuzer (Tripple Internet Content Services)

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

Dieser Beitrag sollte Ideen dazu liefern, die Knackpunkte für den Erfolg aufzeigen, die Stichwörter erklären und dem Thema Content Marketing die Struktur geben, damit Sie sich dem Fachgebiet nähern können. Der Vortrag beschränkte sich dabei nicht auf das Internet oder spezielle Richtungen, sondern wollte das »große Ganze« erklären, aber trotzdem praxisnah und anwendbar bleiben. Er eignete

sich damit für KMU genauso wie für Marketing-Spezialisten, die das Thema erkunden und später einsetzen wollen. Und er wollte jenen, die sich im Content Marketing bereits fit fühlen, Anregungen zur Optimierung und Integration liefern.

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

## **E-Collaboration & E-Communication & UCC (7.5.2014)**

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

*Jochen Günther (Fraunhofer Institut IAO)*

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

### **Möglichkeiten und Grenzen von Online & Social Collaboration**

*Daniel Holzinger (Colited)*

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

### **Effizient kommunizieren und zusammenarbeiten im Echtbetriebe – ein Erfahrungsbericht der A1**

*Bernd Kolinowitz, A1 Telekom Austria*

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

### **Collaboration in der Praxis anhand der Referenz Hypo Niederösterreich**

*Michael Zwinger (DCCS)*

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

## **Österreichs Rolle im IKT-Markt der DACH-Region Prognose IT-Ausgaben 2014 (27.3.2014)**

### **WIFO-Prognose für 2014 – Besserung in Sicht**

*Marcus Scheiblecker (WIFO)*

Der Ausblick von WIFO-Forscher Marcus Scheiblecker zur Entwicklung der globalen und heimischen Wirtschaft fiel verhalten positiv aus. Nach mageren 0,4 Prozent BIP-Wachstum 2013 erwartet das WIFO für die kommenden beiden Jahre zumindest 1,7 Prozent Wachstum. Auch die Investitionen sollen anziehen. Angespannt bleibt hingegen die Arbeitsmarktsituation, die 2014 erstmals seit Jahrzehnten die 8-Prozent-Marke übersteigen soll.

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

### **Wachstumsmotoren des IT-Marktes in Österreich**

*Philipp Schalla (Pierre Audoin Consultants PAC GmbH)*

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

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

## **8. Swiss Business- & IT-Servicemanagement & Sourcing Forum 2014 (25.3.2014)**

### **Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotentiale. Ein Erfahrungsbericht**

*Helmut Steigele (Cascade IT)*

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

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

*Thorsten Lepow (Devoteam)*

Der Begriff »Cloud« wird so uneinheitlich und kontrovers diskutiert wie kaum ein anderes aktuelles IT-Thema. Die Spannweite reicht von

zugrundeliegenden Delivery-Konzepten («Everything as a service») über Technologien bis hin zu kommerziellen Modellen (OPEX statt CAPEX) und Elastizität »out of the box«. Einem immensen Nutzenpotenzial stehen berechtigte Bedenken in den Bereichen Datensicherheit, Vertraulichkeit und Service-Performance gegenüber.

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

### **Building the Future: A Highly Compliant Swiss Cloud**

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

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

### **Process Mining für das IT-Servicemanagement**

Nicolas Pantos (AXAS AG)

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

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

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

Marcus K. Reif (Ernst & Young)

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

### **5 Thesen zum Service Desk 2020**

Roland Weber (Pidax AG)

- Verbesserung von Kundenerfahrungen als wichtigste Quelle für IT-Innovationen
- Starke E-Level- und First-Level-Kompetenz halten der IT den Rücken frei, um das Business optimal zu unterstützen
- Automation und Wissensunterstützung verschaffen Prozessüberlegenheit
- Freundliche und kommunikationsstarke Front-Mitarbeiter sind die Pflicht und nicht die Kür
- Vom Kostenmanager zum Nutzenstifter

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

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)

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

### **IT-Servicemanagement 2020 – Kostentransparente Leistungsverrechnung der IT-Services**

Jörg Westermair (Flughafen München GmbH)

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

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

Holger Bley (HiSolutions AG)

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

### **Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT**

Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH)

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

## The Future of IT-Service Management

Colin Rudd (*Member of the itsMF International Management Board*)

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

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

Markus Lindinger (*Masters Consulting*)

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

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

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

### Steuerung komplexer Projekte und Programme

Ernest Wallmüller (*Qualität und Informatik Schweiz*)

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

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

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

Eva Kišoňová (*Siemens*)

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

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

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

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

David Steinmetz (*EBCONT proconsult GmbH*)

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

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

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

### 10 Jahre ITIL in der A1

Alexandra Fehring (A1 Telekom)

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

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

Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)

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

### The Future of IT-Service Management

Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

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

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

Jürgen Frey (LeuTek GmbH)

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

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

### Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT

Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH)

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

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

Martin Pscheidl (itSMF Austria)

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

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

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

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

### Der Arbeitgeber als Ermittler? Rechtsfragen im Zusammenhang mit internen Untersuchungen

Orlin Radinsky (Brauneis Klausner Prändl Rechtsanwälte GmbH)

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

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

### Mobile Security und staatlich anerkannte Softwarebeweissicherung

ZT Wolfgang Prentner (ZT-PRENTNER-IT)

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

Wichtig in solchen Fällen ist neben der Auffindung solcher Spionageaktivitäten auch die staatlich anerkannte bzw. gerichtstaugliche Beweissicherung bei Rechtsstreitigkeiten. In dem Vortrag werden von IT-Zivilingenieur Dr. Wolfgang Prentner kurz die elementaren

Sicherheitsfeatures von Google-, Android- und iPhone-Mobiltelefonen erklärt und zumindest eine Überwachungssoftware für Mobile Devices kurz präsentiert und diskutiert.

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

*Thomas Bleier (Austrian Institute of Technology GmbH – AIT)*

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

### **Verschlüsselung von Daten & E-Mails**

*Andreas Tomek (SBA Research Sicherheitsforschung GmbH)*

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

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

*Peter Titak (CIS)*

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

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

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

*Dr. Susanne Herbek (ELGA GmbH)*

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

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

*E-Health-Prof. Dr. Stefan Sauermaier (Technikum Wien)*

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

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

#### **Das ELGA-Produktivsystem im KAV**

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

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

#### **E-Health quo vadis**

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

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

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

Ernst Mlnarik (Oracle)

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

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

Alexander Kollmann (ELGA GmbH)

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

## Gesundheitsreform – partnerschaftliches Zielsteuerungssystem

Dr. Otto Rafetseder, MPH (Wiener Gesundheitsfonds)

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

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

### Automatisierte Testfallgenerierung aus UML-Modellen

Birgit Vera Schmidt (AVL List)

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

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

### Anforderungsmanagement: von Open-Source-Projekten lernen

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

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

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

Rudolf Siebenhofer (SielTMCi Siebenhofer.Consulting e.U)

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

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

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

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

### Business Analysis und Requirements Engineering im agilen Umfeld

Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)

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

### Unsere Kunden erzählen keine Geschichten

Ursula Meseberg (microTOOL)

Als Software produzierendes Unternehmen, das intern Scrum einsetzt, erhält microTOOL von seinen Kunden Anforderungen in unterschiedlichster Form und Granularität – aber leider eben nicht in der für die agile Entwicklung typischen Form von User Stories. Wie

das Unternehmen mit dieser Situation umgeht und wie es dabei modellbasierte Techniken der Anforderungsanalyse einsetzt, beschreibt der Vortrag »Unsere Kunden erzählen keine Geschichten«. Ein Prozess für die modellbasierte Anforderungsanalyse im Vorfeld agiler Produktentwicklung.

## Requirements Management im Kontext von DevOps

Wolfgang Steindl (IBM)

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

## Security- und Riskmanagement (10.10.2013)

### Cybersecurity – »reden wir darüber« – agieren und reagieren

Christian Proschinger (Cert.at):

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

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

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

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

### E-Spionage und E-Attacken – Schutzstrategien für Websysteme

Dr. Wolfgang Prentner (ZT Prentner IG GmbH)

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

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

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

Alfred Bach (CA Technologies)

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

### Compliance

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

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

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

Christian Spörer (Österreichische Staatsdruckerei)

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

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

### Reduzieren der Komplexität ITIL Lite oder ITIL nach Maß

Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH)

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

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

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

### Converged Cloud and Integrating the Hybrid Environment

George Whales (Hewlett Packard)

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

### Service Desk der nächsten Generation: 5 Thesen

Roland Weber (Pidias)

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

### IT Sourcing Management: Retained Organisations in der Praxis

Christian Unger (Raiffeisen Bank International)

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

den Themen Service Catalog und Service Level Management, Performance Management, Demand und Portfolio Management, Unternehmensübergreifende Steuerung von IT-Servicemanagement-Prozessen, Struktur und Funktionen einer IT-Sourcing-Governance sowie Relationship Management.

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

### Wenn Scrum auf CMMI trifft

Peter Sprenger (Steinbeis Beratungszentrum)

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

### Requirements Management im Kontext von Life Cycle Management

Wolfgang Steindl (IBM)

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

### Mobile Testing – Qualität in der Tasche

Thomas Bucsecs (ANECON)

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

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

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

### Softwarearchitektur als Mittel für Qualitätssicherung und SOA Governance

Mag. Georg Buchgeher

- Eckdaten zum SCCH
- Systemüberblick

- Service Module
- Anwendungslandkarte
- Zentrales Architektur Informationsrepository
- Architektur-Extraktion
- Architektur-Visualisierung
- Prüfung von Referenzarchitekturen
- Rollenbasierter Ansatz

## Moderne Softwareentwicklung mit ALM

*Gerwald Oberleitner (Microsoft)*

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

## Agile Development-Erfahrungsberichte des CT DC von Siemens

*Kurt Hofmann, Eva Kišoňová (Siemens)*

Wie kann man die Anforderungen internationaler Standards wie ISO 9001 oder die Vorgaben des CMMI-Modells erfüllen und trotzdem agil bleiben? Das Corporate Development Center (CT DC) ist ein Siemens-internes Softwarehaus, das wesentliche Komponenten zu den Produkten aller Siemens-Sektoren aus den Bereichen Healthcare, Industry, Energy oder Infrastructure&Cities liefert. Siemens hat dazu eine interne Software-Entwicklungsmethode »agileSEM« erstellt, die den Projektteams als webbasiertes Prozessmodell die Rollen, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten vorgibt, aber auch konkrete Templates und Guidelines als Hilfestellung bei der Durchführung agiler Entwicklungsvorhaben bietet. Die besondere Herausforderung dabei war es, die umfangreichen internen und externen Anforderungen in einem globalen Konzern wie Siemens (PM@Siemens, ISO 9001, ISO 13485, CMMI etc.) mit den sehr effizienten, flexiblen, aber auch minimalistischen Ansätzen von »agile Development« in Einklang zu bringen. Mit Hilfe von »agileSEM« hat Siemens versucht, eine sinnvolle »Balance« zwischen agilen Methoden und Vorgehensweisen einerseits und den strikten Anforderungen von Normen, Standards und Reifegradmodellen andererseits zu finden.

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

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

### Software-Entwicklung in einer agilen Welt

*Dr. Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)*

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

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

### Utility and Warranty von Services aus der Wolke

*Martin Pscheidl (Cloud- und ITSM-Experte)*

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

### Implementierung einer SaaS-Lösung

*Dr. Bernhard Burger (UC4 Software)*

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

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

### Auf Sichtflug in der Cloud

*Mag. Christoph Riesenfelder (CRConsulting)*

Durch Cloud Computing versprechen Anbieter weltweite Datenverfügbarkeit, hohe Datensicherheit und laufenden Support, und all dies rund um die Uhr. Doch welche Risiken stecken im Cloud Sourcing? Der Vortrag zeigt Wege zur risikogerechten Cloud-Nutzung

auf und hilft, typische Fallen zu vermeiden. Für den Entscheider ergibt sich eine Gesamtschau über sichere Cloud-Strategien, die ein tiefergehendes Verständnis für die besonderen Aspekte von Cloud-Sourcing liefert.

## Integration von Private and Public Cloud mit der eigenen IT

Johann Ehm (Danube Data Center GmbH)

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

## Cloud vs. Security

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

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

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

## Cloud Vendor Benchmark 2013

Manuela Rotter (Trend Micro)

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

## Mit Cloud Computing geschäftlich agiler sein

Klaus J. Lindtner (Siemens IT Solutions and Services)

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

Grad konnte die Komplexität durch Outsourcing bewältigt werden, aber wir sind nun der Meinung, dass die Cloud eine Möglichkeit bietet, diese Komplexität insgesamt abzuschaffen.

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

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

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

### Big Data im Praxiseinsatz – Szenarien, Beispiele, Effekte

Melih Yener (T-Systems)

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

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

Wolfgang Nimführ (IBM)

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

Big Data Enterprise Class

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

### Big Data/Big Insights

Franz Pacha (Sybase EDV-Systems)

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

## Big Data to Big Value

Ingo Nader, Martin Wilcox (Teradata)

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

## Data Discovery – Neue Wege der Analyse und Visualisierung von unstrukturierter Massendaten

Nikolaus Schemel, Peter Jeitschko (ORACLE)

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

## Big Data, dieses Mal wirklich

David Steinmetz (EBCONT)

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

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

Armin Wallrab (Talend)

Spricht man über Big Data, landet man früher oder später automatisch bei Hadoop. Nicht jeder ist sich darüber im Klaren, dass es sich hierbei um ein Java-basiertes Open-Source-Framework handelt, für dessen Nutzung Java-Expertenwissen normalerweise zwingend notwendig ist. Wie bringe ich also meine Daten am einfachsten in einen Cluster, wie bereite ich Daten auf, wie kann ich möglichst schnell Auswertungen formulieren und vom Cluster durchführen lassen, und – last but not least – wie kriege ich die gewonnenen Informationen aus meinem Cluster auch wieder raus?

»Talend Enterprise Big Data« löst diese Fragen sehr intuitiv mit

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

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

## Big Learning & Prediction für industrielle Anwendungen

Thomas Natschläger (SCCH)

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

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

Stefan Haslinger (mittenin.at)

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

## Collaboration – Österreichische UCC-Studie 2013 & Visuelle Wertschöpfung für Wissensarbeiter (7.5.2013)

## Warum ortsunabhängige Zusammenarbeit immer wichtiger wird

Daniel Holzinger (colited)

Der technologische Fortschritt hat die Arbeitswelt grundlegend verändert. Heute können wir de facto von überall aus arbeiten und sind fast jederzeit erreichbar. Neue Arbeitsformen wie Home Office und Co-Working-Spaces stoßen auf herkömmliche, starre Strukturen. Auch die Zusammenarbeit junger, technikaffiner Mitarbeiter und älteren Dienstnehmer verläuft öfters für beide Seiten frustrierend. Auch in der Technologiebranche herrscht Uneinigkeit, ob Mitarbeiter an einem Standort, oder besser virtuell zusammenarbeiten. Am Beispiel Yahoo ist zu erkennen, dass es auch zu einschneidenden Richtungswechseln kommen kann, indem alle Mit-

arbeiter zurück ins Büro zitiert werden. Gefordert sind also keine Standardkonzepte für alle, sondern individuell, zugeschnittene Strategien, die zur jeweiligen Unternehmenskultur passen und nachhaltig verankert werden können. Begleitet werden diese Standardkonzepte durch die sorgfältige Auswahl der Softwarelösungen, die eine ortsunabhängige Zusammenarbeit erst ermöglichen.

## Unified Communications & New World of Work – Trends 2013

Mag. Helmut Leinfellner, MIM (HMP BeratungsGmbH)

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

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

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

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

## Visuelle Wertschöpfung für Wissensarbeiter – offline und online

DI Annette Hexelschneider (KnowVis)

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

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

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

So machen Sie Wissen aus vielen Perspektiven betrachtbar und begreifbar und meistern die Zukunft Ihrer Firma/Organisation. Der Beitrag wird abgerundet durch die Vorstellung empfehlenswerter Apps zum visuellen Denken in der Vor- und Nachbereitung von Meetings und zur virtuellen Kollaboration.

## Confluence als Virtueller Ba

Dieter Wimberger (ebcont)

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

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

### Sichere Integration mobiler Endgeräte in Unternehmen

Manuel Rudolph (Fraunhofer IESE)

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

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

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

### Social Media Marketing

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

Social Media Marketing ist heute ein Thema rund um die Präsentation in Facebook, seltener auch Twitter und Google+. Ganz Innovative nutzen auch schon Pinterest, Xing und ähnliche Netzwerke. Doch haben Sie gewusst, dass es noch größere Social Networks gibt, die ungenutzt bleiben? Oder kommende Highfligher sich bereits abzeichnen, nennenswerte Zahlen vorweisen und schon genutzt wer-

den könnten? Und dann wäre da noch das »dark social«, das größer als alle zusammen ist und gänzlich im Dunkeln bleibt. Marketing im Social Web ist mehr als Facebook und der Blick auf das »große Ganze« kann nicht schaden, um Potentiale zu sehen und um die Prognose für die Zukunft zu wagen.

## Mobile CRM Systeme

Markus Moser, Angelika Weber (Axtesys OG)

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

## BYOD

Martin Gusenleitner, MA (A1 Telekom Austria)

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

## Enterprise Mobility Management

Franz Pacha (sybase EDV-Systems)

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

## Ebcont Mobile

Mag. David Steinmetz (Ebcont)

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

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

Sebastian Berger (Dr.BergerConsult KG)

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

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

### Big Data

Moshe Rappoport (IBM Research Lab)

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

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

Richard Scheller (Devoteam)

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

nutzen Kunden die erweiterungsfähige Plattform von Service-Now, um individuelle Anwendungen zur Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse zu entwickeln.

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

Helge Dohle (itSMF Deutschland):

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

## Cloud Computing

Peter Rossi (IBM Schweiz)

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

## BYOD

Bernhard Kammerstetter (IBM Österreich AG)

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

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

Marco Linsenmann (Q to be AG)

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

## Aufbau eines IT-Servicekatalogs – am Fallbeispiel einer Schweizer Bank

Fritz Kleiner (Futureways GmbH)

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

## IT Sourcing Management – Retained Organisations in der Praxis

Christian Unger (Raiffeisen Bank International)

Christian Unger wird in seinem Vortrag über seine Erfahrungen aus einer an Best Practices orientierten Umsetzung einer Retained Organisation am Beispiel des »IT Sourcing Management« der Raiff-

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

## Service Brokering und Integration – der Mehrwert eines Service Integrators

Markus Müller (itSMF Österreich)

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

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

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

## So wenig wie möglich – aber nicht weniger

Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG)

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

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

Andriin Botzenhardt (IT-point Systems AG)

Als Service Provider verbessern wir unser Service Management System laufend, um durch Effektivität und Effizienz unser Preis/Leistungsverhältnis zu optimieren. Nur so können wir uns im dynamischen, stark umworbene IT-Geschäft behaupten. Der Erfolg

hängt unter anderem von der richtigen Dosis an Methodik ab. Die Akzeptanz der Mitarbeitenden spielt dabei eine wichtige Rolle. Den Spagat zwischen Struktur, Organisation und Business zu bewältigen ist die große Herausforderung. Der Vortrag gibt konkrete Einblicke in den aktuellen Zertifizierungs-Prozess der IT-point Systems AG.

### Service Desk bei Outsourcing-Projekten

*Daniel Gasser (ICT Consulting)*

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

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

#### IT-Servicequalität messbar machen

*Christian Lach (PwC)*

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

In der Praxis zeigt sich, dass viele Kriterien Überschneidungen mit bereits bestehenden Managementsystemen wie bspw. ISO/IEC 9000, ISO/IEC 20000 und ISO/IEC 27000 haben. Diese Kriterien wurden vom itSMF als solche gekennzeichnet.

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

*Helge Dohle (itSMF Deutschland):*

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

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

### Best Practice zu Performance Management Raiffeisen Bank International

*Christian Unger (Raiffeisen Bank International)*

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

#### Machen Sie die Qualität Ihrer IT-Services sichtbar!

*Frank Zielke (ITSM Consulting AG)*

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

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

#### Marktkonforme Erstellung eines Servicekatalogs

*Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH)*

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

### ASFINAG 24 x 7 Servicedesk – Empowerment durch Automatisierung

*Mag. (FH) Andreas Goldnagl (ASFINAG)*

In Zeiten, wo die quantitativen und qualitativen Anforderungen ständig steigen, Flexibilität und Kompetenz der Mitarbeiter im Ser-

vicedesk gefragter denn je sind, gibt es auch die Forderung nach Kosteneffizienz und mehr Produktivität mit der gleichen Mitarbeiteranzahl. Ein unlösbares Problem? – nicht unbedingt.

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

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

*Mag. Jimmy Heschl (KPMG Austria GmbH)*

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

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

### **Softwaresicherheit**

*Dr. Ulrich Bayer (SBA Research GmbH)*

Fast täglich berichten Medien über neue Schwachstellen, Gefahren beim Browsen im Internet und jugendliche Hacker. In diesem Vortrag soll das durch den Betrieb von Webapplikationen ausgehende Risiko anhand von Beispielen aus der Praxis beleuchtet werden. Webapplikationen sehen sich auf der einen Seite sehr einfachen

durch Script-Kiddies oder automatisiert durchgeführten Angriffen konfrontiert. Auf der anderen Seite muss bei sensiblen Applikationen auch ein sehr fortgeschrittener Angreifer berücksichtigt werden. Dieser wird den Weg des geringsten Widerstands wählen, um Schaden anzurichten. Das kann bedeuten den Fokus nicht auf den Internetauftritt, sondern die Mitarbeiter eines Unternehmens zu richten. Die Unternehmenssicherheit ist nur so stark wie die Sicherheit der schwächsten Komponente.

### **Veränderung von Risiken im Zeitmaßstab der IT**

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

Risikomanagement ist kein Thema, das nur die IT betrifft, es können viele Ansätze, Methoden und Tools von anderen Bereichen auf die IT übertragen werden – aber ein entscheidender Unterschied, den die IT und speziell die IT-Sicherheit auch für das Risikomanagement mit sich bringt, ist die Geschwindigkeit von Veränderungen. Dies betrifft sowohl das Auftauchen und Verschwinden von Risiken als auch die Bewertung von Risiken in Bezug auf Wahrscheinlichkeit und Auswirkung. Dieser Vortrag illustriert dies anhand von Beispielen aus der Vergangenheit und versucht auch einen Ausblick auf die Zukunft zu geben.

### **IT und Compliance aus rechtlicher Sicht**

*Dr. Orlin Radinsky (Kanzlei Brauneis Klausner Prändl / CIS)*

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

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

### **Eine WAF(fe) gegen Hacktivist**

*Martin Dombrowski (Imperva Inc.)*

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

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