

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

**Top-Experten der IKT stellen sich vor**  
**Papers, Präsentationen und Videos aus 2022 und Vorjahren**



**Expertise**

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



**Wissen**

Vereinfachte Informationssuche  
Aktuelle IT-Trend-Themen:  
IT-Strategie & Prozesse,  
Agile Transformationen/SAFe®,  
Softwaremethoden,  
Cloud, Security, ITSM,  
Technologietrends, Enterprise  
Architecture Management  
Projekterfahrungsberichte  
Wissen teilen  
Mehrwert durch Bildung



**Netzwerk**

Events  
Erfahrungen kommunizieren  
Persönliche Kontakte zu  
Referenten, Experten und  
Anwendern

# CON•ECT EXPERIENCE

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

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

Interessierte sind herzlich dazu eingeladen, sich unter [www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at) oder [www.conect.at](http://www.conect.at) zu registrieren und vom gesammelten Wissen zu profitieren.

## Vorteile für registrierte Benutzer/Abonnenten von CON•ECT EXPERIENCE (Einzelmitglieder oder Firma – Mitgliedschaft jährlich oder pro Event)

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

- Infos über Neuerscheinungen von Büchern und Buchempfehlungen
- Links zu Trendthemen
- Veranstaltungsnachberichte
- Kurzfassungen von Präsentationen
- **Firmen haben die Möglichkeit eine halbstündige Präsentation mit einem Referenten für ein Firmeninternes Webinar anzufordern**

## Zielgruppe

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

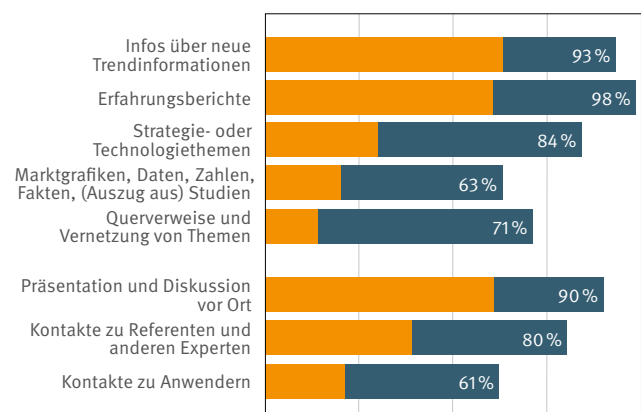
## Wozu können Sie CON•ECT EXPERIENCE nutzen?

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

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

## Details aus unserer Marktforschung

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



Erhebung mittels schriftlicher Fragebögen direkt nach allen Veranstaltungen 2014.

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

### ... und so funktioniert's

#### Anmeldung, Registrierung, Vertragsabschluss

- Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Buchungsformulars.
- Sie benennen einen Administrator.
- Die im Buchungsformular abgefragten Daten («Anmeldedaten») sind vom Kunden vollständig und richtig anzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Änderungen in Bezug auf die Anmeldedaten unverzüglich und schriftlich mitzuteilen. CON•ECT Eventmanagement verwendet die in den Anmeldedaten hinterlegten Kontaktdaten des Administrators für alle Erklärungen gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung von CON•ECT EXPERIENCE.

- Der Kunde erhält von CON•ECT Eventmanagement gemäß dem Buchungsformular einen oder mehrere Benutzerzugänge für CON•ECT EXPERIENCE, die ihn dazu berechtigen, die heruntergeladenen Inhalte in dem im Buchungsformular benannten Unternehmen weiterzugeben. Die Freischaltung erfolgt – soweit nicht anders vereinbart – nach Zahlung des Rechnungsbetrags.

### Mitgliedschaft

Für den Zugriff auf die gesamten Papers und Videos von CON•ECT EXPERIENCE (siehe Katalog 2021):

- Zugriff für Einzelpersonen (1 Person): 250,- € pro Jahr
- Zugriff für Firmenzugriff (bis zu 50 Personen) inkl. einem persönlichen Einzelgespräch mit einem/r Referent/in nach Wahl: 990,- € pro Jahr
- Zugriff für eine fördernde Mitgliedschaft (unbeschränkter Zugriff) inkl. einer Aufnahme- bzw. Präsentationsmöglichkeit bei einem Event nach Wahl sowie Logo-Branding. Außerdem die Teilnahme an bis zu 4 Netzwerkveranstaltungen: 2.900,- € pro Jahr
- Zugriff auf eine Veranstaltung (inkl. Papers und Videos) nach Wahl: 89,- € einmalig
- Zugriff auf ein Einzelpaper (inkl. verfügbarem Paper und Video) nach Wahl: 39,- € einmalig

# Bestellung

## Ich bestelle den Zugriff auf die Papers und Videos für die Veranstaltung:

- Herbstsymposium Business- und IT-Servicemanagement 2021 (28. 9. 2021)
- Swiss IT-Enterprise Architecture Management (EAM) (17. 9. 2021)
- 18. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2021 (17. 9. 2021)
- Agiles Mindset & Leadership (14. 6. 2021)
- Scaled Agile Framework (SAFe®) quo vadis? Erfahrungsberichte von Scaled Agile Framework Einführungen (24. 6. 2021)
- Daten- und Informationsgetriebene Wertschöpfung (11. 6. 2021)
- Datenstrategien & Digitalisierung mit intelligenten Technologien (AI, Blockchain) (11. 6. 2021)
- 3. IT-Enterprise Architecture Management (EAM) Konferenz 2021 (14. 6. 2021)
- Security Trends: Cybersecurity, Pentesting, Schutz von Software, DSGVO 2021 (6. 5. 2021)

Für alle verfügbaren Papers und Videos der Veranstaltung in voller Fassung um 89,- € je Veranstaltung (siehe Katalog)

## Einzelpaper:

Ich möchte Zugriff auf diese/s Paper/s um je 39,-€ (Auswahl aus kostenpflichtigen Papers des Katalogs)

---

---

---

## Mitgliedschaften:

Für den Zugriff auf die gesamten Papers und Videos von CON•ECT EXPERIENCE: (siehe Katalog 2021)

- Zugriff für Einzelpersonen (1 Person): 250,- € pro Jahr
- Zugriff für Firmenzugriff (bis zu 50 Personen) inkl. einem persönlichen Einzelgespräch mit einem/r Referent/in nach Wahl: 990,- € pro Jahr
- Zugriff für eine fördernde Mitgliedschaft (unbeschränkter Zugriff) inkl. einer Aufnahme- bzw. Präsentationsmöglichkeit bei einem Event nach Wahl sowie Logo-Branding. Außerdem die Teilnahme an bis zu 4 Netzwerkveranstaltungen: 2.900,- € pro Jahr
- Zugriff auf eine Veranstaltung (inkl. Papers und Videos) nach Wahl: 89,- € einmalig
- auf ein Einzelpaper (inkl. verfügbarem Paper und Video) nach Wahl: 39,-€ einmalig

Sie erhalten einen Aktionscode, der Sie zum Download über unsere Website berechtigt.

Firma:	
Titel:	
Vorname:	
Nachname:	
Geburtsdatum:	
Funktion:	
Straße:	
PLZ:	
Ort:	
Telefon:	
Fax:	
E-Mail:	
Datum:	
Unterschrift/Firmenstempel:	

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

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

Mitgliedschaften, die 2021 abgeschlossen werden, gelten bis zum Jahresende 2022

Alle Preise verstehen sich zuzüglich MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie unter [www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at)

# Papers, Präsentationen und Videos 2018–2022

 Paper/Präsentation,  Video,  Gegen Mitgliedschaft/Kostensersatz

## 19. Swiss Business- & IT-Service-Management und Service Desk Forum 2022 (25. 5. 2022)

### ServiceMining – eine Game-Changer-Technologie

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

Bei der Erhebung von Services, die in einem Unternehmen angeboten werden, bedient man sich bisher der Bottom-up-Methodik. Es werden alle Servicebegriffe im Unternehmen gesammelt, für einen Servicekatalog strukturiert und zeitaufwändig beschrieben. Die Methodik wurde von Dr. Robert Scholderer in dem Buch »IT-Servicekatalog« umfassend erläutert.

Das ServiceMining verwendet erstmalig eine Top-down-Methodik. Dabei werden erprobte und wiederkehrende Servicebeschreibungen, die viele Unternehmen mit unterschiedlichen Mehrwerten anbieten, bereitgestellt. Der Vorgang des ServiceMining beschränkt sich darauf, die bestehenden Servicevorlagen geeignet zu selektieren. Anschließend ist der Servicekatalog fertig und kann über Anpassungen für das Unternehmen individualisiert werden. Die Zeitersparnis, Qualität und Kosteneinsparung sind enorm.

### IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten

Michael Bättscher (Klinik Arlesheim AG)

Eine plötzliche Hektik führt zum Erwachen aus dem analogen Tief schlaf einer 100 Jahre alten anthroposophischen Klinik. Ein Vortrag über Erfolge und Misserfolge aus der Praxis, vom Nachholbedarf in der Digitalisierung, von der IT-Dienstleistungsservicewüste, von mutigen Meilensprüngen und den daraus resultierenden Auswirkungen auf den IT-Betrieb.

### Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG

Markus Müller (ABB)

Viele Organisationen schwanken zwischen Dezentralisierung und Zentralisierung oder zwischen Standardisierung und Individualisierung. Die Kultur, der Unternehmenskontext, aber vor allem die Führungskräfte und ihre Ambitionen spielen dabei eine wesentliche Rolle.

In diesem Vortrag erläutert Oliver Boy, Asea Brown Boveri (ABB), den erlebten Weg von dezentralen IT-Organisationen über die Zentralisierung in eine globale Organisation hin zu einer föderalen Struktur mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen und den gemachten Erfahrungen. Der Fokus seines Vortrags liegt auf einem Prozessmodell mit dem Anspruch notwendige Orientierung und Verbindlichkeit zu geben um verschiedene Serviceprovider intern und extern zu integrieren.

### DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?

Mathias Traugott (Punctdavista)

Für die einen ist DevOps, wenn automatisiert entwickelt, getestet und deployed wird, für andere ist DevOps eine Kultur einer anderen Form von Zusammenarbeit und für die Dritten ist DevOps neuer Wein in alten Schläuchen: Ein neuer Begriff für etwas »was man schon immer so getan hat«.

Keine der oben aufgeführten Aussagen ist falsch; aber auch keine ganz richtig. DevOps erfordert eine »agile Kultur«, das Beherrschen agiler Methoden, z. B. Scrum, den Bedarf oder gar die Notwendigkeit nach schnellen Releasezyklen und hoher Automatisierung und ein anderes Verständnis des Begriffes »Betrieb«.

DevOps ersetzt nicht etwa ITIL® sondern ergänzt dieses Framework. DevOps ist auch nichts völlig neues, sondern erblickte parallel zu ITIL® V3 vor 15 Jahren, im Jahre 2007, das Licht der Welt.

Lassen Sie sich aufzeigen, wann, wie und in welchem Kontext DevOps Sinn macht und welches die Schlüsselfaktoren sind, damit DevOps auch den angestrebten Nutzen stiftet und sowohl für das Unternehmen sowie auch für die Kunden den gewünschten Wert schafft. Um es vorweg zu nehmen – der absolute Schlüsselfaktor ist nach wie vor der Mensch – also Sie und ich.

### Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Service Desk der Zukunft

Sven Lehmann, Claudia Borst (Modis IT Outsourcing GmbH)

- Wie entwickelt sich der Service Desk?
- Welche Anforderungen entstehen an den Mitarbeiter im Service Desk?
- Wo findet man die Mitarbeiter für den Service Desk der Zukunft?
- Wie hält man die Mitarbeiter im Unternehmen für den Service Desk?

### Podiumsdiskussion: Nach der Pandemie – Back to Normal? Höchstleistungen erbringen für in- und externe Kunden

Impulsreferat: Daniel Christian Reimann (Helvetia)

Weitere Teilnehmer: Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch),  
Mathias Traugott (Punctdavista), Sven Lehmann (Modis)

Was können wir aus der Pandemie mitnehmen:

- Kann nun jede:r machen was für ihn am besten passt?
- Wie viel Regulierung ist sinnvoll, was ist nötig?
- Funktioniert das in allen Branchen gleich gut?
- Wer ist in der Verantwortung und für was?

## 2. Swiss IT-Enterprise Architecture Management (EAM) (25.5.2022)

### Impact von Central Bank Digital Currencies (CBDCs) auf die Enterprise Architecture der Zürcher Kantonalbank

Claus Hintermeier (ZKB – Zürcher Kantonalbank)

Distributed-Ledger-Technologien erlauben eine Vielzahl von Anwendungsfällen und erfreuen sich insbesondere als Payment Tokens wachsender Beliebtheit, wenn auch zurzeit mehr als alternative Anlageform im Gegensatz zu tagtäglichen Bezahlformen, da sie großen Kursschwankungen unterliegen. Stable Coins und insbesondere Central Bank Digital Currencies (kurz CBDCs), beides Spezialformen von Payment Tokens, bieten hier den Vorteil der Kursstabilität, was sie für die Abwicklung von weiteren DLT-Transaktionen, wie z. B. Kauf/Verkauf von Tokenized Assets, geeignet macht. In diesem Vortrag fokussieren wir uns auf den Enterprise Architecture Impact von CBDCs auf die Bank, von der Capability Map bis hin zur Highlevel-IT-Landschaft.

### Sukzessiver Aufbau einer Enterprise-Architektur anhand konkreter Projekttreiber, Demand Management und Datenintegration

Carsten Dehner (VIG – Vienna Insurance Group), Rüdiger Bartold (ifb Group)

Erfahren Sie vom pragmatischen Ansatz der VIG (Vienna Insurance Group AG) zur Einführung von Enterprise Architecture auf Basis eines konkreten Projekttreibers mit dem Ziel, eine Brücke zwischen Fachbereich und IT zu schlagen. Die Reise verläuft vom Business Topic über die IST- und ZIEL-Architektur bis hin zu konkreten Datenanforderungen, definiert und beschrieben in unserem so genannten Artefact-Framework, implementiert in Enterprise Architect von Sparx. Diese Lösung dient nicht nur der Dokumentation, sondern erzeugt viel Mehrwert in mehreren Dimensionen.

### Data Mesh, Data Fabric & Co – das Ende monolithischer Architektur-Konzepte?

Otto Neuer (Denodo)

Aufgrund zunehmend komplexer, fragmentierter und verteilter Datenlandschaften stellen immer mehr Organisationen klassische, zentralisierte Datenarchitekturen in Frage. Vielmehr setzen innovative Unternehmen auf dezentrale Architektur-Paradigmen wie Data Fabric oder Data Mesh.

Diese modernen Konzepte beruhen auf der Annahme, dass monolithische Datenarchitekturen mit inhärenten Problemen behaftet sind, wie etwa einer unzureichenden Business-Agilität, mangelnder Flexibilität oder einer zu langsamem Datenbereitstellung. Im Vortrag erfahren Sie mehr über die Vorteile neuartiger architektonischer Konzepte und wie Sie diese mit Datenvirtualisierung umsetzen können.

### Erfahrungsbericht zur Digitalisierungs- und Automatisierungsstrategie DB Cargo AG – Gewinner des EAM Awards 2022

Sergey Vachtel (DB System GmbH), Andreas Feldner (DB Cargo AG)

Wir schreiben das Jahr 2030: überlange Güterzüge fahren vollautomatisch durch Europa, jegliche Art von Sendungen lässt sich international in Echtzeit nachverfolgen und die Steuerung der Ressourcen erfolgt KI-optimiert nach einer Gesamtziel-Funktion. Der Anteil der umweltfreundlichen Schiene am Güterverkehr hat sich signifikant erhöht, ein weiterer Schritt zur CO<sub>2</sub>-Reduktion wurde erreicht.

Der Erfahrungsbericht stellt dar, wie das Zielbild und die Reise von Jetzt dorthin mit Instrumenten der Unternehmensarchitektur unterstützt wurden. Entlang des Konzern- und Industriestandards TOGAF wurden Ziele und Anforderungen analysiert und auf Geschäftsfähigkeiten gemappt. Schrittweise wurden in einem interdisziplinären Team Geschäftsarchitektur, Informationsarchitektur und Technologiearchitektur erarbeitet sowie mittels GAP-Analyse Bebauungslücken zum Zielbild identifiziert. Abschließend wurden in intensiver Zusammenarbeit Projektkandidaten zur Beseitigung der Lücken entworfen und daraus eine Roadmap bis in das Jahr 2030 erstellt.

### Lost in Migration – Daten statt Bauchgefühl auf Ihrem Weg in die Cloud

Sandro Recknagel (LeanIX)

Viele Unternehmen verkünden eine Cloud-Strategie und starten große Transformationsinitiativen. Die Umstellung auf Cloud ist jedoch nicht einfach nur ein Schalter, der Ihre Anwendungslandschaft umstellt. AWS hat 6 R's der Migration ausgearbeitet, und für das Transformationsmanagement ist es von grundlegender Bedeutung, alle Optionen zu bewerten, bevor man sich für die am besten geeignete entscheidet. Da es keine perfekte Option für alle gibt, wie bewerten Sie Ihre Anwendungen individuell und modellieren eine Ziellandschaft?

### How We Learned to Stop Worrying and Love the Data

Taras Demyanets (Erste Digital GmbH), Mathias Frey (Erste Group Bank AG)

Finanzdienstleister stehen vor zahlreichen Herausforderungen – von unvorhersehbaren regulatorischen Veränderungen bis hin zu historisch gewachsenen Datensilos. Wir haben in den letzten Jahren gelernt, daraus neue Möglichkeiten abzuleiten, damit man endlich keine Angst vor Daten haben muss. Event-Sourcing, Data-Mesh & Co. ermöglichen uns nicht nur neuartige Datenarchitekturen, sondern auch sanfte Migration und einen effektiven Ressourcen-Einsatz. In ihrem Vortrag teilen Taras Demyanets und Mathias Frey die spannendsten Erfahrungen aus zahlreichen Projekten der Erste Group.

## 4. IT-Enterprise Architecture Management (EAM) Hybrid Konferenz 2022 (27.4.2022)

### Impact von CBDCs auf die Enterprise Architecture einer Bank 🏦

Claus Hintermeier (ZKB – Zürcher Kantonalbank)

Distributed-Ledger-Technologien erlauben eine Vielzahl von Anwendungsfällen und erfreuen sich insbesondere als Payment Tokens wachsender Beliebtheit, wenn auch zurzeit mehr als alternative Anlageform im Gegensatz zu tagtäglichem Zahlformen, da sie großen Kursschwankungen unterliegen. Stable Coins und insbesondere Central Bank Digital Currencies (kurz CBDCs), beides Spezialformen von Payment Tokens, bieten hier den Vorteil der Kursstabilität, was sie für die Abwicklung von weiteren DLT-Transaktionen, wie z. B. Kauf/Verkauf von Tokenized Assets, geeignet macht. In diesem Vortrag fokussieren wir uns auf den Enterprise Architecture Impact von CBDCs auf die Bank, von der Capability Map bis hin zur Highlevel-IT-Landschaft.

### IT-Management bei Gebrüder Weiss – Welchen Beitrag leistet eigentlich die Architektur? 🏦

Andreas Fleischer (Gebrüder Weiss), Christian Höllwieser (BOC)

Die hohe Dynamik in der Logistikbranche stellt selbstverständlich auch die IT vor große Herausforderungen. Viele individuelle Kundenprozesse, unzählige Schnittstellen und diverse Anforderungen »im Trend der Digitalisierung« führten bei Gebrüder Weiss zum Bedarf das zentrale Transportmanagementsystem (TMS) zu modernisieren. Dieser Bedarf war und ist ein wesentlicher Treiber dafür, diverse Managementsysteme zu etablieren, um die Transformation erfolgreich zu planen und umzusetzen. Neben beispielsweise Prozessmanagement und IT-Servicemanagement nimmt auch die IT-Architektur eine zentrale Rolle ein. Wie die IT-Architektur von Gebrüder Weiss heute im Zusammenspiel mit anderen Managementsystemen bei strategischen und operativen Aufgaben unterstützt, wird im Rahmen des Vortrages anhand konkreter Architekturergebnisse mit dem Werkzeug ADOIT veranschaulicht.

### Erfahrungsbericht zur Digitalisierungs- und Automatisierungsstrategie DB Cargo AG 🏦

Marc Otto Dillenburg (DB Systel GmbH),  
Andreas Feldner (DB Cargo AG)

Wir schreiben das Jahr 2030: überlange Güterzüge fahren vollautomatisch durch Europa, jegliche Art von Sendungen lässt sich international in Echtzeit nachverfolgen und die Steuerung der Ressourcen erfolgt KI-optimiert nach einer Gesamtzielfunktion. Der Anteil der umweltfreundlichen Schiene am Güterverkehr hat sich signifikant erhöht, ein weiterer Schritt zur CO<sub>2</sub>-Reduktion wurde erreicht.

Der Erfahrungsbericht stellt dar, wie das Zielbild und die Reise vom Jetzt dorthin mit Instrumenten der Unternehmensarchitektur unterstützt wurden. Entlang des Konzern- und Industriestandards TOGAF wurden Ziele und Anforderungen analysiert und auf Geschäftsfähigkeiten gemappt. Schrittweise wurden in einem interdisziplinären Team Geschäftsarchitektur, Informationsarchitektur und Technologiearchitektur erarbeitet sowie mittels GAP-Analyse Bebauungs-Lücken zum Zielbild identifiziert. Abschließend wurden in intensiver Zusammenarbeit Projektkandidaten zur Beseitigung

der Lücken entworfen und daraus eine Roadmap bis in das Jahr 2030 erstellt.

### Time to Value: Einführung einer neuen modernen EA-Lösung und der damit verbundene Mehrwert 🏦

Pujan Shadlau (Wiener Stadtwerke)

In einem Umfeld, welches unterschiedliche Branchen bedient, gestaltet sich die Disziplin EAM besonders herausfordernd. Denn das Dienstleistungsportfolio der Wiener Stadtwerke umfasst u. a. Energie, Mobilität und Daseinsfürsorge und somit ein diverses Umfeld in Anbetracht der eingesetzten IT-Landschaft und Rahmenbedingungen. Mit mehreren Konzernunternehmen, musste die Herausforderung einer gemeinsamen Sprache, Struktur und Sicht im Bereich der IT-Architektur gemeistert werden. Mit LeanIX wurde eine ideale Lösung gefunden, die uns bei dieser Aufgabe unterstützt und Schritt für Schritt sehr rasch den Mehrwert sichtbar macht. Dabei war es wichtig ohne viel Overhead in ein geregeltes Doing zu kommen und allen Beteiligten ein intuitives Werkzeug in die Hand zu geben, um die Basis für gelebte IT-Governance und Transformation Management zu schaffen.

### Sukzessiver Aufbau einer Enterprise-Architektur anhand konkreter Projekttreiber, Demand Management und Datenintegration 🏦

Carsten Dehner (VIG – Vienna Insurance Group),  
Rüdiger Bartold (ifb Group)

Erfahren Sie vom pragmatischen Ansatz der VIG (Vienna Insurance Group AG) zur Einführung von Enterprise Architecture auf Basis eines konkreten Projekttreibers mit dem Ziel, eine Brücke zwischen Fachbereich und IT zu schlagen. Die Reise verläuft vom Business Topic über die IST- und ZIEL-Architektur bis hin zu konkreten Datenanforderungen, definiert und beschrieben in unserem so genannten Artefact-Framework, implementiert in Enterprise Architect von Sparx. Diese Lösung dient nicht nur der Dokumentation, sondern erzeugt viel Mehrwert in mehreren Dimensionen.

### Kulturelle Unternehmens- und Wertearchitektur für vernetzte Unternehmen der Zukunft

Michael Reuse (Audi) und Liliana Simon (EFS Consulting)

In diesem Vortrag werden wir »scheinbare« Gegensätze miteinander in Beziehung setzen: Wie passen Unternehmenskultur und Unternehmensarchitektur zusammen? Und was haben Finanzen mit Werten zu tun? Gemeinsam wollen wir in die Zukunft schauen und Impulse für vernetzte Unternehmen von Morgen geben, die diese Themen verbinden.

Ergänzend teilen wir praktische Ansätze und spannende Einblicke aus der Welt von Audi. Neugierde geweckt? Wir freuen uns auf den Austausch!

### Ihr EA Programm verdient mehr! 🏦

Peter Brünenberg (MEGA International)

Peter Brünenberg von MEGA International beschreibt in seinem Impulsvortrag »Ihr EA Programm verdient mehr«, was sich für die Unternehmensarchitektur aus neuen Geschäftsmodellen ergibt. Er nennt hierbei drei konkrete Bereiche, erstens Differenzierung statt Standardisierung als neue IT-Prinzip, zum zweiten die Bedeutung

von Customer Journeys sowie drittens den gezielten Einsatz des Budgets. Als Mittel zur Reduktion der Architekturkomplexität sieht Peter Brünenberg etwa die automatisierte Sammlung von Daten zur Architektur, beispielsweise aus CMDB- und Prozesssystemen.

### **Wert schaffen: Das unternehmensweite Datenmodell als Enabler für Loose Coupling**

*Leonard Ammerer (Wien Energie GmbH)*

Veränderung erfordert Flexibilität. Die Zeiten der auf Waterfall-Basis geplanten langjährigen Systemablösen sind vorbei. Bei Wien Energie GmbH ermöglicht die Kombination eines standardisierten unternehmensweiten Datenmodells, und dessen Einsatz bei der Datensynchronisation, den Austausch von Komponenten der Unternehmensarchitektur. Mit dieser Voraussetzung wird das Gesamtrisiko von Transition-Projekten reduziert, und zeitgleich die Grundlage für ein flexibles und modulares Zielbild geschaffen.

### **Data Mesh, Data Fabric & Co – das Ende monolithischer Architektur-Konzepte?**

*Herbert Sroka (Denodo)*

Aufgrund zunehmend komplexer, fragmentierter und verteilter Datenlandschaften stellen immer mehr Organisationen klassische, zentralisierte Datenarchitekturen in Frage. Vielmehr setzen innovative Unternehmen auf dezentrale Architektur-Paradigmen wie Data Fabric oder Data Mesh.

Diese modernen Konzepte beruhen auf der Annahme, dass monolithische Datenarchitekturen mit inhärenten Problemen behaftet sind, wie etwa einer unzureichenden Business-Agilität, mangelnder Flexibilität oder einer zu langsamem Datenbereitstellung. Im Vortrag erfahren Sie mehr über die Vorteile neuartiger architektonischer Konzepte und wie Sie diese mit Datenvirtualisierung umsetzen können.

### **How We Learned to Stop Worrying and Love the Data**

*Taras Demyanets (Erste Digital GmbH),  
Mathias Frey (Erste Group Bank AG)*

Finanzdienstleister stehen vor zahlreichen Herausforderungen – von unvorhersehbaren regulatorischen Veränderungen bis hin zu historisch gewachsenen Datensilos. Wir haben in den letzten Jahren gelernt, daraus neue Möglichkeiten abzuleiten, damit man endlich keine Angst vor Daten haben muss. Event-Sourcing, Data-Mesh & Co ermöglichen uns nicht nur neuartige Datenarchitekturen, sondern auch sanfte Migration und einen effektiven Ressourceneinsatz. In ihrem Vortrag teilen Taras Demyanets und Mathias Frey die spannendsten Erfahrungen aus zahlreichen Projekten der Erste Group.

### **EAM gezielt weiterentwickeln – Assessment, Handlungskonzept und Roadmapping zum »EAM der Zukunft«**

*Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)*

Um EAM im Unternehmen zukunftsorientiert und outcome-gesteuert auszurichten, bedarf es Konzepte und Maßnahmen, die eine kontinuierliche Weiterentwicklung der EA-Handlungsfelder und der Ist-Organisation sicherstellen.

Ausgehend von einem durchgeführten EA-Assessment wird in dem Vortrag aufgezeigt, wie Sie ein Handlungskonzept entwickeln können, mit dem Sie den aktuellen EA-Reifegrad Ihres Unternehmens signifikant erhöhen. Dieses Konzept liefert Ihnen Empfehlungen und Maßnahmen, die zeitnah durchgeführt werden können.

Zur erfolgreichen Umsetzung der Maßnahmen hat sich die Vereinbarung einer Roadmap bewährt. Dabei werden konkrete Aktionsfelder fixiert und vereinbart: etwa die Einführung neuer EA-Handlungsfelder, eine systemische Verankerung agiler Verfahren und Instrumente, die Etablierung von New Leadership sowie Personal- und Teamentwicklung.

Folgende Arbeitsphasen, die Sie auf dem Weg zu einer modernen EA-Organisation mit hoher Maturitätsstufe angehen müssen, werden in dem Beitrag von Ernst Tiemeyer anschaulich und praxisnah erläutert:

- Assessment zur aktuellen EAM-Maturität durchführen (Bewertung, Analyse).
- Handlungskonzept zur Konkretisierung und Priorisierung von EA-Handlungsfeldern sowie zur Modernisierung der EA Organisation entwickeln.
- Roadmap mit Aktionsfeldern zur Umsetzung der gesetzten Leitplanken und Empfehlungen zum Business-Outcome getriebenen EAM.

### **Best Practices zur Modellierung von Business Capabilities**

*Daniela Reimelt (Concordia Versicherung)*

Business Capabilities (Geschäftsfähigkeiten) sind Bausteine der Unternehmensarchitektur. Sie zeigen, was ein Unternehmen kann oder können sollte bzw. wie gut das Unternehmen auf Veränderungen (Markt, Kunde, Trends) vorbereitet ist und welche Fähigkeiten für ein erfolgreiches Geschäftsmodell strategisch relevant sind. Damit das Business Capability Modell als »Werkzeug« etabliert werden kann, ist es wichtig, dass nicht nur Architekten, sondern weitere Beteiligte aus dem Unternehmen damit arbeiten und einen Nutzen darin sehen. Die Methodik und Werkzeuge für die Modellierung der Capabilities spielen dabei eine entscheidende Rolle.

### **Roadmapping in der Praxis**

*Thomas Abele (TIM Consulting)*

In Zeiten weltweiten Wettbewerbs mit sich rasant ändernden Wettbewerbsbedingungen, ist es für Unternehmen von enormer Bedeutung, neue Informationen bzw. neues Wissen über Märkte, Kundenanforderungen und technologische Potentiale früh zu erkennen und abzustimmen. Potenzielle Innovationen müssen anschließend in einem strukturierten und methodischen Prozess schnell zur Anwendung gebracht werden. Welchen Nutzen hierbei Roadmapping stiften kann und welche Herausforderungen sich stellen, wird anhand der Studie »Roadmapping in Practice« sowie Best Practice Beispielen diskutiert.



## Security Trends: Bedrohungsanalysen – Artificial Intelligence – Lösegeldübergabe – Cybersecurity (17. 3. 2022)

### KI-Systeme vor Angriffen schützen

*Dr. Thomas Ziebermayr (SCCH)*

Wie man das Wissen KI-basierter Software-Systeme am besten schützen kann, ist Inhalt der Forschung eines Projekts am Software Competence Center Hagenberg (SCCH).

Software steckt in vielen Produkten. Von der intelligenten Zahnbürste bis zur hoch spezialisierten Produktionsmaschine. Zunehmend hat Künstliche Intelligenz (KI) einen Anteil daran. Software und KI-basierte Systeme werden immer mehr zu Innovationstreibern der Produkte. Wertvolle Daten stecken in kondensierter Form in den KI-Systemen, dadurch erhöht sich der Kostenanteil, der in die Software und KI investiert werden muss. Der Schutz der Software und des Wissens, welches in Software und in KI-Modellen enthalten ist, gewinnt daher an Bedeutung.

### Forschungsprogramm mit Industriepartnern:

Im Forschungsprogramm »Dependable Production Systems« (DEPS) entwickeln die ExpertInnen am SCCH einen neuen Schutzmechanismus, der Software und insbesondere KI-basierte Software vor Raubkopien und Hackerangriffen schützt. Im laufenden Projekt, welches vom Land OÖ gefördert wird, werden die Grundlagen erarbeitet und Anforderungen der Industrie erhoben. Besonderes Augenmerk hat im Folgeprojekt der Schutz von KI-Modellen. Im grundlagenorientierten Forschungsprogramm stellen wir durch die Teilnahme von Industriepartnern die Praxistauglichkeit sicher. Gleichzeitig erheben wir mögliche Angriffe und evaluieren den Schutz durch die neue Methode. Weitere Partner tragen bei, den Schutz sicherer zu gestalten und sind immer willkommen.

### Die Lösegeldübergabe im Cyberspace: Planung, Durchführung und steuerliche Würdigung

*Dipl.-Inf. Sebastian Schreiber (SySS)*

Sebastian Schreiber, Gründer und Geschäftsführer des IT-Sicherheitsunternehmens SySS, berichtet in einem Vortrag über Datendiebstahl und Lösegeldforderungen. Hierbei stehen Verkauf und Abtransport der Daten, aber auch die Übergabe des Lösegelds selbst im Zentrum. Ergänzt werden diese Themen mit Beispielen aus der alltäglichen Praxis bei der SySS. Außerdem zeigt er eindrücklich die Wichtigkeit von präventiven Schutzmaßnahmen auf.

### Netzwerksicherheit – IT-Security von innen

*Christian Angerer (Alcatel-Lucent Enterprise)*

Moderne Netzwerke lassen sich nicht mehr »nur« durch Firewalls schützen. Alleine schon aufgrund der geänderten Rahmenbedingungen wie Cloud Applikationen, Mobile Mitarbeiter und IoT-Anwendungen. Wenn wir heute über agile Unternehmen sprechen, dann müssen wir auch über agile aber sichere Netzwerke sprechen. Dieser Vortrag gibt Einblick über die potentiellen Gefahrenquellen und die Antworten die Alcatel Lucent Enterprise darauf gibt.

## Bedrohungsanalysen & Cybersecurity: Von Assistenzsystemen zum Automatisierten Fahren

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

Im Rahmen der CON•ECT Informunity wurden viele Themen und Anwendungsdomänen bezüglich (Cyber-) Security Herausforderungen bereits behandelt. Besonderes Gewicht kommt dieser Problematik jedoch durch den Trend zu immer höher automatisierten Fahrzeugen bis hin zum Ziel des autonomen Fahrens zu. Die Öffentlichkeit ist davon ganz besonders betroffen, wenn ganze Fahrzeugserien und Flotten durch Security Attacken beeinflusst oder ausgeschaltet werden können (Beispiel der publizierten TESLA Attacke), aber auch im Einzelfall erpresserische Bedrohungen möglich wären (z. B. die der Jeep-Cherokee Attacke als Demonstration).

Die Entwicklung der Straßenfahrzeuge war Jahrzehnte vom Sicherheitsdenken bestimmt: Wie mache ich diese so sicher wie möglich? Dass erhebliche Fortschritte erzielt wurden, steht außer Zweifel: Während es noch 1972 2948 Verkehrstote gab, waren es 2020 nur mehr 338. Jedoch bleibt der Mensch das Risiko Nummer 1: lt. EU-Roadmap werden 90% der Unfälle durch den Menschen verursacht. Die Vision »Zero Accidents« soll besonders durch Automatisierung der Fahrzeuge bis hin zum vollautonomen Fahrzeug zu erreichen. Automatisierung bedeutet mehr Elektronik, Software, Sensorik, Aktorik, KI, und letztlich Vernetzung aller Systeme im Fahrzeug als auch der Fahrzeuge untereinander und mit der Infrastruktur (Vehicle2Vehicle, Vehicle2Infrastructure). Die technische, funktionale Sicherheit wird jedoch dramatisch durch Security Bedrohungen gefährdet, die zu analysieren sind, was z. B. auch durch die UNECE in deren Szenarien beispielhaft durchgeführt wurde.

Der Vortrag wird die derzeit laufende Entwicklung anhand der umfangreichen Security und Safety Standardisierungsbemühungen beleuchten. Diese sind insbesondere für die Erfüllung der Zulassungsbedingungen für hochautomatisierte Fahrzeuge entscheidend, die durch die Regulierungen der UNECE (United Nations Economic Commission for Europe) R155 und R156 für den Straßenverkehr in Europa und vielen anderen Ländern bestimmt werden.

### AI and Security in Cyber Physical Systems

*Dr. Branka Stojanović (JOANNEUM RESEARCH)*

AI systems are today present in almost every aspect of our lives. This especially considers security of the various types of cyber physical systems (CPS), from the large scale systems like smart grid, smart water distribution, industrial control systems, to the small wearable devices used in healthcare or entertainment. The Cyber Security and Defence research group of JOANNEUM RESEARCH investigated in detail the application of AI systems for targeted cyber-attacks detection, both in network and CPS environment, during the course of the BMK funded project SecFit. Insightful findings indicate that there is still a lot of space for improvement and new applications of AI systems within similar environments, focusing on two main aspects – AI based security and security of AI systems.

### Sicherheit in dezentralen Applikationen: Chancen & Risiken beim Einsatz von Blockchain-Technologie

*Dr. Stefan Craß (Austrian Blockchain Center – ABC)*

Stefan Craß vom Austrian Blockchain Center (ABC), dem COMET-Kompetenzzentrum für innovative Forschung im Bereich Blockchain und verwandter Technologien, gibt einen Überblick zu

wesentlichen Sicherheitsthemen, die beim Einsatz von Blockchain-Technologien beachtet werden müssen.

Blockchains ermöglichen dezentrale Applikationen, die ohne einen »Single Point of Failure« auskommen und dadurch ein hohes Maß an Sicherheit und Robustheit ermöglichen. Technische Eigenschaften wie Fälschungssicherheit und Transparenz sorgen dabei für Vertrauen zwischen allen Beteiligten. Allerdings ergeben sich auch spezielle Risiken, die beim Design eines Blockchain-basierten Systems beachtet werden, etwa beim Datenschutz sowie der eingeschränkten Möglichkeit von Updates.

Der Vortrag analysiert einerseits die Sicherheitsvorteile, die Blockchain-basierte Anwendungen im Vergleich zu konventionellen Systemen besitzen. Andererseits werden anhand von Beispielen mögliche Sicherheitsprobleme und entsprechende Lösungsansätze betrachtet.

## Aktuelle Herausforderungen an das Enterprise Architecture Management 2022/23 (7.3.2022)

### EAM-Herausforderung »Composable Architecture« – Praktiken für Business und IT-Architekten

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

Was sind die EA-Handlungsfelder und EA-Praktiken der Zukunft, an denen sich das EAM bzw. die Business- und IT-Architekten einer jeden Organisation schon heute unbedingt orientieren müssen? Mit einer Beantwortung dieser Frage und konkreten Handlungsempfehlungen, die ein neues architekturelles Denken und Handeln in den Mittelpunkt für EA-Leader und EA- und Entwicklungs-Teams rücken, befasst sich Ernst Tiemeyer im Rahmen eines Kompaktvortrags.

Composable Thinking entwickelt sich dabei als eine wesentliche Leitplanke für IT-Leader, Enterprise- und IT-Architekten sowie für das Handeln innovativer Fusion-Teams. Sie stehen vor der Herausforderung, dazu integrative Konzepte und Entwürfe für die Business-IT-Landschaft sowie digitale Transformationen zu entwickeln. Der im Vortrag dargestellte EA-Lösungsansatz skizziert – orientiert an den Gartner-Research-Ergebnissen – einen praktikablen »Blueprint-Guide«. Dieser reicht über die entsprechende Modellierung von »business capabilities« bis hin zur Entwicklung und Umsetzung von modular-composable Business-IT-Applications.

### Ihr EA-Programm verdient mehr!

Peter Brünenberg (MEGA International)

Peter Brünenberg von MEGA International beschreibt in seinem Impulsvortrag »Ihr EA Programm verdient mehr«, was sich für die Unternehmensarchitektur aus neuen Geschäftsmodellen ergibt. Er nennt hierbei drei konkrete Bereiche, erstens Differenzierung statt Standardisierung als neue IT-Prinzip, zweitens die Bedeutung von Customer Journeys sowie drittens den gezielten Einsatz des Budgets. Als Mittel zur Reduktion der Architekturkomplexität sieht Peter Brünenberg etwa die automatisierte Sammlung von Daten zur Architektur, beispielsweise aus CMDB- und Prozesssystemen.

## Von wertvoll zu unverzichtbar: Wie Sie den Wert Ihrer Modelle im Unternehmen steigern

Peter Lieber (Sparx Services CE)

Jeder Architekt, jede Architektin wünscht sich, dass seine Modelle im Unternehmen geschätzt und gebraucht werden. Doch oft werden Modellierungsiniciativen nicht verstanden und den Wert, den sie für die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens bieten, bleibt unerkannt. Die magische Frage: Wie schaffe ich es als Architekt:in, den Nutzen meiner Modelle konkret aufzuzeigen? Am einfachsten geschieht das bei der alltäglichen Praxis! Werkzeuge, welche die Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen ermöglichen, beschleunigen diesen Prozess. Enterprise Architecture Modelle sind dabei die unverzichtbare Grundlage für die Ist-Analyse sowie die künftige Gestaltung des Unternehmens.

## EAM als Klammer zwischen Strategie, Business und IT!

Robert Strobl (BOC Group)

Vor einigen Jahren lag der Fokus in der Enterprise Architecture Management (EAM) Community noch eher auf der Applikations- und Technologie-Architektur.

Mittlerweile werden bei EAM-Vorhaben mehr und mehr auch die Bereiche »Strategie« und »Business« aktiv inkludiert: Capability Management, Prozess- und Funktionsarchitektur. Auch Risiko- und Sicherheitsaspekte werden mehr und mehr relevant (z. B. Cyber-Resilienz).

Dies stellt unserer Ansicht nach einen weiteren Reifeschritt der EAM Disziplin dar: »Alte« Abgrenzungsdiskussionen zu CMDBs und UML-basiertes Software Engineering sind nun endlich gelöst.

Diese erweiterte, holistische Sichtweise bereitet damit auch den Boden für eine Integration mit anderen Management-Systemen in Unternehmen, wie BPM (Prozessmanagement) und GRC (Governance, Risk & Compliance), auf. Nicht zuletzt hat die Akzeptanz von Standards wie ArchiMate die Befreiung von diesem alten »Silo-Denken« bewirkt.

## Die Erste Group auf dem Weg in die Cloud

Norbert Mießkes (Erste Digital)

Im Frühjahr 2021 wurde ein Cloud Programm in der ERSTE Digital gestartet mit dem Ziel einen bedeutsamen Anteil der Applikationen in die Cloud zu migrieren. Gestartet wurde mit der Entwicklung einer Cloud Strategie, die sich an der übergeordneten IT-Strategie orientierte. Diese Cloud Strategie hatte als Ziel das »WARUM Cloud?« zu definieren. Sie war die Basis für die Entwicklung strategischer Cloud Principles, der Erstellung einer Cloud Vision und der Definition von Zielen für die ERSTE Digital.

Aufbauend auf der Cloud Strategie wurden 4 Streams mit unterschiedlichen Zielen beauftragt.

1. Entwicklung eines Cloud Operating Models, das definiert, WIE man die Cloud operativ betreibt.
2. Entwicklung einer Cloud Architektur, die beschreibt WAS für architektonische Anforderungen an Applikationen gestellt werden, die in der Cloud betrieben werden.
3. Entwicklung einer Cloud Security, die die wichtigsten Aspekte bei der Cloud Nutzung beschreibt und Mindestanforderungen aus Sicht der Security und Compliance für IaaS, PaaS und SaaS beschreibt.
4. Durchführung eines Assessments der gesamten Applikations-

landschaft, um festzulegen WAS, WANN und WIE in die Cloud migriert wird.

In diesem Beitrag wollen wir uns unter anderem mit der Methodik auseinandersetzen, die in der ERSTE Digital angewandt wurde, um die bestehende Applikationslandschaft zu bewerten. Wir werden hören, welcher Ansatz gewählt wurde, um Applikationen zu gruppieren, damit diese Gruppen gesondert behandelt werden können. Wir gehen darauf ein, wie die Target Architektur in der Cloud bestimmt wurde und welche Herausforderungen eine Multi-Cloud Strategie mit sich bringt. Schließlich erfahren wir, welche Überlegungen für die Entwicklung von Cloud Principles empfehlenswert sind und welchen Spagat die Architektur manchmal machen muss, um bestehenden Principles zu folgen.

### Datenstrategie für Hybrid- & Multi-Cloud-Umgebungen: Tempo, Sicherheit & Unabhängigkeit

*Herbert Sroka (Denodo)*

Hybride Cloud-Strukturen setzen sich immer mehr durch. Der Grund: Unternehmen können dadurch die Performanz ihrer IT steigern, einen Vendor-Lock-in vermeiden und Flexibilität gewinnen.

Die Komplexität solcher Umgebungen ist allerdings nicht zu unterschätzen. Organisationen müssen sowohl gewaltige Datenmengen als auch eine Wachsende Anzahl neuer, heterogener Datenquellen unter einen Hut bekommen.

In diesem Vortrag erfahren Sie:

- warum Datenvirtualisierung komplexe Multi-Cloud Umgebungen stark vereinfacht
- wie sich auch SAP-Systeme einfach in eine Multi-Cloud Umgebung integrieren lassen
- wie Daten-Silos auf einfache Weise – ohne physische Replikation – integriert werden

### Enabling the SAP Intelligent Enterprise with EA

*Jan-Thomas Seuter von Loetzen (LeanIX)*

### From Hairball to Enterprise Architecture: Getting ready for the future

*Norbert Schattner (IFB)*

Each and every company or enterprise in today's financial world has to deal with data and therefore strive towards an architectural setup that enables us for the future, being robust, yet at the same time flexible and efficient.

Our »End 2 End« Vision is about the creation of a strategic architecture that grows with the customer's requirements, supports them and does not restrict them. The Enterprise Architecture (EAM) is about Insight & Knowledge as maintaining the company's "Ability 2 Change".

### A new era of EAM in 2022

*Robert Zlabinger (EFS Consulting)*

- Was zeichnet den Architekten in 2022 aus?
- EAM ist fundamental für Digitalisierung und neue Trends, heute mehr als damals.
- Die Frameworks haben der Zeit standgehalten, neue Tools sprießen.

### Die Rolle von EA im Aufbau einer datengetriebenen Organisation

*Jakob Jellbauer (Software AG)*

Vor einigen Jahren lag der Fokus in der Enterprise Architecture Management (EAM) Community noch eher auf der Applikations- und Technologie-Architektur.

Mittlerweile werden bei EAM-Vorhaben mehr und mehr auch die Bereiche »Strategie« und »Business« aktiv inkludiert: Capability Management, Prozess- und Funktionsarchitektur. Auch Risiko- und Sicherheitsaspekte werden mehr und mehr relevant (z. B. Cyber-Resilienz).

Dies stellt unserer Ansicht nach einen weiteren Reifeschritt der EAM Disziplin dar: »Alte« Abgrenzungsdiskussionen zu CMDBs und UML-basiertes Software Engineering sind nun endlich gelöst.

Diese erweiterte, holistische Sichtweise bereitet damit auch den Boden für eine Integration mit anderen Management-Systemen in Unternehmen, wie BPM (Prozessmanagement) und GRC (Governance, Risk & Compliance), auf. Nicht zuletzt hat die Akzeptanz von Standards wie ArchiMate die Befreiung von diesem alten »Silo-Denken« bewirkt.

### Das Beste aus zwei Welten – Die Migration der bank99 zur neuen Digitalen Bank

*Wolfgang Radinger-Peer (bank99)*

Mit der Übernahme der ING Österreich durch die bank99 hat eine spannende Reise für die IT Landschaft und auch für die Enterprise Architecture begonnen.

Der Vortrag gibt einen Einblick über den aktuellen Stand der Reise und die Herausforderungen in diesem Projekt. Die Systeme der beiden Banken sind sehr unterschiedlich und müssen harmonisiert werden. Dabei ist eines der Ziele die Änderungen für die Kunden so gering wie möglich zu halten.

### CON•ECT Business Academy Jahresvorschau 2022 (13. 1. 2021)

#### Vorstellung: Lehrgang Enterprise IT-Architecture Management (EAM) – Qualifizierung zum Enterprise IT-Architekten

*Andreas Pirkner (Erste Asset Management),  
Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)*

Das IT-Management ist im digitalen Zeitalter vermehrt gefordert, strategisch zu denken und zu handeln. In regelmäßigen Abständen sind dazu ganzheitliche IT-Strategien zu entwickeln und kontinuierlich fortzuschreiben sowie Teilstrategien (etwa IT-Sourcing-Strategien, Daten- und Analyticsstrategien, IT-Service-Strategien, Cloud-Strategien) zu formulieren. Auf dieser Basis können zukunftsweisende Entscheidungen für die Ausrichtung der Enterprise-IT-Architekturen sowie für das Agieren in strategischen Handlungsfeldern (z. B. IT-Finanzien, IT-Governance, IT-Planung) vereinbart werden und dazu Entscheidungen für Business-IT-Projekte getroffen werden.

In dem CON•ECT Online Round Table stellt der Lehrgangsleiter Ernst Tiemeyer in kompakter Form die Module des Lehrgangs »Strategisches IT-Management« vor:

- IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung

- Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)
- Digital Business und Digital Office gestalten – Aufgaben des IT-Management
- Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement
- IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)
- Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT
- IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing
- IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management

### **Vorstellung: Lehrgang »Strategisches IT-Management« – Qualifizierung zum strategischen IT-Manager**

*Tiemeyer (IT-Consultant)*

Das IT-Management ist im digitalen Zeitalter vermehrt gefordert, strategisch zu denken und zu handeln. In regelmäßigen Abständen sind dazu ganzheitliche IT-Strategien zu entwickeln und kontinuierlich fortzuschreiben sowie Teilstrategien (etwa IT-Sourcing-Strategien, Daten- und Analyticsstrategien, IT-Service-Strategien, Cloud-Strategien) zu formulieren. Auf dieser Basis können zukunftsweisende Entscheidungen für die Ausrichtung der Enterprise-IT-Architekturen sowie für das Agieren in strategischen Handlungsfeldern (z. B. IT-Finanz, IT-Governance, IT-Planung) vereinbart werden und dazu Entscheidungen für Business-IT-Projekte getroffen werden.

In dem CON•ECT Online Round Table stellt der Lehrgangsführer Ernst Tiemeyer in kompakter Form die Module des Lehrgangs »Strategisches IT-Management« vor:

- IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung
- Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)
- Digital Business und Digital Office gestalten – Aufgaben des IT-Management
- Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement
- IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)
- Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT
- IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing
- IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management

### **Vorstellung: SAFe® Portfolio mit Schwerpunkten zu SAFe® for Architects, SAFe® Product Owner/Product Manager, SAFe® Agilist & Lean Agile Fundamentals**

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

Das Scaled Agile Framework (SAFe®) ist mittlerweile als führendes Framework sehr weit verbreitet, um agile Transformationen in große Organisationen zu unterstützen. Über 20.000 Firmen weltweit setzen auf SAFe als agiles Framework!

Ein wichtiger Bestandteil der Transformation ist die Schulung der Mitarbeiter im Rahmen von SAFe® Trainings. Da nicht jede Schulung für jeden gleichermaßen geeignet ist, helfen wir Ihnen dabei herauszufinden, welches Training für Sie das Richtige ist.

- Im Rahmen des Angebots der Firma CON•ECT bieten wir Ihnen folgende SAFe Zertifikatskurse an:
- Leading SAFe
- SAFe für Product Owner/Product Manager
- SAFe für Scrum Masters

- SAFe Lean Portfolio Management

- SAFe für Architekten

Lean Agile Fundamentals

Was hat Agilität mit Lean zu tun?

Was ist Lean überhaupt und wo liegt der Unterschied?

Wie hängen Kanban und Scrum mit Agilität zusammen?

Begonnen hat alles 2001 mit dem »Agile Manifesto«, die in gewissermaßen eine Anwendung der fünf Lean Prinzipien auf die Softwareentwicklung ist. Ziel ist es, in kurzer Zeit dem Kunden einen Wert zu liefern: dafür arbeiten funktionsübergreifende Teams von der Idee bis zur Lieferung eigenständig und selbst organisiert am Produkt. Auch der Kunde ist stets in dem Prozess involviert.

### **Vorstellung: Digital Design Professional (DDP) – Foundation Level**

*Rudolf Siebenhofer (SieTMCi Siebenhofer.Consulting)*

Die Abwicklung und das Management von Projekten allgemein und von IT-Projekten im Besonderen ist technisch und organisatorisch komplex und neben der termingerechten Lieferung von Funktionalität in der geforderten Qualität soll das auch noch zu den geplanten Kosten erfolgen. In der Realität schaffen das (laut Standish-Report) nur ca. 37% aller Projekte. Muss das so sein?

Wie können in Organisationen und Projektteams »Mindset«, Methoden und Prozesse zur Schätzung, Planung und Verfolgung von Aufwänden/ Projektkosten eingeführt werden, damit die Realisierung der (IT)-Projekte zu den anfänglich definierten Kosten zum Normalfall wird?

### **Vorstellung: ITIL4® Foundation**

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

Braucht es ITIL® noch? Und falls ja, wie kann uns ITIL4 unterstützen, damit wir unsere Ziele erreichen?

Im Zentrum stehen dabei auf der einen Seite die sieben »Guiding Principles« und auf der anderen die 3 Governance-Schlüsselaufgaben. Dabei stellt sich die Frage warum müssen gerade diese Aufgaben so explizit und gründlich angegangen werden und was hat es mit den Prinzipien auf sich? Geht es nicht um Mehrwert für die Kunden – um Nutzen stiften und um Werte schaffen?

Nebst Praktiken, Prozessen geht es eben um das »drum-rum«. In meinem Referat erhalten Sie ein einfaches »Koch-Rezept« des »How-to«? Und, falls bei Ihnen die weit verbreitete und nach wie vor völlig falsche Annahme herumgeistert, dass ITIL® ausschließlich etwas für den Betrieb und Agile Methoden nur etwas für die Entwicklung sind, ergibt sich die Gelegenheit mit diesen Mythen aufzuräumen.

Und dazu eignet sich das neue Jahr doch besonders gut – Raum für Neues schaffen und alte Mythen vergessen.

### **Mit Daten Wert schöpfen 2021 (24.11.2021)**

### **Anwendung künstlicher Intelligenz zur Vorhersage des Unfallrisikos im öffentlichen Straßenverkehr**

*Alexander Hartl-Schmitzer (Kapsch)*

Anwendungen der künstlichen Intelligenz (KI), die auf Algorithmen des maschinellen Lernens basieren, verändern die Welt nicht nur durch die Automatisierung von Dienstleistungen, sondern auch

durch die Vorhersage von Mustern und die Bereitstellung von Empfehlungen. Bei der Anwendung auf den ITS-Bereich können KI-Anwendungen Vorhersagen treffen, die es Verkehrsorganisationen ermöglichen, sich stärker auf die Risikoüberwachung und -prävention zu konzentrieren und proaktiv zu empfehlen, wo Ressourcen zur Verbesserung der Verkehrssicherheit und Mobilität eingesetzt werden sollten. In dieser Präsentation wird gezeigt, wie KI-Anwendungen das Unfallrisiko in Straßenverkehrsnetzen vorhersagen können, indem sie eine Kombination aus umfangreichen Daten aus einer Vielzahl von Quellen, einschließlich aktueller Verkehrsbedingungen und historischer Unfalldaten, verwenden. Diese Daten werden in Erkenntnisse umgewandelt, die das Bewusstsein für unsichere Hotspots schärfen und Verkehrsorganisationen dazu ermutigen, präventive Maßnahmen zur Risikominderung zu ergreifen.

### **Wartungsanlagen mittels Digitalisierung weiterentwickeln und auszubauen**

*Thomas Nitsche (Otis)*

Otis, gegründet vor fast 170 Jahren, hat mit der Erfindung der Sicherheitsbremseinrichtung den Aufzugsbau und damit den Hochhausbau aus der Taufe gehoben. Dies ermöglichte eine signifikante Änderung des Städtebaus und des Lebens innerhalb der Städte, worin Aufzüge und Fahrtreppen eine wesentliche Rolle spielen. Mindestens ebenso hat die Digitalisierung eine enorme Auswirkung auf unseren zukünftigen Lebensrhythmus und Alltagsbedarf sowie auf die Steuer- und Nutzbarkeit von Städten jeder Größe. Aufzüge und Fahrtreppen, als wesentlicher Teil der gesamten Transportkette von Städten, haben einen validen Bedarf in die digitale Welt einzutreten. Thomas Nitsche führt Sie durch die Umsetzung bei Otis, basierend auf den Säulen Transparenz, Prädiktivness, Proaktivität, Säulen im Sinne und zum Vorteil der Kunden.

### **Prescriptive Analytics – Optimization meets Data Science and Artificial Intelligence**

*Michael Affenzeller (Softwarepark Hagenberg, FH Hagenberg)*

Prescriptive Analytics ist ein Querschnittsthema in einer Querschnittsdisziplin oder, anders gesagt, eine synergetische Hybridisierung von verschiedenen Methoden und Algorithmen der Statistik, Informatik, Künstlichen Intelligenz, Data Science und Optimierung. Der Anspruch ist es, optimierte Handlungsvorschläge in verschiedenen Anwendungsbereichen zur Verfügung zu stellen. Somit werden in der digitalen Welt gewonnene Erkenntnisse wieder in die echte Welt zurückgeführt und sorgen dort für bessere und effizientere Abläufe, Designs, Prozesse und Geschäftsmodelle. Die inhaltliche Breite von Prescriptive Analytics kann sich in einem so vielschichtigen und dennoch fokussierten Umfeld wie dem Softwarepark Hagenberg besonders gut entfalten, da man hier im anspruchsvollen Zusammenspiel der beitragenden Teildisziplinen auf wissenschaftlichen Tiefgang nicht verzichten muss.

### **Data Fabric und Datenarchitektur 2021** **(30.11.2021)**

#### **Die Logical Data Fabric als agile Architektur zur Digitalen Transformation & Innovation**

*Otto Neuer (Denodo)*

In Zeiten von Cloud Computing, KI und Advanced Analytics erscheint es als anachronistisch, dass viele Unternehmen noch immer auf Datenarchitekturen setzen, die vor der Jahrhundertwende entstanden sind. Ohne eine agile und performante Strategie zum Datenmanagement werden vielversprechende Analytics-Initiativen jedoch unnötig ausgebremst. Eine Lösung verspricht die Logical Data Fabric mit Datenvirtualisierung: Diese Architektur steht für die nahtlose Integration von Daten aus heterogenen Quellen (z. B. Cloud, On-Prem, Hybrid), eine zentral und effizient managebare Data Governance sowie performante Daten-Bereitstellung in Echtzeit.

#### **Data Management und Enterprise Architecture: eine erfolgreiche Symbiose**

*Andreas Pirkner, Susan Hofleitner (Erste Asset Management)*

Vorbei sind die Zeiten, als »fachliche Sollkonzepte« die einzigen Berührungspunkte zwischen Business und IT und die Datenexperten die »Nerds in den Birkenstock« waren. Die Grenzen der Zusammenarbeit zwischen Business und IT verschwimmen in agilen Organisationen zunehmend und Business übernimmt immer stärker die inhaltliche Verantwortung für die Daten. In ihrem Vortrag zeigen Susan Hofleitner, Head of Data Management, und Andreas Pirkner, Enterprise Architekt, wie die Erste Asset Management durch die enge Zusammenarbeit zwischen Data Management und Enterprise Architecture auf die Änderungen in der Verantwortung für und im Umgang mit den Daten reagiert und dafür sorgt, dass die Daten immer im Mittelpunkt stehen.

#### **Data Fabric und Data Lakehouse – Gestaltungs-Herausforderungen und Handlungsnotwendigkeiten zum Aufbau und Nutzung moderner Datenarchitekturen**

*Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)*

Das Data Lakehouse entwickelt sich in Verbindung mit einer integrierten Data Fabric zunehmend zum neuen Standard für Datenarchitekturen. Wie auf der Basis etablierter Lakehouse- und Analytics-Plattformen praktische Anwendungsfälle (Use Cases) im eigenen Umfeld zu einer Lösung geführt werden können, lässt sich am besten an Hand von realen Kundenszenarien prüfen. Dabei gilt es heute vor allem innovative Transformationsprozesse unter Nutzung integrierter Data-Fabric-Konzepte in den Fokus zu nehmen.

In seinem Einführungsbeitrag nimmt Ernst Tiemeyer zunächst – ausgehend von aktuellen Herausforderungen im EAM und Datenmanagement – eine Einordnung der Daten-Architektur- und Technologiekonzepte vor. Daran anknüpfend werden die essentiellen Gestaltungsaufgaben für Daten- und Enterprise-Architekten sowie Chief Data Officer, Data Scientists und Data Stewards skizziert.

## Case Study: Big Data und EDWH als Massive Parallel Processing Systeme – Performance gewährleisten durch die Auswahl der richtigen Daten-Infrastruktur

Martin Dusek-Lippach (Wiener Linien)

Sowohl Big Data, als auch Enterprise Data Warehouses spielen für Unternehmen wichtige Rollen, um optimal funktionierende BI und KI Projekte umsetzen zu können. Entsprechend essenziell ist die Auswahl und Implementierung der passenden Daten-Infrastruktur. Im Endausbau sind Daten-Infrastrukturen nicht nur analytisch, sondern auch operational eingesetzt, d. h. sie müssen nicht nur Streaming- bzw. echtzeitfähig sein, sondern auch den operationalen Einsatz von künstlicher Intelligenz ermöglichen. Im Rahmen des Vortrags wird deshalb behandelt, welche Infrastruktur erforderlich ist und was die technischen Anforderungen sind. In dieser Session erfahren Sie:

- welche Tools essenziell sind, um unternehmensweite KI Projekte gewährleisten zu können
- welche hybriden Big Data-Architekturen sind am vielversprechendsten sind
- wie die technischen Anforderungen aussehen

## Herbstsymposium 2021 Business- und IT-Servicemanagement – Cost-Management – Multicloud (28.9.2021)

### Erlebnisbericht Schweiz. Rotes Kreuz: Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit

Janina Hunsperger (Schweizerisches Rotes Kreuz – SRK),  
Mathias Traugott (Punctavista)

Menschliches Leid zu verhindern und zu lindern lautet der Auftrag des SRK. All denen, die an der Front diesen Auftrag wahrnehmen gilt es tagtäglich verschiedenste Services zu erbringen. Diese sind IT basiert, digital oder humanoid. Wir haben in den letzten 12 Monaten das Portfolio geschärft, Prozesse optimiert und Mitarbeiter befähigt, damit von jedem Spenden-Franken der maximalste Anteil den Verletzlichsten und Benachteiligten zukommt – und dies trotz Digitalisierungs- und Rationalisierungsdruck! Wir leben Service – für mehr Menschlichkeit!

### »Beste Lösung« – neue Wege im ITSM Knowledge Management

Alexander Breznik (OMNINET)

Eine Wissensdatenbank im Servicemanagement ist essentiell für den Erfolg einer Serviceorganisation. Trotzdem wird diesem Thema in ITSM-Projekten oft zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt und bestehende, bereits etablierte Organisationsabläufe in diesem Bereich werden ignoriert. Dass dies auch anders geht, zeigt ein Kundenbeispiel, bei dem ein Teil des Wissensmanagements in der bekannten Art eines Online-Forums »wie es jeder kennt« implementiert wurde.

### WAS ist WAS und für WAS? Value System – Value Chain – Value Stream

Mathias Traugott (Punctavista)

ITIL4 verwirrt. Drei Begriffe, welche durch ITIL4 geprägt werden schaffen Unklarheit. Was ist der Unterschied zwischen Value System,

Value Chain und Value Stream? Und, was hat die IT davon und was der Kunde. Ob etwas einen Wert bringt, sprich Nutzen stiftet entscheidet letztendlich immer der Kunde bzw. der Konsument. Ganz subjektiv & individuell. Einfach gesagt ist das Service Value System das oberste Konzept, sprich das allumfassende Generika. Die Service-Wertschöpfungskette bezieht sich auf Aktivitäten, welche das Herzstück des Service Value System bilden. Wertströme umfassen die detaillierten Beschreibungen der Aktivitäten, die erforderlich sind, um auf Demands und Opportunities zu reagieren und (neue) Werte zu schaffen. Alles klar? Oder noch mehr verwirrt? Wie auch immer – anlässlich meines Referates werden Sie Klarheit erlangen.

### »Let the Robot do it for you!« – Wie Sie ein effizientes und benutzerfreundliches JIRA System umsetzen

Dominic Holzweber (Software Quality Lab)

Einfache und doch ständig wiederkehrende Arbeitsschritte sind auch in Ihrer JIRA Umgebung große Zeitfresser. Nicht nur die Effizienz Ihrer Arbeit, sondern auch die Motivation der Benutzer leidet sehr darunter. Welche Möglichkeiten bietet JIRA out of the box und welche Plug-ins können uns hier unterstützen? Erfahren Sie durch Praxisbeispiele aus verschiedenen Kundenprojekten, wie Sie durch Automatisierung Ihres Jira Systems wertvolle Ressourcen sparen und gleichzeitig eine höhere Datenqualität erreichen.

### Intelligence und integriertes Enterprise Architecture- und IT-Servicemanagement – Strategische Herausforderungen, Technologien und Wege zum Business-IT-Management der Zukunft

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

Ausgehend von den aktuellen Herausforderungen (wie einer von intelligenten Technologien geprägten IT-Landschaft) und einer zu entwickelnden Integrationsstrategie wird ein in der Praxis bewährtes Vorgehensmodell zur Planung und Einführung zukunftsorientierter Business IT-Services vorgestellt. Mit einer Roadmap wird aufgezeigt, wie basierend auf strategischen Konzepten bzw. EAM-Initiativen ein nachhaltiges Business IT-Servicemanagement mit einer hohen Wertschöpfung gelingt. Gleichzeitig bieten intelligente Technologien aber auch gigantische Geschäfts- und Automatisierungs-Potenziale für das Business IT-Servicemanagement. Cloud-Technologien mit modernisierter Anwendungsintegration, IoT, Daten-Virtualisierung sowie B2B-Lieferketten haben zur Konsequenz, dass neue Möglichkeiten für die IT-Integration sowie zu erbringende Business IT-Services genutzt werden.

### AIops und Service Management – darf es ein bisschen AGILE sein?

Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH Service Operations)

Im Betrieb von Anwendungen, Services und Infrastruktur geht's immer um Geschwindigkeit – reduzieren Sie die Zeit, ein Problem zu lösen, und verhindern Sie Probleme in der Zukunft. Gleichzeitig bringen neue Plattformen, Virtualisierungstechniken und Cloud eine Agilität in den Betrieb, der die alten Tools schnell an ihre Grenzen bringt. Wenn Sie sich mit (IT-)Betrieb beschäftigen, haben Sie wahrscheinlich schon von AIops (Artificial Intelligence Operations) gehört. Kernelemente von AIops sind das intelligente Einspeisen von Daten und das Auffinden einer Vielzahl von Echt-

zeit- und historischen Daten, Kontext durch Topologieinformation sowie das Erkennen möglicher Fehlerquellen. Das ÖBB Business Competence Center betreut mehr als 1500 Services in einer heterogenen Systemlandschaft, mit der auch ein Großteil der ITIL-Disziplinen bedient werden kann. Wir zeigen Ihnen gemeinsam am Beispiel der ÖBB, wie IBM AIOps Sie in Ihrem Weg zum automatisierten Betrieb unterstützt. Wir erklären, wie Sie durch die Kombination von statischen und dynamischen Anwendungs- und Infrastruktur-Topologien für genau den richtigen Kontext sorgen, um Probleme schneller zu erkennen und zu lösen – und wie agile Umgebungen in die bestehende Architektur integriert und so altbewährte Prozesse beibehalten werden können.

## Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2021 (17.9.2021)

### Special Keynote: Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen

*Prof. Dr. Stephan Aier (Universität St. Gallen)*

Digitale Plattform-Ökosysteme sind in aller Munde – und das aus gutem Grund: Sie skalieren massiv und ordnen bestehende Marktstrukturen neu. Für Unternehmen bedeuten sie mehr Komplexität – vor allem als Plattform-Owner oder Komplementär. Steigende Komplexität eröffnet neue Möglichkeiten – aber auch neue Risiken. Wir diskutieren, welche Stellhebel die Basis für die Performance von Plattform-Ökosystemen bilden und welche, zum Teil paradoxen Anforderungen sie an das Architekturmanagement stellen. Oft geht es um Paradoxien, wie höchste Stabilität und (Kosten-)Effizienz geschäftskritischer Anwendungen einerseits und um gleichzeitig hohe Innovationskraft, Schnelligkeit und Wandlungsfähigkeit eben jener Anwendungen andererseits. Beides sind legitime Ziele, dennoch erscheinen sie zusammengenommen paradox. In anderen Fällen sehen wir uns Dilemmata gegenüber, z.B. weiter die horrenden Betriebskosten der alten, aber stabilen Systeme tragen oder große und teils riskante Investitionen in neue, unbekannte Technologien wagen. Meist können wir diese Paradoxien und Dilemmata nicht lösen und das Architekturmanagement ist oft mittendrin. An »real-world cases« zeigen wir, wie wir gelernt haben, mit diesen Spannungen umzugehen welche Ansätze wir für das Architekturmanagement nutzen können.

### Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front

*Kai Mingard (Migros)*

In einer sich immer schneller bewegenden VUCA-Welt stellen sich einer Supportorganisation und deren Anwender neue Herausforderungen, die es anzugehen gilt. Das meiste ist nicht durch Corona entstanden, sondern wurde durch Corona »nur« beschleunigt. Collaboration, flexible Arbeitszeiten, Herausforderungen, wenn alle, auch das eigene Team, von Zuhause aus arbeiten sind nur ein paar davon. Im März 2020 habe ich, mit dem Start des ersten Lockdown, den Servicedesk des Migros-Genossenschaftsbund übernommen und möchte ein paar Auszüge meiner Erfahrungen und Learnings mit Ihnen teilen.

### Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk

*Claudia Borst, Sven Lehmann (Modis)*

Am Beispiel eines Kunden aus der Versicherungsbranche stellen wir drei Formen der Zusammenarbeit im Service Desk vor (z. B. Co-Partnering) und gehen auf kundenseitige Anforderungen an uns als neuen Service Desk Provider ein. Im Verlauf des Vortrages stellen wir Lösungen im konkreten Kundenprojekt mit speziellem Fokus auf Automatisierung vor (z. B. E-Mail-to-Ticket, automatisierter Passwort Reset). Im Anschluss stehen mögliche Weiterentwicklungen durch Automatisierung (z. B. biometrische Lösungen, ChatBot) und Vorteile für die Service Erbringung im Fokus.

### Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte?

*Emma Bardey und Simon Montalta (Alcatel Lucent Enterprise)*

Die digitale Transformation birgt großes Wachstumspotenzial, stellt Unternehmen aber gleichzeitig vor neue Herausforderungen. Allem voran steht die Kundenzufriedenheit an oberster Stelle. Durch eine proaktive und verbesserte Kommunikation, kann diese gesteigert und zeitgleich die Produktivität im Unternehmen verbessert werden. Durch ein optimiertes Workflow-Management können bspw. Kommunikationswege verkürzt und dank KI in Form von Chatbots die betriebliche Effizienz optimiert werden.

### Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick

*Daniel Reimann (Helvetia IT)*

Das Ressort Service Management hat zum Ziel, Services im Einklang mit der Unternehmens- und IT-Strategie bereitzustellen, zu gewährleisten und während ihres gesamten Lebenszyklus zu steuern und zu verwalten, um sicherzustellen, dass sie jederzeit den Erwartungen der Leistungsbezieher entsprechen und einen geschäftlichen Nutzen zu wettbewerbsfähigen Kosten liefern. Das Ressort Service Management gibt Standards und Richtlinien für die gesamte IT vor, bietet Transparenz über TCO und fördert dabei eine kontinuierliche Steigerung der Servicequalität und -effizienz. Dazu baut das Ressort Service Management eigene Capabilities im Bereich IT Service Management weiter aus.

Group Procurement unterstützt bei der strategischen und operativen Beschaffung von Produkten, der Vergabe von Dienstleistungen und den sich daraus ergebenden Vertragsbeziehungen. Auf diese Weise bilden wir die Schnittstelle zwischen unseren unterschiedlichen Fachabteilungen, Mitarbeitern und Lieferanten. Als zuverlässiger Partner ermitteln wir dabei bereichsübergreifende Bedarfe und decken diese nachhaltig und effizient.

Durch die Anwendung der effektiven Beschaffungsstrategie kann das Preis-/Leistungsverhältnis optimiert und Beschaffungssynergien genutzt werden.

### Steht Ihrem Service Desk das Wasser manchmal bis zum Hals?

*Dominik Lonati, Guiseppe Riina (IBITECH AG)*

- 95 % Call Reduktion im Störfall
- Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter im Homeoffice
- Zielgenaues und proaktives informieren

## LumenVox – Next level speech recognition in Schweizer-Deutsch

Helmut Kopf (LumenVox)

Die neue ASR-Engine von LumenVox hebt sich durch ihre durchgängige Deep Neural Network (DNN) Architektur und ihre hochmodernen Spracherkennungsfunktionen ab. Die ASR-Engine von LumenVox bietet eine hohe Genauigkeit und Intelligenz zur Erfassung, Erkennung und Reaktion auf die Absichten des jeweiligen Kunden und setzt neue Maßstäbe für Sprach- und Stimmerkennungssoftware.

- Zukunftssichere Sprachtechnologie
- Migrieren bestehender Sprachenwendungen
- Bieten eines nahtlosen Kundenerlebnisses
- Einsatz in jeder Umgebung

## Globale Cloud Anbieter und länderspezifische Herausforderungen

Sven Schaub (Freelancer)

In meinem Erfahrungsbericht möchte ich aufzeigen wie globale Cloud Service Provider und ihre globalen Services zu länderspezifischen Herausforderungen werden können. Hintergrund ist das seit Juni 2017 in China gültige Cyber Security Law, welches Anforderungen enthält die Auswirkungen auf globale ITSM Prozesse haben könnten. Können alle ITSM Prozesse einfach 1:1 übernommen werden? Ist diese eine einmalige Angelegenheit? Kann man sich auf so eine Situation vorbereiten?

## Scaled Agile Framework (SAFe) und ITSM: Die Schöne und das Biest?

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

Mittlerweile wissen wir, dass die organisatorische Agilität für die meisten Branchen keine Option ist! Organisatorische Agilität, auch Business Agility genannt, erfordert, dass alle an der Bereitstellung von Lösungen Beteiligten – Geschäfts- und Technologieführer, Entwicklung, IT-Betrieb, Recht, Marketing, Finanzen, Support, Compliance, Sicherheit und andere – Lean- und Agile-Praktiken anwenden, um kontinuierlich innovative, qualitativ hochwertige Produkte und Services schneller als die Konkurrenz liefern zu können.

Die organisatorische Agilität hat in Zeiten hoher Komplexität einen hohen Einfluss auf das ITSM, weil hier eine sehr flinke IT geschaffen werden muss. Wie können wir nun erfolgreiche organisatorische Agilität mit einem effizienten ITSM in unserem Unternehmen vereinen? Scaled Agile Framework (SAFe), die beliebteste Skalierungsmethode, ist die Antwort! Ist es möglich, SAFe und ITSM zu kombinieren?

Und: Gibt es eine Schöne und ein Biest?

In meinem Vortrag möchte ich einige der wichtigsten Aspekte betrachten, die berücksichtigt werden müssen, wenn es um agiles ITSM geht, und wie SAFe diesen Ansatz unterstützt.

## Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit

Janina Hunsperger (Schweizerisches Rotes Kreuz – SRK)

Menschliches Leid zu verhindern und zu lindern lautet der Auftrag des SRK. All denen, die an der Front diesen Auftrag wahrnehmen gilt es tagtäglich verschiedenste Services zu erbringen. Diese sind IT basiert, digital oder humanoid. Wir haben in den

letzten 12 Monaten das Portfolio geschärft, Prozesse optimiert und Mitarbeiter befähigt, damit von jedem Spenden-Franken der maximalste Anteil den Verletzlichsten und Benachteiligten zukommt – und dies trotz Digitalisierungs- und Rationalisierungsdruck! Wir leben Service – für mehr Menschlichkeit!

## Service Management versus DevOps

Daniel Gasser (Alpiq AG)

In etlichen Firmen wird heutzutage mit DevOps in der Softwareentwicklung gearbeitet. Dem gegenüber arbeiten viele im Service Management und dem Betrieb der IT nach wie vor konventionell. Bei- des geschieht aus gutem Grund, die einen möchten Stabilität in den Systemen und die anderen möchten Agilität und möglichst kurze Time to Market.

Die Frage stellt sich nun; wie gehen wir mit diesen konkurrierenden Zielen um. Macht es Sinn alles auf einen Nenner zu bringen oder gibt es Alternativen?

## DevOps ohne Hammer und Nagel

Norbert Vohn (Ericsson)

Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel. Und wenn man agile Projekt Management Tools nutzt, ist die Lösung jedes Problems plötzlich ein Ticket. Effiziente Arbeitsabläufe erfordern ein hohes Maß an Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten. Agile Projektmanagement Tools können dies unterstützen und ermöglichen. Ebenso können sie aber auch die Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten torpedieren und letzten Endes sogar eine effiziente und effektive Kommunikation verhindern. In meinem Vortrag möchte ich meine Erfahrungen im täglichen DevOps-Alltag, insbesondere die Herausforderungen bezüglich Kommunikation und Transparenz sowie bezüglich der Rolle von agilen Projekt Management Werkzeugen teilen.

## Swiss IT-Enterprise Architecture Management (EAM) (17. 9. 2021)

### Keynote: Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen

Prof. Dr. Stephan Aier (Universität St. Gallen)

Digitale Plattform-Ökosysteme sind in aller Munde – und das aus gutem Grund: Sie skalieren massiv und ordnen bestehende Marktstrukturen neu. Für Unternehmen bedeuten sie mehr Komplexität – vor allem als Plattform-Owner oder Komplementär. Steigende Komplexität eröffnet neue Möglichkeiten – aber auch neue Risiken. Wir diskutieren, welche Stellhebel die Basis für die Performance von Plattform-Ökosystemen bilden und welche, zum Teil paradoxen Anforderungen sie an das Architekturmanagement stellen. Oft geht es um Paradoxien, wie höchste Stabilität und (Kosten-)Effizienz geschäftskritischer Anwendungen einerseits und um gleichzeitig hohe Innovationskraft, Schnelligkeit und Wandlungsfähigkeit eben jener Anwendungen andererseits. Beides sind legitime Ziele, dennoch erscheinen sie zusammengenommen paradox.



## Data Management und Enterprise Architecture: eine erfolgreiche Symbiose

Susan Hofleithner, Andreas Pirkner (Erste Asset Management)

Vorbei sind die Zeiten, als »fachliche Sollkonzepte« die einzigen Berührungspunkte zwischen Business und IT und die Datenexperten die »Nerds in den Birkenstock« waren. Die Grenzen der Zusammenarbeit zwischen Business und IT verschwimmen in agilen Organisationen zunehmend und Business übernimmt immer stärker die inhaltliche Verantwortung für die Daten. In ihrem Vortrag zeigen Susan Hofleithner, Head of Data Management, und Andreas Pirkner, Enterprise Architekt, wie die Erste Asset Management durch die enge Zusammenarbeit zwischen Data Management und Enterprise Architecture auf die Änderungen in der Verantwortung für und im Umgang mit den Daten reagiert und dafür sorgt, dass die Daten immer im Mittelpunkt stehen.

## AVANT – The missing link. Taking the evolution of EAM to the next level

Norbert Schattner (ifb)

Development of a digitalized architecture standard to automate enterprise transformations across multi project management on an automated bases. Only with deep understanding of the business in combination with a vision of project automatization based on deep knowledge of project needs it is possible to turn implicit knowledge to explicit, scalable and trainable business solutions for the market.

This kind of »architectural thinking« is my motivation for the future to make things going better and smarter.

## Unternehmensarchitektur vereinfachen für bessere Entscheidungen

Peter Lieber (Sparx Services CE)

Unternehmensarchitektur liefert die notwendigen Informationen, um für die Umsetzung der Unternehmensstrategie die richtigen Entscheidungen zu treffen. Aus den drei Architekturelementen »Geschäftsprozess«, »Information & Applikation« und »Technologie & Infrastruktur« entstehen Modelle, welche diese Informationen für die unterschiedlichen Entscheidungsebenen im Unternehmen bereitstellen. Die Ansprüche an diese Informationen sind hoch. Neben klarer Zielsetzung braucht es auch Methoden und Werkzeuge, die im Unternehmen konsensfähig sind und konsequent eingesetzt werden.

## IT-Transformation bei ABB und die Rolle der IT-Architektur

Oliver Boy (ABB)

IT-Transformation im Umfeld von Industrie 4.0 und Kosteneffizienz Die Rolle von Solution- und Enterprise-Architektur als strategische Elemente zur Steuerung Wo steht ABB konkret und was sind die nächsten Schritte?

## SAFe® aus Managementsicht & die Rolle von EAM

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

SAFe®, das Akronym Scaled Agile Framework, ist von allen agilen Frameworks wahrscheinlich das am weitesten verbreitete. Dass

SAFe® aktuell eine gewisse Relevanz im agilen Projektmanagement zugesprochen werden kann, zeigt eine Studie, wonach SAFe® in über 70 % der Fortune 100 US-Unternehmen Anwendung findet. Warum ist SAFe® in der heutigen Industrie so wichtig und wie profitiert mein Unternehmen davon? Was ist der Rolle der Geschäftsführung in SAFe? Und, wie kann EAM innerhalb einer SAFe-Implementierung existieren? Wir werden in diesem Vortrag einige SAFe® Best Practices, Erfahrungsberichte und Implementierungen von Banken, IT-Industrie und anderen Branchen vorstellen.

## Agiles Mindset und Leadership (24. 6. 2021)

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

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

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

### OKRs (Objective Key Results) – ein Reisebericht der T-Systems

Laura Pallasch, Marc Dürr (T-Systems on site services GmbH)

Ende 2018 machte sich eine Gruppe Führungskräfte der T-Systems on site services GmbH auf eine Reise zu neuen Ufern. Agile Leadership war das Land der Verheißung. Teil der Reise war es, althergebrachte Zielsysteme durch ein modernes System zu ersetzen, dass den Erfahrungen aus agilem Projektvorgehen und der Führung agiler Mitarbeiter Rechnung tragen sollte. OKRs, Objectives and Key Results sollte, ganz nach dem Laura Pallasch, Marc Lean-Start-Up-Vorbild »Build – Measure – Learn« im Führungskräfte-Team ausprobiert werden. Wie es dem Führungskräfte-Team auf seiner Reise ergangen ist und wo sie sich gerade befinden, davon berichten Laura Pallasch und Marc Dürr.

## Scaled Agile Framework (SAFe®) quo vadis? – Erfahrungsberichte von Scaled Agile Framework Einführungen (24. 6. 2021)

### Keynote zu SAFe®: The inside story of applying SAFe at Scaled Agile Inc.

Britta Blank (Scaled Agile Inc.)

What it really means to drink your own champagne.

## SAFe from the trenches: experiences with a controversial agile framework 🗂️📅🔒

Antonio Amador Montero (Fujitsu Spain)

In this session I will share my experiences supporting four Agile Teams working for one of the biggest accounts in Fujitsu UK, as part of a Digital Transformation programme. An exciting journey walking the road of agility, developing two new software products, with a delivery model that evolved from Scrum to SAFe, hand in hand with the largest retail network and financial services chain in UK, implementing agile practices within an eminently traditional management culture, which left us many valuable lessons worth sharing.

## SAFe® – Beyond Theory Erfahrungsbericht: SAFe®-Einführung bei der Österreichischen Post 🗂️📅🔒

Igor Petrovic (Österreichische Post)

Seit 5 Jahre arbeiten die Entwicklungsteams der Post mit SCRUM oder KANBAN und erste Schritte zu skalierten Vorgehen mit einem zentralen Programmbacklog hat es schon vor mehr als 3 Jahren gegeben. Vor ca. 2½ Jahren hat sich die Post dann entschieden SAFe® als skaliertes agiles Framework auf der Essential Ebene einzuführen, um die agile Arbeitsweise weiter zu fördern und um die steigende Komplexität der Entwicklungen in den Griff zu bekommen. Schlagwörter wie Business Agility, Time to Market und die schnell voranschreitende Entwicklung im Geschäftsleben zwingt alle Unternehmen eine neue Art des Zusammenarbeitens einzuführen. Scaled Agile gibt mit der Implementation Roadmap vor, wie SAFe in einer Organisation eingeführt werden soll. Es definiert genaue Abläufe, die in einer bestimmten Reihenfolge durchgeführt werden sollten, wie die Schulung aller relevanter Rollen, Durchführung von Value Stream Workshops, Vorbereitung des Releasetrainstarts etc. Scale Agile unterstützt die SPCs mit vielen KITS und Best Practices. Diese helfen sehr bei der Einführung, bei der Durchführung von Workshops und die SPCs und externen Consulanten orientieren sich gerne daran. Was passiert aber, wenn man SAFe® eingeführt hat, Value Stream Workshops durchgeführt hat, den ersten Releasetrain zum Laufen gebracht hat und dann das Daily Business beginnt, die externen Consultants die bei der Einführung dabei waren dann einen neuen Auftrag annehmen und den Auftraggeber verlassen, alleine lassen, wenn die Realität des Geschäftslebens die Theorie und den idealen Ablauf einholt? Welche Fehler kann man machen, wenn man weitere Releasetrains einführt und zu sehr vom Erfolg der Einführung des ersten Releasetrains geblendet wird? Für viele detaillierte Fragen, die in der Praxis dann auftreten, gibt es keine Hilfestellung bei Scaled Agile. Aber wie geht man mit Herausforderungen und den Problemen, die dann im Regelbetrieb auftreten, um? Dieser Vortrag ist eine Sammlung von diesen Herausforderungen und möglichen Lösungsansätzen, welche die Post in den letzten 2 Jahren ausgesetzt war. Aber ich möchte nicht nur die Probleme und Herausforderungen aufzeigen, sondern auch auf die positiven Entwicklungen eingehen, welche die Einführungen von SAFe® bei der Post bewirkt hat.

Fazit: Die Einführung von SAFe® hat einen enormen Entwicklungssprung für die Post bedeutet. Ohne diese hätten wir große Vorhaben mit sehr hoher Komplexität und Abhängigkeiten nicht umsetzen können. Wir haben sehr viel erreicht, sind aber noch immer am Anfang und haben einen weiten Weg vor uns.

## SAFe® im Bankwesen – Wie wir Menschen und Teams durch Einladung, Storytelling und Spiele entfesselt haben 🗂️📅🔒

Andrea Darabos (Lean Advantage Ltd)

Viele Menschen reden über die »Implementierung von SAFe«. Menschen ein Rahmenwerk aufzuzwingen oder ihnen zu sagen, wie sie arbeiten sollen, führt selten zu überdurchschnittlichen Ergebnissen. In meinem Vortrag werden wir uns eine konkrete Fallstudie über die Business Agility/DevOps-Reise einer globalen Investmentbank ansehen – bei der die Unternehmensführung in der Lage war, eine wirklich überzeugende Geschichte zu erzählen und ein Spiel als Einladung zu erstellen, bei dem alle Mitarbeiter teilnehmen konnten. In dem Spiel ging es um DevOps, aber auch darum, ein besseres Team zu werden, das kontinuierlich lernt, experimentiert und nach schnellem Feedback strebt. Zwar wurden viele Praktiken der Organisation durch das SAFe®-Framework inspiriert – aber viel wichtiger ist es, wie die speziellen Verhaltensweisen der Führungskräfte das Momentum erzeugten, das zu geschäftlicher Agilität und Geschäftsergebnissen führte.

## SAFe® vs. ING Agile Framework – ein Vergleich 🗂️📅

Wolfgang Radinger-Peer (ING-DiBa)

Die ING hat in Österreich die agile Transformation 2018 abgeschlossen. Basis für die Transformation war das Konzept der ING Gruppe »One Agile Way of Working«. Dieses Konzept baut auch auf das »Agile Manifest« auf und agile Methoden wie Scrum und Kanban auf. Lean Startup und Design Thinking sind zu einer eigenen Innovationsmethode PACE zusammengeführt worden. Die Frameworks haben zahlreiche Gemeinsamkeiten, allerdings auch Unterschiede, die sich vor allem durch die Branchenunabhängigkeit von SAFe® ergeben und dass »One Agile Way of Working« speziell für das Bankenumfeld konzipiert ist. Weiteres ist durch die starke Kundenzentrierung der Bank ein »Circle«-Team definiert, welches sich speziell für Kundenanliegen bemüht, um so die Customer Journey zu verbessern. In diesem Vortrag wird das Modell der ING Austria vorgestellt und die Unterschiede zu SAFe® Framework herausgearbeitet.

## 3. IT-Enterprise Architecture Management (EAM) Konferenz 2021 (14. 6. 2021)

### Von statisch zu agil: EAM-Entwicklung bei der SBB 🗂️📅

David Reindl (SBB)

Welches sind die Auswirkungen der Transformation der IT hin zu einer agilen Organisation (SAFe) auf die Enterprise Architecture innerhalb der Schweizer Bundesbahnen? Eine Momentaufnahme mit einem Blick zurück, woher die Enterprise Architecture kommt und wohin sie sich entwickelt.

### Creating meaningful relationships with a solid Enterprise Architecture Framework – Best practice of a service delivery agency in the governmental field 🗂️📅

Luc Alix (Enterprise Intelligence Partner)

Purpose is the main focus for every Enterprise Architecture initiative, which marks the beginning of a journey. As Enterprise Archi-

tect, you are required to explain, document and report on this journey. The repository with its structured data allow to reflect every kind of element in the architecture of an enterprise: Business, Information & Application and Infrastructure Architecture. The value of modelling becomes evident by illustrating the relationships between different types of elements, combining them in order to reflect the current state of an organisation and to evaluate innovation or change potential. This EA journey can be simplified by taking advantage of a solid, agile framework. Etnic, an IT organisation supplying services for the governmental state of Wallonia/Bruxelles, decided for this approach. It allows Etnic to simplify the process of EA initiatives while keeping it agile and transparent. As governmental service organisation, the relationship to their stakeholders and customers is meaningful. With the embedded framework chosen and its transparent process, collaboration and communication about the journey is guaranteed.

### Ein Ziel – viele Wege: Produkt-Steuerung durch unternehmensweites Architekturmanagement

Gutav Mirth, Marco Todesca (BRZ)

- Wie können die Wechselwirkungen zwischen unternehmensweitem Architekturmanagement und produktspezifischen Weiterentwicklungen gesteuert werden?
- Wie stellt man die Verwendung des Budgets für Auftraggeber und Kunden transparent dar?
- Wie schafft man es ein gemeinsames Verständnis für Produktmanager, Kunden und Architekten zu erreichen?
- Was ist das geeignete Mittel für die Dokumentation und Kommunikation, und wie lässt sich Verbindlichkeit dafür erreichen?
- Antworten auf diese Fragen geben Roadmaps in unterschiedlichen Ausprägungen.

### EA Maturity Journey – From Zero to Hero in 5 Steps

Carsten Schütz (LeanIX)

Für die meisten Unternehmen beginnt die EA-Journey mit verteilten, EA-relevanten Informationen über mehrere Excel-Tabellen und PowerPoint-Charts hinweg, oder veralteten Informationen in einem EA-Tool. In dieser Session erfahren Sie, welche Fortschritte und Erfolge wir bei unseren Kunden gesehen haben und welche Herausforderungen zu bewältigen sind, um eine wirklich ausgereifte EA-Praxis zu erreichen.

### Transparenz in 3 Stunden: Capabilities & IT-Systeme

Liliana Simon, Robert Zlabinger (EFS Consulting)

Fest steht: Business und IT sind untrennbar miteinander verbunden! Damit das Zusammenspiel von komplexen Business- Prozessen und einer Vielzahl an IT-Systemen gut funktioniert, braucht es vor allem eines: Transparenz.

Unsere Expertise zeigt: Mit der richtigen Methode und den entsprechenden Wissensträgern ist eine sinnvolle Aufnahme von Business und IT, von Prozessen und ihren Applikationen in nur 3 Stunden möglich!

Wie genau, zeigen wir anhand eines Projekts, umgesetzt bei einem internationalen Automotive OEM

Die Ergebnisse: quantifizierbare Potenziale –. Sichtbarkeit – gemeinsame Sprache zwischen Business und IT – Transparenz

Wir freuen uns, unsere Erfahrungen mit Ihnen zu teilen und

Ihnen praxisnahe Impulse zu liefern, die Sie unmittelbar in Ihrem Unternehmen verproben können.

### Agile Unternehmensbebauung mit Blick auf Daten – wie kommt man in dieses neue Normal?

Christian Höllwieser (BOC Group),  
Johannes Lischka (ARZ)

Daten sind das neue Gold! Aber wie muss meine Unternehmensbebauung aussehen, wenn ich neben funktionalen Applikationen auch noch eine fachliche, logische und technische Datensicht auf Augenhöhe steuern und neue Geschäftsfelder erkunden möchte? Gibt es gar noch einen Zusammenhang zur Maturity meiner Unternehmenskultur? Zusätzliche Herausforderungen ergeben sich aus dem Grad der Branchenabhängigen Compliance- und Regulatorik Anforderungen. Hier gilt es das Spannungsfeld zwischen innovativer Agilität und regulierter und datenbeschützender Wasserfallvorgehensweise zu meistern. Denn oft starten konservative Unternehmen bspw. aus der Finanzbranche nicht auf der grünen Wiese im Vergleich zu digitalen Unternehmen wie Google. In diesem Vortrag erfuhr man wie sich das ARZ dieser Herausforderung stellt und wie das EAM Werkzeug ADOIT dabei unterstützt, die unterschiedlichen Perspektiven für eine Entscheidungsfindung transparent zu machen.

### Data Management und Enterprise Architecture: eine erfolgreiche Symbiose

Andreas Pirkner, Susan Hofleitner (Erste Asset Management)

Vorbei sind die Zeiten, als »fachliche Sollkonzepte« die einzigen Berührungspunkte zwischen Business und IT und die Datenexperten die »Nerds in den Birkenstock« waren. Die Grenzen der Zusammenarbeit zwischen Business und IT verschwimmen in agilen Organisationen zunehmend und Business übernimmt immer stärker die inhaltliche Verantwortung für die Daten. In ihrem Vortrag haben Susan Hofleitner, Head of Data Management, und Andreas Pirkner, Enterprise Architekt gezeigt, wie die Erste Asset Management durch die enge Zusammenarbeit zwischen Data Management und Enterprise Architecture auf die Änderungen in der Verantwortung für und im Umgang mit den Daten reagiert und dafür sorgt, dass die Daten immer im Mittelpunkt stehen.

### Microservices, Container und Cloud – Herausforderungen bei der Migration auf neue Architekturen

Martin Wroblinski (Software AG)

- Containerisierung für Bestandsanwendungen
- Vom Monolithen zum Microservice
- Hybride Multi-Cloud-Architekturen

### Die Logical Data Fabric als agile Architektur zur Digitalen Transformation & Innovation

Otto Neuer (Denodo)

In Zeiten von Cloud Computing, KI und Advanced Analytics erscheint es als anachronistisch, dass viele Unternehmen noch immer auf Datenarchitekturen setzen, die vor der Jahrhundertwende entstanden sind. Ohne eine agile und performante Strategie zum Datenmanagement werden vielversprechende Analytics-Initiativen jedoch unnötig ausgebremst. Eine Lösung verspricht

die Logical Data Fabric mit Datenvirtualisierung: Diese Architektur steht für die nahtlose Integration von Daten aus heterogenen Quellen (z. B. Cloud, On-Prem, Hybrid), eine zentral und effizient managebare Data Governance sowie performante Daten-Bereitstellung in Echtzeit.

### IT-Transformation bei ABB und die Rolle der IT-Architektur

Oliver Boy (ABB)

IT-Transformation im Umfeld von Industrie 4.0 und Kosteneffizienz  
Die Rolle von Solution- und Enterprise-Architektur als strategische Elemente zur Steuerung  
Wo steht ABB konkret und was sind die nächsten Schritte?

### Erste Container Plattform (ECP) als Enabler der digitalen Transformation

Martin Kaderabek, Wolfgang Herr (Erste Group IT)

Das zur Verfügung stellen einer Plattform ist nicht das Ende sondern erst der Beginn der digitalen Transformation. In unserem Vortrag haben wir den Einfluss der ECP auf Herausforderungen des IT-Lifecycle beleuchtet.

- Cross functional – von allen für alle
- Warum nur eine von Operations and Developers gemeinsam entwickelte Plattform erfolgreich sein kann.
- Agile Transformation – von klassisch zu agile
- Wie die ECP Agilität unterstützt und somit Time-to-Market optimiert.
- DevOps – von Tools für Nutzer
- Wie eine DevOps-Kultur durch die ECP ermöglicht und unterstützt wird.

### Applikationslandschaften mit EAM erfolgreich modernisieren – Planung und Umsetzung

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

Eine nachhaltige Modernisierung der Applikationslandschaft stellt für viele Organisationen und die Enterprise IT-Architekten aktuell eine echte Herausforderung dar. Im Rahmen seines Vortrags stellt der Referent ein in der Praxis bewährtes Vorgehensmodell vor. Dabei wird deutlich, in welchen Teilschritten vorgegangen werden sollte, um eine moderne Business-IT-Landschaft zu professionell planen und mittels abgestimmter Roadmaps und Projektportfolios erfolgreich umzusetzen. Unter Beachtung alternativer Optionen werden in dem Beitrag insbesondere die Planungs- und Umsetzungsschritte zur Modernisierung der Applikationen bzw. der Business-IT-Landschaft (mit Auswirkungen auf die Geschäftsarchitektur, das Datenmanagement sowie das Technologieportfolio) kompakt und anschaulich anhand von Good Practice-Beispielen präsentiert. Dabei werden die in den jeweiligen Schritten involvierten Handlungsfelder von Enterprise IT-Architekten und des EA-Teams (Business-, Application-, Data-, Technologie- sowie System- und Solution-Architekten) konkretisiert sowie die jeweils genutzten EA-Methoden skizziert.

## Datenstrategien & Digitalisierung mit intelligenten Technologien (AI, Blockchain) (11.6.2021)

### Datenstrategien, -architekturen und digitale Plattformen – Erfolgsfaktoren für die digitale Transformation

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

Eine Datenstrategie hat zum Ziel, die Erhebung, die Speicherung, das Management und alle Wege des Teilens und der Verwendung von Daten im Unternehmen zu verbessern.

Bedingungen für eine effiziente Datenstrategie:

- Alle Datenressourcen so aufgestellt sein, dass sie einfach und effizient genutzt, geteilt und bewegt werden können.
- Daten werden wie ein entscheidendes Asset für das Unternehmen behandelt, das Prozesse und Entscheidungen ermöglicht (und sind nicht länger ein Nebenprodukt von Geschäftsprozessen).
- Die Datenstrategie stellt sicher, dass Daten gleichzeitig effektiv und effizient in Prozessen bzw. Projekten genutzt werden.
- Methoden, Praktiken und Prozesse sorgen dafür, dass Daten im gesamten Unternehmen wiederverwendbar verwaltet, verarbeitet und geteilt werden können.

### CASE STUDY: Die AI-Entwicklung in der Cloud – ein hybrider Lösungsansatz der Wiener Linien

Martin Dusek-Lippach (Wiener Linien)

Die Wiener Linien sind dabei mit Hilfe von Machine Learning Plattformen und hybriden Lösungsansätzen die Temperaturregelungen der Weichenheizungen automatisch einzuschalten und bedarfsgesteuerte Fahrpläne anzubieten.

Dies führt langfristig zur Optimierung von Operations und Excellence und passt die derzeitigen Business Modelle an die neuen Arten von Mobility an.

- Wie sind wir auf diese Architektur gekommen?
- Wie funktioniert für uns hybride Architektur?

### Die Logical Data Fabric als agile Architektur zur Digitalen Transformation & Innovation

Otto Neuer (Denodo)

In Zeiten von Cloud Computing, KI und Advanced Analytics erscheint es als anachronistisch, dass viele Unternehmen noch immer auf Datenarchitekturen setzen, die vor der Jahrhundertwende entstanden sind. Ohne eine agile und performante Strategie zum Datenmanagement werden vielversprechende Analytics-Initiativen jedoch unnötig ausgebrems. Eine Lösung verspricht die Logical Data Fabric mit Datenvirtualisierung: Diese Architektur steht für die nahtlose Integration von Daten aus heterogenen Quellen (z. B. Cloud, On-Prem, Hybrid), eine zentral und effizient managebare Data Governance sowie performante Daten-Bereitstellung in Echtzeit.

### Live Demo: IT-ChatBot im Service Desk

Claudia Borst & Sven Lehmann (Modis)

Die Nutzung von ChatBots und deren automatisierte Lösungskompetenz im IT-Support steigt langsam an. ChatBots können

im Service Desk Mitarbeitende entlasten, die Selbstlösungskompetenz der Nutzer steigern und sich so zum festen Bestandteil eines jeden Service Desks entwickeln. Gerade die schnelle Verfügbarkeit von Informationen gewinnt immer mehr an Bedeutung: Arbeitszeiten werden flexibler und verschieben sich u. a. zugunsten der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Das Tech Delivery Center reagiert auf die veränderte Nachfrage mit dem Einsatz des Chat

Bot Modito für den IT-Support. Eingebunden in das Social Intranet stellt er als FAQ-Bot Verbindungen zu vorhandenen Lösungsdokumenten her. Mit seiner locker sympathischen Art vermittelt er spielerisch IT-Wissen und unterstützt die Nutzer als Assistent-Bot bei selbst durchführbaren Einstellungen.

## Daten- und Informationsgetriebene Wertschöpfung (11. 6. 2021)

### Erfolgreiche Digitalisierungsprojekte 🏢

Matthias Rippert (Software AG)

Intelligente, vernetzte Produkte bei Griesser: Integration als digitaler Jungbrunnen für das Traditionsunternehmen

Digitale Ökosysteme realisieren am Beispiel National Express und Trainline: Mehr Wachstum durch Integration in andere Plattformen

### Datengetriebene Geschäftsmodelle für die Logistik und Logistik-Geschäftsmodelle für die Logistikanbieter 🏢🔒

Helmut Zsifkovits (Montanuniversität Leoben, BVL Bundesvereinigung Logistik Österreich)

Es geht um den Wert der Daten, um die Transparenz in der Supply Chain zu erhöhen. Gezeigt werden Anwendungsbeispiele aus der Logistik, die neue Technologien nutzen (z. B. Cloud-Plattformen mit Sharing Services u. a.) Die Potentiale durch Datenanalytik liegen auch in der Produktion und im innerbetrieblichen Materialfluss.

### Blockchains und ihre Anwendung im Supply Chain Management 🏢🔒

Stefan Craß (Austrian Blockchain Center)

Stefan Craß vom Austrian Blockchain Center (ABC), dem COMET-Kompetenzzentrum für innovative Forschung im Bereich Blockchain und verwandter Technologien, gibt einen Überblick zu Blockchains und ihren Einsatzmöglichkeiten zur Verbesserung der Wertschöpfung in Unternehmen. Blockchains werden aktuell in erster Linie mit dezentralen Zahlungssystemen und Investment-Hypes in Verbindung gebracht. Allerdings eignen sich Blockchain-Technologien auch für eine Vielzahl weiterer Anwendungen, die eine Kooperation unterschiedlicher Akteure erfordern. Technische Eigenschaften wie Dezentralisierung, Fälschungssicherheit und Transparenz sorgen für Vertrauen zwischen allen Beteiligten, ohne dass eine zentrale Vermittlungsinstanz erforderlich ist. Der Vortrag beschäftigt sich mit der Frage, wie Blockchains in Unternehmen sinnvoll eingesetzt werden können. Blockchains können dabei eine bessere Vernetzung mit Partnern und Kunden sowie eine effizientere Nutzung von Daten ermöglichen. Exemplarisch werden u. a. Anwendungen im Supply Chain Management betrachtet.

## Security, Risk- und Compliance Management (6. 5. 2021)

### Sicherheit und Schutz von Software: Neue Methode gegen Raubkopien und Hackerangriffe 🏢🔒

Thomas Ziebermayr (SCCH)

Produkte werden immer intelligenter. Angefangen von der smarten Zahnbürste hat mittlerweile beinahe jedes technische Produkt eine Software-Komponente. Insgesamt nimmt der Anteil der Software in Produkten zu. Das beeinflusst sowohl Kosten als auch Funktionalität. Auch die Intelligenz der Produktionsmaschinen wird zunehmend durch Software getrieben. Das bedeutet: immer mehr wertvolles Wissen steckt in der Software, die immer öfter zum Ziel für Hacker wird. Daher sind der Schutz der Software und der Urheberrechte essenziell. Es gibt bereits zahlreiche Lösungen, aber auch einigen Verbesserungsbedarf, sowohl was den praktischen Einsatz als auch die Sicherheit betrifft. Im Vortrag stellen wir einen neuen Ansatz vor an dem wir gerade forschen, um dieses komplexe Problem zu lösen. Das Ziel ist, die Software gegen Attacken von außen abzusichern, Raubkopien zu verhindern und somit das geistige Eigentum der Unternehmen zu schützen. Gemeinsam mit der Münchner Universität der Bundeswehr (Institut für Systemsicherheit), der École Polytechnique Fédérale de Lausanne, der belgischen KU Leuven (Institut für Informatik) und dem Embedded Systems Lab am FH Campus Hagenberg entwickeln die Hagenberger ForscherInnen gänzlich neue Methoden dafür.

### DSGVO – Lessons learned 2021 🏢

Markus Frank (Frank Law)

- DS-Management-Systeme und Datenschutz-Audits gemäß DSGVO?
- Dokumentations-Pflichten zur DSGVO-Compliance!
- Entscheidungen und (Behörden-)Meinungen zu diversen DSGVO-Pflichten und zu Schadenersatz- und Bußgeld-Risiken

### Red Teaming: Der verdeckte Angreifer im internen Netzwerk 🏢🔒

Christoph Ritter (SySS)

Red Teaming ist eine Prüfmethode, welche immer verbreiteter wird, unter anderem auch auf Grund von gesetzlichen Vorgaben in bestimmten Branchen. Für viele Unternehmen ist diese Herangehensweise noch neu. Red Teaming ist eine Prüfmethode, bei welcher ein Dienstleister das Unternehmen über einen längeren Zeitraum angreift und auch Social Engineering-Techniken verwendet. Dabei werden Schwachstellen in den folgenden Bereichen erarbeitet:

- Systemsicherheit
- Unternehmensprozesse
- Mitarbeiter-Awareness

Ebenso kann diese Herangehensweise genutzt werden, um Notfallübungen im Bereich IT-Sicherheit durchzuführen oder die Fähigkeiten des internen IT-Security Teams zu testen.

### Gerichtstaugliches Pentesting nach ASVS 🏢

Wolfgang Prentner (ZTP.digital)

Pentesting und ganze Red Team Operations die wir durchführen, sind zumeist eine sehr individuelle und kreative Arbeit der

einzelnen Pentester. Um das Pentesting in einen nachvollziehbaren und systematischen Rahmen zu pressen, bedienen wir uns von ZTP.digital dem OWASP Application Security Verification Standard (ASVS) um auch gerichtstaugliche Cyber-Security Prüfberichte in Form von IT-Ziviltechnikergutachten, staatlich befugt und beidseitig, liefern zu können. Wir erklären dabei Vorgehensweise und Inhalt des ASVS-Standards und unserer Gutachten.

## Cyber Risiken frühzeitig erkennen – formale Verifikationsmethoden für IoT

*Katharina Hofer-Schmitz*

IoT-Geräte verfügen oftmals nur über geringe Rechen- und Speicher-Ressourcen. Dies erschwert die Erkennung von Cyberangriffen direkt am Gerät deutlich. Prävention durch eine frühzeitige Erkennung von potentiellen Schwachstellen ist daher essentiell. Eine rein funktionale Sicherheitsevaluierung ist dabei nicht ausreichend. Beispielsweise können Protokolle auch unter Verwendung von starken kryptographischen Primitiven durch die Art der Komposition der Kommunikation Sicherheitslücken aufweisen. Eine Methode, um strukturiert potentielle Sicherheitsprobleme aufzudecken, sind formale Verifikationsmethoden. Diese Technik beinhaltet logische und mathematische Methoden, mit der designbedingte Schwachstellen frühzeitig erkannt werden können. Zwei Anwendungsfelder werden detaillierter betrachtet: Einerseits formale Verifikation von Sicherheitseigenschaften von IoT-Protokollen und andererseits formale Methoden für eine Risikoanalyse einer IoT-Architektur am Beispiel der smarten Steuerung einer Wasserversorgungsinfrastruktur.

## VPN & RDP als Ressourcen-Killer mit Sicherheitslücken – Homeoffice umsetzen mit einem Zero-Trust-Ansatz?

*Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)*

Aufgrund der aktuellen Situation bleibt das Thema Homeoffice höchst aktuell. Viele Unternehmen entscheiden sich bei der Umsetzung, trotz großer Sicherheitslücken, hoher Investitionen in Hard- und Software und kostspieligen IT-Know-how, für VPN und RDP-Lösungen. Hierbei stellt sich die Frage: Ist das überhaupt noch zeitgemäß und geht das nicht viel effizienter?

## »Security by Design«: Mit Methode und Regelwerk Bedrohungen analysieren und Risiken bewerten

*Peter Lieber (LieberLieber)*

Sicherheitsanalysen etablieren sich nur langsam in den IT-Entwicklungsprozessen. Dabei sind jetzt Software intensive Branchen mit sicherheitskritischer Infrastruktur durch den Regulator dazu verpflichtet, wie zum Beispiel UNECE WP29 / ISO / SAE-21434. Cyber Security Modelling mit ThreatGet setzt »Security by Design« konsequent um. Damit werden mögliche Bedrohungspotenziale identifiziert, dokumentiert und sicherheitskritische Probleme mit Lösungsvorschlägen adressiert. Als Grundlage dient ein einzigartiger Bedrohungskatalog, der vom Austrian Institut of Technology (»AIT«) entwickelt wurde und über 1400 Bedrohungsparameter berücksichtigt. Mit ThreatGet steht auch unabhängigen Security-Experten ein neuartiges, methodisches Vorgehensmodell für ihre Kunden zur Verfügung. ThreatGet wurde vom Report Magazin mit dem »eAward 2020« in der Kategorie »Industrie 4.0« als Kategorie-sieger ausgezeichnet.

## Sicherheit und Schutz von Software: Neue Methode gegen Raubkopien und Hackerangriffe

*Thomas Ziebermayr (SCCH)*

Produkte werden immer intelligenter. Angefangen von der smarten Zahnbürste hat mittlerweile beinahe jedes technische Produkt eine Software-Komponente. Insgesamt nimmt der Anteil der Software in Produkten zu. Das beeinflusst sowohl Kosten als auch Funktionalität. Auch die Intelligenz der Produktionsmaschinen wird zunehmend durch Software getrieben. Das bedeutet: immer mehr wertvolles Wissen steckt in der Software, die immer öfter zum Ziel für Hacker wird. Daher sind der Schutz der Software und der Urheberrechte essenziell. Es gibt bereits zahlreiche Lösungen, aber auch einigen Verbesserungsbedarf, sowohl was den praktischen Einsatz als auch die Sicherheit betrifft. Im Vortrag stellen wir einen neuen Ansatz vor an dem wir gerade forschen, um dieses komplexe Problem zu lösen. Das Ziel ist, die Software gegen Attacken von außen abzusichern, Raubkopien zu verhindern und somit das geistige Eigentum der Unternehmen zu schützen. Gemeinsam mit der Münchner Universität der Bundeswehr (Institut für Systemsicherheit), der École Polytechnique Fédérale de Lausanne, der belgischen KU Leuven (Institut für Informatik) und dem Embedded Systems Lab am FH Campus Hagenberg entwickeln die Hagenberger ForscherInnen gänzlich neue Methoden dafür.

## Daten- und Informationsgetriebene Wertschöpfung (8.4.2021)

### Datengetriebene Geschäftsmodelle für die Logistik und Logistik-Geschäftsmodelle für die Logistikanbieter

*Helmut Zsifkovits (Montanuniversität Leoben, BVL)*

Es geht um den Wert der Daten, um die Transparenz in der Supply Chain zu erhöhen. Gezeigt werden Anwendungsbeispiele aus der Logistik, die neue Technologien nutzen (z. B. Cloud-Plattformen mit Sharing Services u. a.) Die Potentiale durch Datenanalytik liegen auch in der Produktion und im innerbetrieblichen Materialfluss.

### Blockchains und ihre Anwendung im Supply Chain Management

*Stefan Craß (ABC – Austrian Blockchain Center)*

Stefan Craß vom Austrian Blockchain Center (ABC), dem COMET Kompetenzzentrum für innovative Forschung im Bereich Blockchain und verwandter Technologien, gibt einen Überblick zu Blockchains und ihren Einsatzmöglichkeiten zur Verbesserung der Wertschöpfung in Unternehmen.

Blockchains werden aktuell in erster Linie mit dezentralen Zahlungssystemen und Investment Hypes in Verbindung gebracht. Allerdings eignen sich Blockchain-Technologien auch für eine Vielzahl weiterer Anwendungen, die eine Kooperation unterschiedlicher Akteure erfordern. Technische Eigenschaften wie Dezentralisierung, Fälschungssicherheit und Transparenz sorgen für Vertrauen zwischen allen Beteiligten, ohne dass eine zentrale Vermittlungsinstanz erforderlich ist. Der Vortrag beschäftigt sich mit der Frage, wie Blockchains in Unternehmen sinnvoll eingesetzt werden können. Blockchains können dabei eine bessere Vernetzung mit Partnern und Kunden sowie eine effizientere Nutzung von

Daten ermöglichen. Exemplarisch werden u. a. Anwendungen im Supply Chain Management betrachtet.

### **Digitales Unternehmen: Wirksam & fokussiert durch agile Beratungs-/Umsetzungssprints** 📅

*Franz Christoph Raith (LEAN), Alexander Breznik (Omninet)*

Warum digital transformieren? Durch nachhaltige Optimierung der Unternehmensprozesse, die digitale Zukunft für die Mitarbeiter gestalten. Digital transformieren ist ganzheitlich über das Unternehmen zu sehen. Unser Ansatz des virtuellen Abbildes – Vier Diamanten bilden das Digitale Unternehmen – wird im Zuge dieses Vortrages erläutert. Ein vertiefender Einblick widmet sich den Vorteilen der Datenanalyse und Visualisierung mittels agilem Beratungs/Umsetzungssprint. OMNINET und LEAN MC bilden eine Unternehmenspartnerschaft, um BI-gestützte Unternehmensoptimierungen in der D-A-CH Region voranzutreiben.

### **Zukunft des Service Desk und Remote Leadership (24. 3. 2021)**

#### **Was ist normal? Kundenbedürfnisse, Retro und der Service Desk der Zukunft** 📅

*Sven Lehmann, CLudia Borst (Modis)*

Das Pandemiejahr hat uns eines gelehrt: Gemeinsam können wir Berge versetzen. Während weltweit von einem Tag auf den anderen das Leben gefühlt zum Stillstand kam, explodierten in den IT-Support-Centern von Modis die Anfragen. Doch während sich in einigen Kundenprojekten der Normalpegel schnell wieder einstellte war, erreichte andere Projekte im Verlauf der Pandemie eine schiere Anfrageflut. Für Sie haben wir eine Auswahl an unterschiedlichsten Kundensituationen zusammengestellt und sie alle zeigen die vielfältigen Bedürfnisse von Kunden und Endanwendern. Zugleich geben sie Einblicke in die Herausforderungen, die das Managementteam bewältigt hat. Seien Sie gespannt auf einen Vortrag, der aufzeigt, wie »The New Normal« die Zusammenarbeit im Modis IT Support beflügelt hat.

#### **ITSM AGILE@ASFINAG – Beispiel einer SQUAD-Organisation im IT-Betrieb** 📅

*Andreas Goldnagl (ASFINAG)*

Ein Erfahrungsbericht aus dem IT-Betrieb der ASFINAG. Die Beschreibung eines Hybridmodells aus STABIL & AGIL. Wo machen agile Methoden und Ansätze Sinn, wo sind sie fehl am Platz? Welche Erfahrungen hat der ASFINAG IT-Betrieb dazu in der Pandemie gemacht? Was hat sich bewährt, was weniger? Die Antworten dazu liefert der Praxisbericht von Andreas Goldnagl.

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

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

ITIL® ist out, sagen die einen. ITIL4® ist jetzt das Maß aller Dinge, sagen die anderen. Das Service Business, und dies im wahrsten Sinne des Wortes, wird wichtiger denn je – nur hier lassen sich noch neue Geschäftsmodelle entwickeln und Geld verdienen! Nutzen statt besitzen, Pay-per-Use, On-Demand etc. sind die aktuellen Schlagworte, und wir alle haben uns diese Modelle längst

bewusst oder unbewusst zunutze gemacht und nicht nur adaptiert sondern adaptiert. Gepaart mit disruptiven Technologien eröffnen sich weitere und vor allem neue Chancen.

### **Remote Leadership: Agile Management in Zeiten der Pandemie** 📅

*Norbert Vohn (Ericsson)*

Jahrelang war Co-Location die Devise: Agile Teams sollten möglichst in räumlicher Nähe zusammenarbeiten um kurze Kommunikationswege, schnelle Entscheidungsprozesse und Kompetenzentwicklung zu ermöglichen. Man sprach von osmotischer Kommunikation, unterstützt durch eine Vielzahl von analogen Visualisierungskonzepten, die für die nötige Transparenz sorgten. Seien wir ehrlich, als Vorgesetzte waren wir eigentlich in einer Luxusituation. Alle Leute in greifbarer Nähe, alles unter Kontrolle.

Jetzt ist alles anders. Alle Teammitglieder arbeiten im Home-Office, wo das genau ist, weiß man nicht. Führungskräfte sitzen alleine im Büro. Kommunikation erfolgt mit Hilfe vieler neuer Tools, deren sinnvolle Nutzung und Möglichkeiten sich uns nicht immer erschließen. Das führt zu neuen Herausforderungen: Wie beurteile ich Mitarbeiter, die ich nur noch per Video zu Gesicht bekomme? Wenn überhaupt, wie integriere ich neue Mitarbeiter, die mein Unternehmen weder im Vorstellungsgespräch noch nachher je betreten haben? Wie kann ich feststellen, was meine Mitarbeiter wirklich denken, und wie es ihnen geht? Wo findet das kreative Arbeiten jetzt statt? Wie halte ich Kontakt zu anderen Abteilungsleitern und Führungskräften? Wo bekomme ich jetzt die vielen Informationen her, die ich vorher bei einem einfachen Rundgang durch das Unternehmen »on the fly« aufsaugen konnte?

Seit 2008 habe ich als Projektmanager, Vorgesetzter, Scrum Master, Product Owner oder Coach agile Transformationen begleitet und unterstützt. Die Erfahrungen, die ich in meinen Teams während der Pandemie Situation gesammelt habe, möchte ich gerne mit Ihnen in meinem Vortrag teilen.

#### **Warum Service Management gerade im Zeitalter von Remotearbeit so viel Mehrwert liefert und warum Motivation so wichtig ist** 📅

*Larissa Wißann (Haufe-Lexware)*

Wenn der Mitarbeiter ein glücklicher Mitarbeiter ist und wenn wir ihn für Service Management begeistern können, indem wir ihm sein daily business durch Technologie vereinfachen, wird das zu einer Erhöhung seiner Motivation führen und somit automatisch zu einem besseren Arbeitsergebnis. Gleichzeitig müssen wir gerade in diesen Zeiten den Führungsstil überdenken. Was wird sich und was muss sich in unserem Führungsstil Mindset ändern?

### **Aktuelle Herausforderungen an das Enterprise Architecture Management 2021/22 (18. 3. 2021)**

#### **Aktuelle M&A Studie – Die Rolle von Enterprise-Architekten im M&A-Prozess** 📅

*Daniel Selbach (LeanIX)*

Enterprise Architekten sitzen in den meisten Unternehmen mit am Tisch, wenn es um Mergers & Acquisitions geht: Das zeigt das heute veröffentlichte LeanIX M&A Survey 2021. 80 Prozent der befragten

EA-Experten sind in mindestens eine Phase im M&A-Prozess involviert – und zwar vor allem in die Post Merger Integration. Die vorliegende Studie zeigt eine Vielzahl konkreter Anwendungsfälle aus der EA-Praxis, die für den M&A-Prozess relevant sind: Eine konsequente Einbindung von Enterprise Architekten kann zum M&A-Erfolgsfaktor werden

### **Ergebnisorientierte Enterprise Architecture – ein pragmatischer und kundenorientierter Ansatz**

*Peter Brünenberg (MEGA International)*

Enterprise Architecture erfährt gerade eine neue Aufmerksamkeit, muss heute aber anders und vor ausgestaltet werden als in der Vergangenheit. Doch was heißt das genau? In einem kurzen Impulsvortrag hat MEGA einen Ansatz dazu präsentiert.

### **Anforderung »unternehmerische Nachhaltigkeit«: jetzt verankern mit Unternehmensarchitektur**

*Peter Lieber (Sparx Systems Software)*

Zahlreiche internationale Leitlinien (ISO 26000, OECD-Leitsätze, GRI-Vorgaben u. v. m.), die SDGs, der EU Green Deal etc. fokussieren die nachhaltige Entwicklung von Umwelt, Gesellschaft, Politik und Wirtschaft. Unternehmen, welche sich an einem nachhaltigen, fairen Wirtschaftssystem ausrichten, bieten sich dabei viele Chancen. Der Gesetzgeber hat zudem auch rechtliche Meilensteine wie v. a. die EU Taxonomieverordnung, die Finanzierung nur mehr für jene Unternehmen verankert, die nachweislich nachhaltig agieren (diese wird bis 1. 1. 2023 zur Gänze den gesetzlichen Rahmen in der EU bilden), eingerichtet, die Unternehmen verpflichten, aktiv zu einer nachhaltigen Zukunft beizutragen.

Jedes Unternehmen leistet mit seinen Nachhaltigkeitsaktivitäten einen wertvollen gesellschaftlichen und ökologischen Beitrag: Dazu gehört beispielsweise die Ausbildung von Lehrlingen genauso dazu wie die Einhaltung von Umweltkriterien am Standort. Die dafür notwendige Agenda gehört auf die Managementebene, die Erreichung und Ausrichtung auf Nachhaltigkeit zur relevanten Kulturdisziplin im Unternehmen.

Auch hier geht es um die Verankerung dieses Kulturwandels auf einer Strategieebene. Was sind die Kriterien, wie kann das Unternehmen diese Ziele erreichen? Die individuelle Ausrichtung von Unternehmen in Richtung Nachhaltigkeit sind entscheidende Elemente der Unternehmensarchitektur (»EAM / Enterprise Architecture Management«). EAM ermöglicht, die für die Umsetzung der Strategie notwendigen geschäftlichen Fähigkeiten, die »Business Capabilities«, so abzubilden, dass sie für Unternehmen plan-, steuer- und nachweisbar werden.

### **Data Management und Enterprise Architecture: eine erfolgreiche Symbiose**

*Andreas Pirkner (Erste Asset Management)*

Vorbei sind die Zeiten, als »fachliche Sollkonzepte« die einzigen Berührungspunkte zwischen Business und IT und die Datenexperten die »Nerds in den Birkenstock« waren. Die Grenzübergänge zwischen Business und IT verschwimmen in agilen Organisationen zunehmend und Business übernimmt immer stärker die inhaltliche Verantwortung für die Daten.

### **Ein Ziel – viele Wege: Produkt-Steuerung durch unternehmensweites Architekturmanagement**

*Gustav Mirth, Marco Todesca (Bundesrechenzentrum)*

Wie können die Wechselwirkungen zwischen unternehmensweitem Architekturmanagement und produktspezifischen Weiterentwicklungen gesteuert werden? Wie stellt man die Verwendung des Budgets für Auftraggeber und Kunden transparent dar? Wie schafft man es ein gemeinsames Verständnis für Produktmanager, Kunden und Architekten zu erreichen? Was ist das geeignete Mittel für die Dokumentation und Kommunikation, und wie lässt sich Verbindlichkeit dafür erreichen? Antworten auf diese Fragen geben Roadmaps in unterschiedlichen Ausprägungen.

### **Online Webinar (1. 2. 2021)**

#### **OKRs, der heilige Gral zum Erfolg Ihres Unternehmens?**

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

Was sind OKRs? Sind es bessere KPIs? Werden OKRs die Probleme meiner Firma lösen? Was ist ein Key Result? Wie definiere ich meine Ziele? OKRs wurden bei der Firma Intel erfunden und von der Firma Google weltweit bekannt gemacht. Das OKR-System (Objectives and Key Results) war der Schlüssel zum Erfolg im Management von Unternehmen wie LinkedIn, Zynga, Twitter... Eric Schmidt, CEO von Google, hat mal mitgeteilt, dass ohne die OKRs Google nicht dahin gekommen wäre, wo sie heute sind. Auf dem ersten Blick erweckt das OKR-System den Eindruck, einfach zu sein. Leider gibt es viele Unternehmen, die frustriert sind, wenn sie versuchen OKRs in die Praxis umzusetzen. Oft geraten Unternehmen, Teams und Einzelpersonen in die klassischen Fehler der Vergangenheit und landen in der sogenannten »kosmetischen Agilität«. In diesem Webinar werden wir das Konzept von OKRs unter die Lupe nehmen, wir werden einige Hinweise geben, wie OKRs Unternehmen unterstützen könne. Darüber hinaus werden wir uns die wichtigsten Schlüsselfaktoren für eine erfolgreiche OKRs Einführung genauer ansehen.

### **Herbstsymposium 2020**

#### **Business- und ITSM, Service Integration & KI Forum (8. 10. 2020)**

#### **Service Integration and Management**

*Tobias Wällisch (Karer Consulting)*

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



## Hyper Automatisierung für Self Heal, Self Secure und Self Service

Johannes Pörtl (Ivanti)

Erreichen Sie ein neues Niveau an Geschwindigkeit, Genauigkeit und Kosteneffizienz. Durch proaktives, vorhersagbares und kontinuierliches Self-Healing und Self-Securing von Geräten sowie Self-Service für Endbenutzer aus einer Cloud basierten Plattform. Die Ivanti Neurons Plattform vereinheitlicht IT-Betrieb und Sicherheit. Die Anforderungen an eine moderne IT wachsen exponentiell. Home-Office, arbeiten von überall und zu jeder Zeit werden zur neuen Normalität. Die explosionsartige Zunahme von Endgeräten, insbesondere im IoT-Bereich, und die von ihnen erzeugten Daten schaffen gleichzeitig neue Sicherheitsrisiken und stellen die IT-Sicherheit vor umfangreiche Herausforderungen. Self-Healing, Self-Security und Self-Service, unterstützt durch künstliche Intelligenz, helfen der IT auf schnelles Wachstum und steigende Komplexität zu reagieren. Ivanti Neurons ist die Hyper-Automatisierungsplattform, die Sie dabei unterstützt die digitale Transformation Ihres Unternehmens voranzutreiben.

## Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps?

Kommunikation ist ein Thema, welches niemals abreißen wird. Angefangen auf zwischenmenschlicher Ebene bis hin zu komplexen und langwierigen Kommunikationsstrukturen in Unternehmen. Unser Thema konzentriert sich auf den Teil der Kommunikation, wo es darum geht, wie Informationen in Firmen aktuell weitergetragen werden und ob es nicht an der Zeit ist, ein generelles Umdenken anzustreben.

## Teamübergreifende Zusammenarbeit: mit »Enterprise Architecture Management« Projekte digital entwickeln

Orsolya Németh (Sparx)

Die Digitalisierung unserer Arbeitswelt hat einen Quantensprung gemacht. Projektteams kommunizieren nun größtenteils über digitale Wege, was besondere Anforderungen an die Zusammenarbeit stellt. »Enterprise Architecture Management« (»EAM«) und das gemeinsame Modellieren schafft die Grundlage für diese Zusammenarbeit. Gemeinsam können im Modell Strategie, Anforderungen, Ist- und Soll-Modelle entwickelt werden.

**Praxisbeispiel: dringliches IT-Projekt in einem internationalen Bankinstitut.** Das in diesem Referat vorgestellte Praxisbeispiel zeigt auf, wie diese neue Zusammenarbeit gelingt. Das IT-Projekt eines internationalen Bankinstitutes hat auch unter den neuen Arbeitsbedingungen nichts an seiner Dringlichkeit verloren. Das gemeinsame Arbeiten an den erarbeiteten Modellen ermöglichte eine reibungslose Zusammenarbeit, die Kommunikation über und durch die Modelle stellte sicher, dass alle Projektmitglieder jederzeit auf dem aktuellen Stand des Projektes waren.

Der Lösungsansatz von »Enterprise Architecture Management & Teamarbeit« wurde von report.at im Juni 2020 für den eAward »Lösungen für neues Wirtschaften: Organisation« nominiert und ausgezeichnet.

## Künstliche Intelligenz (AI) – Anwendungen und Trends (8.10.2020)

### Künstliche Intelligenz updated

Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)

Weltweit wird intensiv an der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf Basis künstlicher Intelligenz gearbeitet. Aktuelle Errungenschaften auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz werden skizziert. Kontroversielle Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren werden dargelegt und mit illustrativem Bild- und Tonmaterial hinterlegt. Der Vortrag beabsichtigt plakativ auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und die Achtsamkeit gegenüber den ungeahnten Herausforderungen zu erhöhen.

### Automatisierte Kommunikation bietet einen intelligenteren, stärker personalisierten Ansatz für Zusammenarbeit mit einer neuen, menschlich orientierten Kommunikations-Erfahrung

Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise), Jürgen Umbrich (Onlim)

Moderne Kommunikation führt Unternehmen in das »nah am Menschen orientierte« Zeitalter, in dem sich Kollaborations- und Kommunikationssysteme an unterschiedliche Verhaltensweisen, Erwartungen und Präferenzen anpassen.

Intelligente Bots werden über künstliche Intelligenz gesteuert und können sich kontextabhängig auf die Bedürfnisse der User einstellen. Diese intelligenten Bots können Workflows optimieren, indem sie sofortige Antworten auf Fragen und Probleme geben. Plaudern wir über Automatisierung in der kontextorientierten Kundenkommunikation.

Ein BOT ist nur so gut wie die Daten und Information mit dem die KI angelernt wurde.

Einfache Umsetzung und Weiterentwicklung des Kunden-Dialoges ist auch ohne Programmierkenntnisse möglich durch:

- Komplexere Dialoge durch modernste Knowledge Graph Technologie und Natural Language Processing
- Standardisierte Daten- & Schnittstellenanbindung
- Einfache Verwaltung ohne Programmierkenntnisse
- Für Websites, Apps, Messenger, Sprachassistenten & Telefon

### Applying AI in Practice: Key Challenges and Lessons Learned

Lukas Fischer (SCCH)

The main challenges along with lessons learned from ongoing research in the application of machine learning systems in practice are discussed, taking into account aspects of theoretical foundations, systems engineering, and human-centered AI postulates. The analysis outlines a fundamental theory-practice gap which superimposes the challenges of AI system engineering at the level of data quality assurance, model building, software engineering and deployment.

### Automated Driving Systems – Requirements for Safety, Security, Ethics and AI

Erwin Schoitsch (AIT)

Der nächste Innovationsprung im Verkehrswesen ist der Übergang vom klassischen Fahren zum hochautomatisierten bis autonomen

Fahren, wenn auch das klassische Fahrzeug schon weitgehend durch Elektronik und Software-implementierte Unterstützungsfunktionen aufweist. Die bisherigen Standards und Zulassungsverfahren sind wegen des Einsatzes komplexer Elektronik, Software, Sensorik und vor allem Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI) nur bedingt ausreichend, da sowohl Safety als auch Cybersecurity und ethische Aspekte der KI eine wesentliche Rolle spielen. Der erst 2020 entwickelte Standard ISO TR 4804 »Safety and cybersecurity for automated driving systems – Design, verification and validation methods«, ISO DTR 4609 »Report on standardization prospective for automated vehicles (RoSPAV)«, die Standards der KI in ISO/IEC JTC1 SC42 und verschiedene andere unterstützende Standards und Reports der ISO TC22, Richtlinien der EU für »Trustworthy AI«, der deutschen Ethik-Kommission für »Automatisiertes Fahren« und Empfehlungen von SAFETRANS zur Homologierung sowie einige rechtliche Aspekte werden diskutiert.

## Security, Risk- und Compliance Management (7.10.2020)

### DSGVO – Lessons learned 2020

Markus Frank (FrankLaw)

Was Sie in meinem Kurz-Vortrag erwartet:

5. DS-Management-Systeme und Datenschutz-Audits gemäß DSGVO?
6. Dokumentations-Pflichten zur DSGVO-Compliance!
7. Entscheidungen und (Behörden-)Meinungen zu div. DSGVO-Pflichten und zu Schadenersatz- und Bußgeld-Risiken.

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

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

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

### Red Teaming: Der verdeckte Angreifer im internen Netzwerk

Christoph Ritter (SySS), Michael Strametz (SySS)

Red Teaming ist eine Prüfmethode, welche immer verbreiteter wird, unter anderem auch auf Grund von gesetzlichen Vorgaben in bestimmten Branchen. Für viele Unternehmen ist diese Herangehensweise noch neu. Red Teaming ist eine Prüfmethode, bei welcher ein Dienstleister das Unternehmen über einen längeren Zeitraum angreift und auch Social Engineering-Techniken verwendet. Dabei werden Schwachstellen in den folgenden Bereichen erarbeitet:

- Systemsicherheit
- Unternehmensprozesse
- Mitarbeiter-Awareness

Ebenso kann diese Herangehensweise genutzt werden, um Notfallübungen im Bereich IT-Sicherheit durchzuführen oder die Fähigkeiten des internen IT-Security Teams zu testen.

Herr Ritter wird Red Teaming vorstellen und anhand von Beispielen aus vergangenen Projekten von den zu erwartenden Ergebnissen berichten.

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

Kurt Glatz (Alcatel)

Im Fokus bei der Digitalisierung steht seit Jahren die Informations- und Datensicherheit.

Die neuesten IT-Reports vermelden bei cyberkriminellen Aktivitäten einen deutlichen Aufwärtstrend. Das Bildungswesen zählt dabei zu den Top 3 der gefährdetsten Branchen. Im Rahmen der Digitalisierung von Schulen und Universitäten gehört demnach die Netzwerkzugriffssicherheit zu den wichtigsten Investitionen, auf dem Weg modernes Lernen zu ermöglichen. Warum es jetzt höchste Zeit ist, über eine Network Security Strategie nachzudenken?

### Security by Engineering: Zuverlässigkeit und Sicherheit als Qualitätsmerkmal

Hannes Sochor (SCCH)

Die Anforderungen an Software steigen enorm, speziell an Security. Die zunehmende Vernetzung und immer zentralere Aufgaben der Software machen das Thema essentiell für Software-Systeme. Security ist aber vielschichtig und muss sehr intensiv bei der Entwicklung von Software betrachtet werden. Nicht nur das Design der Software, sondern auch die Umsetzung der Algorithmen kann Software verletzlich machen. Neben Verschlüsselungs- und Authentifizierungsverfahren wurden daher Werkzeuge entwickelt, die Security Probleme erkennen können. Spezielle Analyseverfahren und Testmethoden helfen dabei, Security Probleme frühzeitig und bevor Auswirkungen befürchtet werden müssen, zu erkennen. Das SCCH forscht an der Weiterentwicklung dieser Methoden auf Basis der eigenen Analyse Expertise und hat Werkzeuge entwickelt, die speziell im Automatisierungsbereich und im IOT Umfeld einsetzbar sind. Im Vortrag wird, neben dem Überblick über diesem Bereich, ein Einblick in die aktuelle Forschung präsentiert

### Neue Software-Trends: Agil modellieren – Agile Hiring bei REWE – Agile Verträge (24.9.2020)

#### Agiles Modellieren, aber richtig

Horst Kargl (Sparx Systems)

Modellieren hat sich in der Software-Entwicklung etabliert und ist auch »State of the Art« bei der Unternehmensentwicklung. Gartner schreibt dazu: »Bis ins Jahr 2023 werden 60% der Organisationen für ihre geschäftlichen Entwicklungen und digitale Innovation von EA abhängig sein.« Doch viele Unternehmen können den Mehrwert von modellbasierten Ansätzen nicht erkennen und kehren zurück zu einem Text-basiertem Ansatz.

Der Wechsel von einem textbasierten zu einem modellbasierten Ansatz ist klar mit Aufwand verbunden. Die wichtigste Forderung bei modellbasierten Ansätzen ist das Vorhandensein konkreter und realistischer Zielvorgaben. Nur so lässt sich der Mehrwert von Modellen zeigen und eine Verifikation des Ansatzes erstellen, welcher die Anforderung nach agiler Arbeitsmethodik erfüllt.

Die modellbasierte Vorgehensweise verlangt Einhaltung von Prinzipien. Automation und Konfiguration des Werkzeugs unterstützen, wenn es um die Kommunikation und Nutzung der Modellierungsergebnisse im gesamten Unternehmen geht.

## Agile hiring: the REWE digital strategy to scale its development organization 📄

Norma Acevedo (REWE Digital)

For growing organizations seeking new talents to scale, the traditional hiring procedure is most of the time bureaucratic and slow. Moreover, the usual hiring process in most of the companies shows little respect for applicants, making them wait weeks for an answer without further feedback about the interviews.

An Agile recruiting process should be humancentric, reducing the feedback cycle from months down to a few days, simplifying the sluggish process to a couple of steps.

In an Agile recruiting development teams are the main stakeholders, and they should be involved in most of the actions, from profile definition up to final hiring decision. Over and above, the complete staffing kanban should be visible and transparent throughout the company. In this talk, we will present our experiences regarding the hiring strategy of REWE digital Bulgaria.

We will show you how in an aggressive IT employment market with a tremendous demand for IT professionals, REWE Digital Bulgaria has implemented a successful value stream for hiring, allowing the company to grow at a quick pace.

## Agile Verträge 📄

Markus Andréewitch (andréewitch & partner rechtsanwälte)

Agile Methoden wie SCRUM erschweren aber auch dem Management die Planbarkeit von IT-Projekten, das klassische Prinzip »In-Time – In-Scope – In-Budget« ist oft nur mehr schwer darstellbar. Agile Projektmethoden bieten eine Chance, bergen auch Risiken, in jedem Fall aber stellen sie die betroffenen Unternehmen vor große Herausforderungen, sowohl intern als auch im Verhältnis zu den IT-Anbietern. Der Vortrag des Dr. Andréewitch geht nicht auf die Grundlagen agiler Projektmethoden wie SCRUM, agile Werte und Prinzipien, einzelne Rollen und Organisationsformen oder auf typische SCRUM-Artefakte näher ein, sondern befasst sich mit der Gestaltung agiler IT-Verträge und der damit verbundenen Herausforderungen in der Praxis. Dr. Andréewitch wird auch einige Vertragsschwerpunkte behandeln und Lösungsansätze für typische Diskussionspunkte präsentieren, wie etwa den Leistungsumfang, Leistungsabgrenzungen, Verantwortlichkeiten, zeitliche Vorgaben, Change Management, Vergütungsmodell, Risk Sharing, Transparenz, oder die Vertragsdauer einschließlich der Beendigungsmöglichkeiten.

## SAFe 5.0 aus Management-Sicht 📄

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

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

wir die Grundlagen zur Steigerung der Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen in einem Markt mit sich permanent wandelnden Anforderungen.

## Digitalisierung, Blockchain, Cloud-based Integration (24. 9. 2020)

### Agile Digitalisierungsansätze durch Citizen Developers 📄

Rudolf Friess (Microsoft)

Organisationen müssen speziell in Krisenzeiten ihre Development Ansätze dynamisch gestalten, um Anforderungen des Business zu erfüllen. Mit einem »Low-Code«-Development-Ansatz lassen sich schnell und effizient geschäftliche Anforderungen umsetzen.

### Praktische Herausforderungen beim Einsatz von Blockchains 📄

Stefan Craß (ABC Research)

Stefan Craß berichtet von Ergebnissen aktueller Projekte im Austrian Blockchain Center (ABC), einem COMET-Kompetenzzentrum für innovative Forschung im Bereich Blockchain und verwandter Technologien. Durch ein breites Netzwerk an Partnern, das sich aus Universitäten, Fachhochschulen und weiteren Forschungseinrichtungen sowie Wirtschaftsbetrieben vom Startup bis zum Großunternehmen zusammensetzt, bietet das ABC eine optimale Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Wirtschaft. Dies ermöglicht eine Integration wegweisender Erkenntnisse aus der Grundlagenforschung in anwendungsorientierte Forschungsprojekte, die auf reale Anforderungen der Unternehmenspartner zugeschnitten sind. Die untersuchten Anwendungen können dabei aus verschiedenen Domänen stammen, u. a. Industrie, Finanzen, Energie, Logistik oder Verwaltung. Das ABC deckt in seiner Forschung unterschiedliche Themengebiete ab: Ein wichtiger Fokus liegt auf technologischen Aspekten von Blockchains und ihren Anwendungen (Security, Smart-Contract-Modellierung, Consensus-Algorithmen etc.). Weitere Forschungsbereiche beschäftigen sich mit Kryptoökonomie und neuen Business-Modellen, Integration mit »Industrie 4.0« und dem »Internet of Things«, Datenanalyse-Methoden für Blockchains sowie juristische und politische Implikationen dieser neuen Technologien.

Dieser Vortrag gibt einen Überblick über relevante praktische Herausforderungen beim Einsatz von Blockchain-Technologien in anwendungsorientierten Projekten. Dabei werden wichtige Entscheidungskriterien für die Technologie-Auswahl vorgestellt sowie Vor- und Nachteile von Blockchain-basierten Lösungen evaluiert.

### Josef-Ressel-Zentrum BLOCKCHAINS vorstellen plus erste Results 📄

Peter Kieseberg (FH St. Pölten)

■ Coineater – Gegenmaßnahme gegen Kryptomining: Haben Sie schon einmal beobachtet, dass Ihre Systemauslastung beim Surfen ungewöhnlich hoch wird? Vielleicht wurden sie Opfer von verdecktem Mining, d. h. Websites benutzen Ihren Rechner, ihren Strom und Ihre Ressourcen zur Suche nach Crypto-Coins. In diesem Talk stellen wir unsere Untersuchungen zu diesem Thema und eine Gratis-App gegen solche Miner vor.

■ Josef-Ressel-Zentrum BLOCKCHAINS vorstellen plus erste Results: Im Josef-Ressel-Zentrum für Blockchain-Technologien & Sicherheitsmanagement forschen wir an der grundlegenden Fragestellung der sicheren Integration von Blockchains in traditionelle IT-Systeme. In diesem Vortrag geben wir einen kurzen Überblick über wichtige, aber oft vergessene, Fragestellungen und stellen erste Ergebnisse vor.

### **Kurzvorstellung Critical-Chains – Innovative Technologien für den FinTech-Sektor**

*Christian Derler, Branka Stojanovic (Joanneum Research)*

Das Forschungs- und Innovationsprojekt Critical-Chains entwickelt ein Sicherheits-Rahmenwerk für eine neue Generation Cyberphysischer Systeme im Finanzsektor unter Einsatz von Internet-of-Things- und Blockchain-Technologien. Das Projekt wird mit Unterstützung der Europäischen Kommission im Rahmen von Horizon 2020 finanziert. Sein angestrebtes Ergebnis ist ein Modell zur Unterstützung verlässlicher, effektiver und sichere Finanztransaktionen. In einer Cloud-basierten »X-as-a-Service«-Lösung kommen dabei modernste Technologien wie biometrische Verfahren, Blockchain und Künstliche Intelligenz zum Einsatz.

### **Digitale Transformation mit Einsatz von IM, Chat und Chat Bots? Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente**

*Christian Angerer (ALE Austria)*

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie. Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um die Möglichkeiten zu nutzen, die die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele. Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, IM, ChatBots, AI, VR, AR können Kosten verringert und Geschäftsprozesse beschleunigt werden. Warum wird Chat, IM in Verbindung mit Wissensdatenbanken, Bots immer effizienter? Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern

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

## **17. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2020 – Service Desk – der Human Touch Point (24. 8. 2020)**

### **Künstliche Intelligenz updated**

*Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)*

Weltweit wird intensiv an der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf Basis künstlicher Intelligenz gearbeitet. Aktuelle Errungenschaften auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz werden skizziert. Kontroversielle Standpunktebetreffend

potenzieller Nutzen und Gefahren werden dargelegt und mit illustrativem Bild- und Tonmaterial hinterlegt. Der Vortrag beabsichtigt plakativ auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und die Achtsamkeit gegenüber den ungeahnten Herausforderungen zu erhöhen.

### **Eine echte Herausforderung – Die Verwaltung und Integration von Cloud-Infrastrukturen**

*Peter Stanjeck (USU)*

Nahezu jede Firma nutzt heute Cloud-Infrastrukturen bei Serviceanbietern wie Amazon AWS oder Microsoft Azure. Aber wie erkennt man überhaupt, welche virtuellen Maschinen in Benutzung sind, und von wem? Wie können die Cloud-Services mit den ITSM-Prozessen gesteuert werden? Wie überwacht und verrechnet man die Kosten? Welche Services sind wirtschaftlich sinnvoll und welche nicht? Und wie integriere ich Cloud-Strukturen in die CMDB? Dieser Vortrag beleuchtet diese Problemstellungen und gibt Antworten.

### **Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise Level!**

*Thomas Spring (PLAIN IT AG)*

Im Referat zeigen wir auf, wie Sie mit unserem Standardprodukt schnell und mit minimalem Aufwand Ihren Fachbereichen eine Service-Management-Lösung für moderne digitale Arbeitsabläufe bereitstellen und wie Sie bekannte Projektrisiken eliminieren können.

### **Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte**

*Michele Guida (Alcatel Lucent Enterprise)*

Die digitale Transformation birgt großes Wachstumspotenzial, stellt Unternehmen aber gleichzeitig vor neue Herausforderungen. Allem voran steht die Kundenzufriedenheit an oberster Stelle. Durch eine proaktive und verbesserte Kommunikation, kann diese gesteigert und zeitgleich die Produktivität im Unternehmen verbessert werden. Durch ein optimiertes Workflow-Management können bspw. Kommunikationswege verkürzt und dank KI in Form von Chatbots die betriebliche Effizienz optimiert werden.

### **Simple, useful, value-added – How technology accelerates Enterprise Service Management – at Haufe-Lexware**

*Larissa Wißmann (Haufe-Lexware)*

Um höchsten Automatisierungsgrad und beste Simplifizierung für den Nutzer zu erreichen, sind neue Technologien die Enabler. Das bedeutet: Implementierung wird komplexer!

Von der reinen Implementierung von Services hin zur Usability. Eine wahre Gratwanderung zwischen Effizienz in der Bereitstellung von Services und der Effektivität des Users.

### **Automatisierung im Service-Management**

*Marcello Centineo (Ivanti)*

Durch die zunehmende Automatisierung befürchten Kritiker den Abbau von Arbeitsplätzen. Dies erinnert fast ein wenig an die Verteufelung der Dampfmaschine. Doch es gibt einen wichtigen Unter-

schied: Mitarbeiter werden nicht automatisch arbeitslos, sondern sie können auch davon profitieren. Durch die Automatisierung werden den (IT-)Mitarbeitern Freiräume geschaffen die Ihnen bei immer wiederkehrenden Aufgaben sonst nicht zur Verfügung stehen, da IT-Abteilungen heutzutage viel stärker und tiefer in immer schneller wandelnde Unternehmensprozesse verankert sind.

## Robotics – Endlich mehr Zeit für das Wesentliche! 📄

*Martin Frefel und Martin Gutmann (Swisscom)*

Neben 17 000 Mitarbeitern setzt Swisscom bereits heute mehr als 400 Roboter ein. Diese erledigen repetitive Tasks und ermöglichen so schnellere Antwortzeiten für unsere Kunden. Wir zeigen auf, wo sich das besonders lohnt und welche Grenzen es gibt.

## Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails! 📄

*Benedikt Stümer-Weinberger (Cordaware)*

Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps?

Kommunikation ist ein Thema, das niemals abreißen wird. Angefangen auf zwischenmenschlicher Ebene bis hin zu komplexen und langwierigen Kommunikationsstrukturen in Unternehmen.

Unser Thema konzentriert sich auf den Teil der Kommunikation, wo es darum geht, wie Informationen in Firmen aktuell weitergetragen werden und ob es nicht an der Zeit ist, ein generelles Umdenken anzustreben.

## Agilität ist einfach – Wenn da bloß der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB) 📄

*Reto Schmid (SBB)*

Selbstorganisation funktioniert – nur nicht so, wie wir uns das mit unserem bisherigen hierarchisch geprägten Mindset vorstellen. Kontrolle, Planungssicherheit und Linienführung werden ersetzt durch Rahmenbedingungen, agiles und iteratives Vorgehen sowie Konsent-Entscheidungen direkt durch das Team. Was bei der Umsetzung von Selbstorganisation überhaupt mit den Menschen passiert, welche Möglichkeiten und Chancen sich damit bieten, aber auch welche tiefen Gräben ein Wechsel in so eine Organisationsform aufreißen kann, erzählt Reto Schmid, Product Owner Culture&Change – IT 4.0 bei der SBB

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

*Christian Baier (Karer Consulting)*

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

## IT-Self-Services und Vertragswesen 📄

*Robert Scholderer (Scholderer GmbH)*

Mit der Digitalisierung werden oft Automatisierungen gesamter Arbeitsschritte vorgenommen. Selbst auf dem Gebiet des Vertrags-

wesens erfolgen bereits Automatisierungen. Dokument-basierende Copy/Paste Abläufe sind obsolet.

Alle schwer zu automatisierenden Aspekte werden über IT-Self-Services gehandhabt. Hier treiben viele Unternehmen Projekte voran, um eine »Lean-IT« zu erlangen.

## Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist 📄

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

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

## Die Value Streams (Wertströme) im ITIL4 📄

*Angelo Leisinger (CLAVIS klw)*

Die Value Streams (Wertströme) sind ein neues Element in ITIL4. Sie erlauben eine Ende-zu-Ende-Betrachtung von werthaltigen Abläufen (z. B. neue oder zu ändernde Services oder Support-Prozesse). Value Streams eignen sich deshalb unter anderem sehr gut zur Abbildung und Gestaltung des Ende-zu-Ende-Erlebnisses seitens der Kunden und Benutzer (Customer Journey). Angelo Leisinger wird anhand zweier typischer Wertströme zeigen, wie diese Methode wirksam in der Praxis eingesetzt werden kann.

## Webinare April 2020

### Lean Portfolio Management nach SAFe 5.0 📄

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

Die traditionellen Ansätze beim Portfoliomanagement wurden nicht für die Auswirkungen digitaler Disruption gestaltet. Trotz allem müssen Unternehmen immer noch unter hohem Druck schnelle und innovative Lösungen bereitstellen können. Weiter müssen auch Führungskräfte und Portfoliomanager lernen, wie sie Investitionsentscheidungen und agile Ausführungen innovativ, flexibel und schneller anpassen können.

Scaled Agile Framework (SAFe) hat eine Reihe von Tools und Praktiken zusammengestellt, um die drei Lean-Portfolio-Management-Bereiche Strategie und Finanzierung der Investitionen, Agile Portfolio Operations und Lean Governance in agilen Unternehmen einzuführen.

In diesem Webinar werden wir Ihnen einen Überblick verschaffen, wie ein Lean Agile Portfolio Management in ihrer Organisation funktionieren kann!

### Scaled Agile Framework (SAFe) – Nur aufgeblähte Bürokratie oder sinnvoller Enabler für Business-Agilität? 📄

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

»SAFe ist wie ein Parasit für die wirkliche Agilität« kann in Blogs und LinkedIn-Artikeln gefunden werden. Im Gegensatz dazu hat »The State of Agile Report« 2019 veröffentlicht, dass SAFe – das Scaled Agile Framework – nach wie vor die beliebteste Skalierungs-

methode ist, die 30 Prozent der agilen Initiativen abdeckt, in denen es um das Skalieren geht.

Auf der einen Seite scheint es ziemlich extreme Ansichten und sehr kritische Ansätze zu geben, wenn es um die Skalierung von Agile mit dem Scaled Agile Framework geht. Auf der anderen Seite scheint es für die meisten großen multinationalen Unternehmen keine bessere Alternative zu geben, da Banken, Versicherungen, Telekommunikationsriesen und viele mehr SAFe einsetzen, und das sogar erfolgreich!

In meinem Webinar möchte ich einen genaueren Blick auf die anhaltende Konfrontation über Skalierungsmethoden werfen, die die Agile Welt heutzutage durchläuft. Darüber hinaus werde ich definieren, was SAFe ist und was nicht, und ich werde schließlich einige der Hauptargumente untersuchen, die unsere Agile Community polarisieren.

## Management im agilen Wandel – Methoden des agilen Leaderships

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

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

## Mit KANBAN Geschäftsprozesse optimal abwickeln

*Rudolf Siebenhofer (SielTMCi Siebenhofer.Consulting e.U.)*

In dem Webinar wird gezeigt, wie mit Kanban als agile Vorgehensweise Prozesse zur Produktentwicklung und Prozesse für Dienstleistungen optimiert werden können.

Das Webinar gibt einen Überblick wie Kanban in Teams eingeführt werden kann und wie sich sehr rasch Erfolge damit erzielen lassen.

## Requirements Engineering in plangetriebenen und agilen Vorgehensmodellen – Ein Überblick

*Rudolf Siebenhofer (SielTMCi Siebenhofer.Consulting e.U.)*

In Projekten unterschiedlicher Größe sind häufig folgende sieben Schwierigkeiten erkennbar:

1. Notwendiges Wissen und Fähigkeiten über Requirements Engineering sind nicht ausreichend bei allen Beteiligten vorhanden ...
2. Die systematische Ermittlung und das Management von Stakeholdern ist unzureichend ...
3. Gut vorhandene und abrufbare Best Practices aus Normen und Standards werden zu wenig genutzt ...
4. Anforderungen werden unpräzise und missverständlich in natürlicher Sprache oder mit den falschen Modellen beschrieben ...
5. Die Fähigkeiten Anforderungen, User Stories und Use Cases auf dem richtigen Abstraktions-Level richtig zu beschreiben sind unzureichend vorhanden ...
6. Werkzeuge zur Verwaltung von Anforderungen werden kaum oder falsch eingesetzt ...

7. Gerade in agil abgewickelten Projekten wird Requirements Engineering oft erheblich vernachlässigt – ist aber wesentlich für gutes Backlog-Management

Die Inhalte eignen sich sowohl für klassisch organisierte Projektteams als auch für Teams, die nach Scrum oder Kanban arbeiten.

In dem Webinar wird vorgestellt, wie mit den Seminaren CPRE Foundation Level nach IREB und IREB RE@Agile (Primer und Advanced) die notwendigen Fähigkeiten erlernt werden können, um die eingangs eingeführten Schwierigkeiten überwinden zu können, damit Projekte erfolgreich gelingen.

Erfolgreich im Sinne: Zufriedenere Kunden, bessere Produktqualität, bessere Termintreue, bessere Kostentreue, zufriedener Mitarbeiter und erheblich weniger Konflikte.

Gerade in Zeiten der momentanen Situation ergibt sich die Chance, darüber zu reflektieren und gewohnte Praktiken zu überdenken und an der Einführung von Verbesserungen zu arbeiten. Mit den genannten CPRE-Seminaren, die wir auch als Online-Trainings anbieten, kann das gut gelingen.

## Enterprise IT-Architecture Management (EAM) erfolgreich einführen!

*Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)*

Gerade im digitalen Zeitalter gewinnt EAM eine immer höhere Bedeutung für Unternehmen und Dienstleistungsorganisationen aller Art und Größe. Nach wie vor stellt aber der Einstieg oder der Ausbau in die neue Welt des Architekturmanagement für viele Organisationen eine echte Herausforderung dar. In diesem Webinar erfahren Sie – gestützt auf umfassendes Erfahrungswissen des Referenten –, was Unternehmen unbedingt tun müssen, damit die Einführung/Neuausrichtung von EAM gelingt.

In dem Webinar werden Voraussetzungen erfolgreicher EAM-Einführungen dargelegt und daraufhin notwendige Aktivitäten erarbeitet und empfohlen. Die behandelten Themen geben unter anderem Antworten auf folgende Fragen:

- Warum ist EAM für Unternehmen unverzichtbar?
- Welche Ziele bzw. welchen Business Value können Sie mit EAM erreichen?
- Wie sieht ein bewährtes Vorgehensmodell für die EAM-Einführung aus?
- Wie lassen sich die Basisdaten für die Architekturbereiche generieren und in ein geeignetes EAM-Tool am besten transferieren?
- Welche EA-Use Cases versprechen die größten Quick Wins?

Seien Sie live dabei, wenn Ernst Tiemeyer die wesentlichen Einführungsschritte für eine erfolgreiche EAM-Nutzung im digitalen Zeitalter kompakt und anschaulich präsentiert – von der Initialisierung über die Basis-Dokumentation der EA-Landschaft hin zu ersten Lösungen, die einen hohen Business Value versprechen.

Zum Schluss des Webinars werden wichtige Aktivitäten für den Ausbau vorhandener EAM-Lösungen vorgestellt und Maßnahmenbereiche für den EAM-Ausbau in Form einer Roadmap konkretisiert und diskutiert.

## Mehr als ein Trend: Enterprise Architecture Management in der Beraterpraxis

*Orsolya Németh (Sparx Services)*

Die Digitalisierung von Unternehmen und ihrem geschäftlichen Netzwerk entlang der Wertschöpfungskette führt zu mehr Kom-

plexität in Prozessen und Unternehmensstrukturen. Das führt den Beratungsprozess vor neue Herausforderungen. Wie können wir die Zusammenarbeit mit Kunden transparent gestalten und so dokumentieren, dass Projekte im Unternehmen einen nachhaltigen Wert generieren?

Enterprise Architecture Management (»Unternehmensarchitektur«) und der Einsatz entsprechender Tools erlaubt uns eine einzigartige Positionierung als visionäre Beraterinnen und Berater, die über den Tellerrand der Informatik schauen.

### Und jetzt, doch ITIL4?

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

Welches Schwein wird als nächstes durchs Dorf getrieben? Meist wird diese Frage zuerst gestellt, wenn es um ITIL4 geht. Doch, die Frage, die sich jeder stellen sollte lautet: Wie kann uns ITIL4 unterstützen, damit wir unsere Ziele erreichen. Und exakt da kann ITIL4 helfen. Im Zentrum stehen dabei auf der einen Seite die sieben »Guiding Principles« und auf der anderen die 3 Governance-Schlüsselaufgaben. Die Frage die sich dabei stellt, warum werden diese Aufgaben so selten explizit und gründlich angegangen und was hat es mit den Prinzipien auf sich? Falls das Vorgehen zu kompliziert schien: In diesem Referat erhalten Sie ein einfaches »Koch-Rezept« des »How-to«? Falls die weit verbreitete und nach wie vor völlig falsche Annahme herumgeistert, dass ITIL® etwas für den Betrieb und Agile Methoden etwas für die Entwicklung sind und darum, dann ergibt sich Gelegenheit mit diesen Mythen aufzuräumen. Und dazu eignet sich das neue Jahr doch besonders gut.

### Brauchen wir jetzt agiles ITSM?

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

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

### Open Source im Business – License Compliance und Quality Assurance

*Albert Hayr*

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

## Security, Risk- und Compliance Management (28. 2. 2020)

### Bedrohungsanalyse für kooperative intelligente Transportsysteme (C-ITS)

*Christoph Schmittner (Austrian Institute of Technology GmbH)*

Kooperative, intelligente Verkehrssysteme (C-ITS) ermöglichen ihren Nutzern durch umfassende Informationen und innovative Dienste, die Verkehrsnetze effizienter und sicherer zu nutzen. Im Forschungsprojekt »Effiziente Bevorrangung von Einsatzfahrzeugen im automatisierten Straßenverkehr (EVE)« liegt der Fokus dabei auf Verkehrssignalanlagen. Diese Anlagen müssen in allen Situationen sowohl mit Connected Vehicles als auch mit konventionellen Fahrzeugen im Mischverkehr zuverlässig interagieren und zugleich (Einsatz-) Fahrzeugen mit besonderen Berechtigungen Vorrang gewähren. Dadurch ergeben sich diverse Angriffsmöglichkeiten. Der Vortrag fokussiert auf die Schwachstellen- und Bedrohungsanalyse samt resultierender Sicherheitslevels auf der Basis von ThreatGet, einem neu entwickelten Tool zur Risikoanalyse in der Automotive-Domain. Mittels ThreatGet können Designer und Entwickler Bedrohungen frühzeitig erfassen und damit verbundene Risiken sowie geeignete Gegenmaßnahmen definieren.

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

*Roland Groiss (Alcatel-Lucent Enterprise)*

Im Fokus bei der Digitalisierung steht seit Jahren die Informations- und Datensicherheit. Die neuesten IT-Reports vermelden bei cyberkriminellen Aktivitäten einen deutlichen Aufwärtstrend. Finanz, Gesundheit und Bildung zählen dabei zu den Top 3 der gefährdetsten Branchen. Im Rahmen der Digitalisierung gehört demnach die Netzwerkzugriffssicherheit zu den wichtigsten Investitionen, auf dem Weg modernes Arbeiten zu ermöglichen. Warum es jetzt höchste Zeit ist, über eine Network Security Strategie nachzudenken?

- Das IoT (Internet of Things), das Systeme, Prozesse, Apps, Daten und Geräte permanent vernetzt, kommt!
- Modernes Arbeiten inklusive dem BYOD (Bring-Your-Own-Device) für Mitarbeiter, Leihpersonal und Fachkräfte kommt!
- Und die DSGVO ist schon da!

Sichere Netzwerktechnologien und insbesondere Strategien, die vor Cyberkriminalität schützen und gleichzeitig bei High-Speed-Performance das Risiko von Ausfallszeiten minimieren können, sollten ab sofort ganz oben auf der Agenda der digitalen Transformation stehen.

## Internationales Frühjahrssymposium 2020: ITSM & Business Servicemanagement: Künstliche Intelligenz – DevOps – ITIL (27. 2. 2020)

### Künstliche Intelligenz updated

*Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)*

Weltweit wird intensiv an der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf Basis künstlicher Intelligenz gearbeitet. Aktuelle Errungenschaften auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz werden skizziert. Der Vortrag beabsichtigt plakativ auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher In-

telligenz hinzuweisen und die Achtsamkeit gegenüber den ungeahnten Herausforderungen zu erhöhen.

### **Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!**

*Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)*

Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps?

Kommunikation ist ein Thema, welches niemals abreißen wird. Angefangen auf zwischenmenschlicher Ebene bis hin zu komplexen und langwierigen Kommunikationsstrukturen in Unternehmen. Unser Thema konzentriert sich auf den Teil der Kommunikation, wo es darum geht, wie Informationen in Firmen aktuell weitergetragen werden und ob es nicht an der Zeit ist, ein generelles Umdenken anzustreben.

### **Automatisierung im Service-Management**

*Marcello Centineo (Ivanti)*

Durch die zunehmende Automatisierung befürchten Kritiker den Abbau von Arbeitsplätzen. Dies erinnert fast ein wenig an die Verteufelung der Dampfmaschine. Doch es gibt einen wichtigen Unterschied: Mitarbeiter werden nicht automatisch arbeitslos, sondern sie können auch davon profitieren. Durch die Automatisierung werden den (IT-)Mitarbeitern Freiräume geschaffen die Ihnen bei immer wiederkehrenden Aufgaben sonst nicht zur Verfügung stehen, da IT-Abteilungen heutzutage viel stärker und tiefer in immer schneller wandelnde Unternehmensprozesse verankert sind.

### **Digitale Transformation mit Einsatz von IM, Chat und Chat Bots? Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente**

*Christian Angerer (Alcatel-Lucent Enterprise)*

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie. Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um die Möglichkeiten zu nutzen, die die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele. Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, IM, ChatBots, AI, VR, AR können Kosten verringert und Geschäftsprozesse beschleunigt werden. Warum wird Chat, IM in Verbindung mit Wissensdatenbanken, Bots immer effizienter? Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern.

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

### **Und jetzt, doch ITIL4**

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

Welches Schwein wird als nächstes durchs Dorf getrieben? Meist wird diese Frage zuerst gestellt, wenn es um ITIL4 geht. Doch, die

Frage, die sich jeder stellen sollte lautet: Wie kann uns ITIL4 unterstützen, damit wir unsere Ziele erreichen. Und exakt da kann ITIL4 helfen. Im Zentrum stehen dabei auf der einen Seite die sieben »Guiding Principles« und auf der anderen die 3 Governance-Schlüsselaufgaben. Die Frage die sich dabei stellt, warum werden diese Aufgaben so selten explizit und gründlich angegangen und was hat es mit den Prinzipien auf sich? Falls das Vorgehen zu kompliziert schien: In diesem Referat erhalten Sie ein einfaches »Koch-Rezept« des »How-to«? Falls die weit verbreitete und nach wie vor völlig falsche Annahme herumgeistert, dass ITIL® etwas für den Betrieb und Agile Methoden etwas für die Entwicklung sind und darum, dann ergibt sich Gelegenheit mit diesen Mythen aufzuräumen. Und dazu eignet sich das neue Jahr doch besonders gut.

### **500 Deployments pro Tag – Eine Geschichte über Beziehungen zwischen Mensch und Maschine**

*Alexander Jungwirth (IT-Services der Sozialversicherung GmbH)*

Nicht selten kommt es vor, dass trotz der Einführung von DevOps Methoden und Werkzeugen dies nichts an der hohen Auslastung von Personen und den daraus resultierenden Engpässen ändert. Darunter leiden viele Unternehmen. Themen wie Innovation und kontinuierliche Verbesserung werden in Arbeitsgruppen ausgelagert und sind nicht mehr Teil der Arbeit. Auf Basis der Kybernetik lassen sich Denkwerkzeuge herstellen mit denen man den Gründen dafür auf die Schliche kommt. Eines dieser Denkwerkzeuge wird in diesem Impulsvortrag anhand eines kleinen Beispiels vorgestellt.

### **Lean Portfolio Management nach SAFe® 5.0**

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

Führungskräfte und Portfoliomanager können in dem neuen 3-tägigen Workshop SAFe® 5.0 lernen, wie sie Investitionsentscheidungen und agile Ausführungen innovativ, flexibel und schneller anpassen können. Anders als vermutet wurden die Ansätze beim Portfoliomanagement nicht für die Auswirkungen digitaler Disruption gestaltet. Trotz allem müssen Unternehmen immer noch unter hohem Druck schnelle und innovative Lösungen bereitstellen können. Da hier somit eine Lücke besteht wird im Workshop genau das angesprochen. Die Teilnehmer/innen lernen daher ihr derzeitiges Portfolio zu erfassen und in kurzer Zeit neue Szenarien zu erdenken. Ebenfalls wird das Portfolio-Kanbansystem in den Vordergrund gestellt. Mit Hilfe diesem kann ein Ablauf innovativ etabliert und verbessert werden sowie die Priorisierung der Initiativen für maximalen wirtschaftlichen Nutzen gelernt werden. Mit 450 000 Fachkräften ist Scaled Agile ein weltweites Partnernetzwerk, das Unternehmen hilft ihre Systeme zu verbessern, Mitarbeiter/innen zu motivieren sich mehr zu engagieren und dadurch die eigenen Geschäftsergebnisse zu erhöhen.

### **IT-Enterprise Architecture Management Digitalisierung, Innovation & Agilität (27. 2. 2020)**

#### **Business-Architektur als Schlüssel zur digitalen Transformation**

*Clemens Dreihann-Holenia (Erste Group Bank AG)*

Die Erste Bank Gruppe hat in den letzten 4 Jahren signifikant in ihre Business Architektur investiert. Der Beitrag zeigt auf, warum Busi-



ness Architektur ein essenzieller Baustein in einem effektiven Investment Planungs-Prozess ist, und wie der Aufbau bereichsübergreifender Zielarchitekturen IT Service Provider dabei unterstützt nachhaltige Risikoreduktion und Einsparungen zu erzielen. Anhand von praxisnahen Szenarien und Beispielen wird der positive Effekt von Architektur-Management auf die mittel und langfristige Entwicklung effizienter Unternehmensprozesse demonstriert.

### **Architekt in einem Versicherungsunternehmen: zwischen Traum und Wirklichkeit**

*Daniela-Carmen Reimelt (Concordia Versicherung)*

- Digitalisierung, Service Exzellenz, die Erneuerung der IT-Landschaft und die Befähigung der Mitarbeiter gehören zu den wichtigsten Themen eines Versicherungsunternehmens. Strategien sollen schnell entwickelt und umgesetzt werden, eine hohe Kundenzufriedenheit ist zu erzielen.
- Dabei entstehen für Architekten wichtige Aufgaben in der Identifikation von Handlungspotentialen und Innovationsmöglichkeiten sowie in der Übersetzung der strategischen Ziele in Botschaften für das Business und die IT. Die Architektur hat eine integrative Rolle, macht Zusammenhänge transparent und unterstützt die Entscheidungsfindung. Somit können Lösungen nachhaltig auf einem stabilen Fundament gebaut werden.
- Die Etablierung des Architekturmanagements in einem Unternehmen ist allerdings ein langer Weg und muss an die Wirklichkeit – Reifegrad der Organisation und Prozesse – ausgerichtet werden.

### **Der Weg zur erfolgreichen Etablierung der Enterprise Architektur als unvermeidbare und anerkannte Disziplin in jeder Organisation**

*Nedim Dedić (Salzburg AG)*

Die meisten strategisch-relevanten Führungskräfte mittlerer und großer Unternehmen, die komplexen digitalen Infrastrukturen haben, erkennen eine gut entwickelte Enterprise Architektur als einen entscheidenden Aspekt erfolgreicher Digitalisierung an. Die größte Herausforderung der meisten Enterprise Architekten besteht jedoch heute noch darin, die Enterprise Architektur auf taktischer und operativer Ebene als unvermeidbare, anerkannte, akzeptierte und sinnvolle Disziplin in der eigenen Organisation zu etablieren. Die Situation führt sehr oft dazu, dass viele EAM-Initiativen und EAM-Einführungsprojekte scheitern. Dieser Vortrag zeigt einen geprüften Ansatz und konkrete Maßnahmen für die erfolgreiche Etablierung der Enterprise Architektur in jeder Organisation. In seinem Beitrag präsentiert Dr. Nedim Dedić – Lead Enterprise Architekt der Salzburg AG – einen geprüften Ansatz und eine Lösung, die branchenunabhängig Gültigkeit hat. Teilnehmer der Konferenz können so vielfältigen Nutzen aus den skizzierten Einführungsmaßnahmen für eine erfolgreiche Etablierung der Enterprise Architektur in ihrer Organisation ziehen.

### **Enterprise-Architektur als Treiber der digitalen Transformation im BRZ**

*Jochen Seiner (Bundesrechenzentrum)*

Digitalisierung ist seit langem kein reines IT-Thema mehr, sondern bewegt Unternehmen, Behörden und Bürger/innen. Im Zentrum steht der User mit seinen Bedürfnissen und Erwartungen. Die

Enterprise-Architektur im Bundesrechenzentrum hat die zentrale Rolle in der Konzeption moderner IT-Lösungen und die dafür eingesetzten Methoden. Dies erfolgt über den BRZ Solution Space, der das Lösungskonzept, das Design, die Entwicklung und den Betrieb der BRZ-Produkte bestmöglich unterstützt. Dieser beinhaltet Digital Design Principles, Guidelines, Best Practices und Referenzen. Kunden- und Nutzenorientierung, Evolution und Vernetzung stehen im Zentrum der Überlegungen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können den Solution Space mitgestalten und für Praktikabilität und Akzeptanz sorgen.

### **Application Portfolio Management: Rationalizing Applications**

*Carsten Schütz (LeanIX)*

Unternehmen, die die digitale Transformation vorantreiben, stehen vor der großen Herausforderung, vollständige Transparenz über ihre Anwendungslandschaft zu erhalten.

In seinem Vortrag gibt Carsten Schütz praxisbezogene Einblicke in das Application Portfolio Management mit LeanIX. Er erläutert dabei den Weg von einer statischen Anwendungsliste zu einem kollaborativ gepflegten und von Enterprise-Architekten verwalteten Applikationsportfolio.

Ausgangspunkt ist die Definition von Applikationen in der Abgrenzung zu IT-Komponenten sowie Best Practices und Guidelines für die Modellierung mit LeanIX. Workflows und Reports identifizieren, welchen Wert das Application Portfolio Management im Unternehmen schöpfen kann.

### **Integrationsarchitektur im Rail Traffic Management der ÖBB Infrastruktur AG**

*Ernst Heger (ÖBB Infrastruktur AG)*

Die IT-Integrationsarchitektur war vor einiger Zeit noch ausschließlich damit beschäftigt, Enterprise Informationen zu verknüpfen. Heute steht sie im zusätzlichen Spannungsfeld mit vielfältigen Consumer-Bedürfnissen und auch mit der Integration stärker wachsender Sensorik unter dem Schlagwort Internet of Things. Bei der ÖBB Infrastruktur AG wird diese Thematik besonders im Umfeld des Rail Traffic Management adressiert.

Der Vortrag zeigt entsprechende Herausforderungen und Lösungsansätze.

### **Enterprise-Architekt in Scaled Agile Framework (SAFe): braucht ein agiles Unternehmen Enterprise-Architektur?**

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

In agilen Unternehmen ist es dringend notwendig, dass System-, Solution- und Enterprise-Architekten als effektive Führungskräfte und »Change Agent« unternehmensweit zusammenarbeiten, um gemeinsam Architekturösungen bereitzustellen. Wir müssen die Rollen, Verantwortlichkeiten und Denkweisen von agilen Architekten genauer anschauen und verstehen, wie Enterprise-Architektur mit dem Geschäftswert in Einklang gebracht werden kann, während gleichzeitig die Umsetzung von Scaled Agile Framework auf Unternehmensebene unterstützt wird.

Enterprise Architekten geben die strategische technische Richtung für alle Wertströme vor, um sicherzustellen, dass das Unternehmen die sich bietenden Chancen nutzt und gleichzeitig

auf Bedrohungen reagiert und diese mindern kann. Agile Enterprise-Architekten wenden auch eine kundenorientierte Denkweise in ihrer Arbeit an, wenn sie architektonische Entscheidungen treffen. In diesem Vortrag werden wir die Rolle und die Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit der Unternehmensarchitektur in Scaled Agile Framework sowie die Herausforderungen erläutern, denen wir uns gegenübersehen, wenn wir die Unternehmensarchitektur mit der Unternehmensagilität verbinden.

## **Methodische Synergien in der Software- und Enterprise-Architektur**

*Roger E. Rhoades (Consultant)*

Die agile Vorgehensweise ist bereits seit Jahren in der Software-Entwicklung verankert, stellt allerdings schon Herausforderungen bei der Definition von Software-Architekturen großer Systeme. Die agilen Methoden und Prinzipien wie Set-Based-Design und Just-in-Time Architecture, die im Bereich Software-Architektur benutzt werden, werden in diesem Vortrag auf die Probe für Enterprise-Architektur gestellt

## **Transformations-Initiative »Geschäftsprozesse digitalisieren« – warum und wie Enterprise IT-Architekten einen nachhaltigen Projekterfolg sichern können!**

*Ernst Tiemeyer (Projektmanager und Consultant)*

Die Etablierung digitaler Geschäftsprozesse bietet Unternehmen und Dienstleistungsorganisationen jeglicher Art die Chance, effizienter und effektiver zu arbeiten sowie eine hohe Kundenorientierung (Stichwort »Customer Experience«) zu erreichen. Basierend auf Projekterfahrungen in der Praxis zeigt der Beitrag in kompakter Form, dass sowohl bei der Auswahl als auch bei Entwicklung und Einsatz digitaler Lösungen durch Enterprise Architekten (incl. Business-, Data- und Application-Architekten) unverzichtbare Entscheidungshilfen für die optimale Gestaltung digitaler Geschäftsprozesse eingebracht werden können. Gleichzeitig wird aufgezeigt, wie eine toolgestützte EA-Dokumentation hilft, sowohl regulatorischen Anforderungen gerecht zu werden als auch eine agile kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse nachhaltig zu gewährleisten.

## **Vom ESB zur Cloud-based Integration – von guter Software, schlechten Patterns und der Angst vor dem Internet**

*Bernhard Kreuz (Raiffeisen Bank International AG)*

Der Paradigmenwechsel in Richtung Cloud Computing zwingt uns dazu, klassische Integrationsarchitekturen zu hinterfragen. Monolithen, Enterprise Services Bus / SOA Architekturen, Schichtenarchitekturen etc. werden zunehmend von Microservices, Eventbus und API Gateways abgelöst. Klassische Rechenzentren sehen sich der Konkurrenz durch Cloud-Anbieter ausgesetzt.

Dieser Beitrag erläutert aus Solution- und Softwarearchitektursicht, was das in der Praxis bedeutet und zeigt die ersten Schritte auf dem Weg zu einer eigenen »Integration Platform as a Service«.

Wir betrachten die gewählte Architektur, gehen aber auch auf das Thema Sicherheit, Performance und Vertrauen in cloud-basierte Lösungen ein.

## **New world, new work, new whatsoever ... Spielmacher statt Spielball in bewegten Zeiten**

*Matthias Strolz*

VUKA-Zeiten brauchen neue Kompetenzen, um entscheidungs- und handlungsfähig zu sein – für Individuen wie auch für Organisationen: Identität, Beziehungsfähigkeit, Signalresonanz, Widerspruchstoleranz und Resilienz (vgl. Forschungsergebnisse promitto / Universität Wien, Guwak / Strolz: Die vierte Kränkung, Wien 2011). Mit diesen Kompetenzen ausgestattet prophezeie ich der Position des IT-Enterprise Architects eine große Zukunft – sie wird weder ersetzt von einem allzuständigen Geschäftsführer, einem übereifrigen CIO, dem Heer der hämmernden Programmierer ... Nein, irgendjemand muss den Job der planenden Koordination und Umsetzung machen. Und in einer arbeitsteiligen Unternehmung braucht es dafür den IT-Enterprise Architect. Entweder wir nennen ihn so, oder nicht. Aber jemand muss den Job machen, sonst wird es ein teures Elend.

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

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

*Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)*

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

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

*Michael Hentze (Tricentis)*

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

In this practical experience report, Michael Hentze, Senior Vice President of Engineering at Tricentis, presented the path to agile transition in his development organization. He examined the necessary changes that were made within the development and corporate culture. Michael focused on the topic of scaling and explained the actual engineering methodology, and how making significant changes have organizationally impacted Tricentis. A quick glance into the DevOps toolchain at Tricentis concluded the talk and shed light on how Continuous Delivery and Continuous Testing are cornerstones of Tricentis' engineering approached.

## Security im Zeitalter von Industrie 4.0 und Digitalisierung (20.11.2019)

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

Philipp Reisinger (SBA Research)

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

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

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

Kurt Glatz (ALE Austria)

Im Fokus bei der Digitalisierung steht seit Jahren die Informations- und Datensicherheit. Die neuesten IT-Reports vermelden bei cyberkriminellen Aktivitäten einen deutlichen Aufwärtstrend. Das Bildungswesen zählt dabei zu den Top 3 der gefährdetsten Branchen. Im Rahmen der Digitalisierung von Schulen und Universitäten gehört demnach die Netzwerkzugriffssicherheit zu den wichtigsten Investitionen, auf dem Weg modernes Lernen zu ermöglichen. Warum es jetzt höchste Zeit ist, über eine Network Security Strategie nachzudenken?

Genannte Punkte waren:

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

Sichere Netzwerktechnologien und insbesondere Strategien, die vor Cyberkriminalität schützen und gleichzeitig bei High-Speed Performance das Risiko von Ausfallzeiten minimieren können, sollten also ab sofort ganz oben auf der Agenda der digitalen Transformation von Hochschulen stehen.

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

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

Besprochene Aspekte waren:

1. Generelles Problem: Das klassische CIA-Dreieck

2. Strafen im Rahmen der EU-DSGVO
3. Gängige Methoden – deren Aufwände und Risiken
4. Der Zero-Konfigurations-Firewall-Ansatz

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

Orsolya Nemeth und Salmoné Wagner (Sparx Services CE)

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

### Datenschutzverordnung – Lessons learned bis 2019

Markus Frank (FrankLaw)

Inhalte des Vortrags waren:

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

## Künstliche Intelligenz (3.10.2019)

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

Theodorich Kopetzky (SCC Hagenberg)

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

### Trusted AI – Watson OpenScale

Benedikt Klotz (IBM)

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

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

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

### Was ist kognitive Kommunikation?

*René Princz-Schelter (Alcatel-Lucent Enterprise)*

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

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

### Watson AutoAI

*Benedikt Klotz (IBM)*

Das große Interesse von Artificial-Intelligence-Anwendungen führt zunehmend zu einem Engpass an qualifizierten Fachkräften. Um AI jedoch in Unternehmen gewinnbringend einzusetzen, werden Personen benötigt, die gute Kenntnisse in Mathematik und Statistik haben, die KI-Modelle bauen und diese mit gleichbleibender Güte betreiben können. Watson AutoAI adressiert diesen Skill Gap. Es analysiert Daten automatisch und unterstützt Anwender durch automatisches Feature Engineering und Selektion von KI-Modellen, die exakt auf die Prognoseprobleme des Anwenders zugeschnitten sind.

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

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

*Elena Ndrepepa (Teknowlogy), Klaus Holzhauser (Teknowlogy)*

Der Vortrag behandelt folgende Punkte:

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

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

*Werner Hölzl (WIFO)*

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

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

## Neue Software-Trends (25. 9. 2019)

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

*Christian Baier (Karer Consulting)*

Der Vortrag beschäftigte sich mit diesen Punkten:

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

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

*Orsolya Nemeth und Salomé Wagner (Sparx Services CE)*

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

### Drei Instrumente für Schnelligkeit und Prozessqualität in Entwicklungsprojekten

*Ursula Meseberg (microTOOL)*

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

Projektvorlagen, Prozessbausteine und Muster für wiederkehrende Projektaufgaben.

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

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

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

## DevOps in modernen Applikationen

Gerwald Oberleitner (Microsoft)

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

## Lean Portfolio Management nach SAFe® 4.6

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

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

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

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

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

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

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

Albert Hayr

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

## ITSM & IT-Sourcing Herbstsymposium (25. 9. 2019)

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

Peter Stanjeck (USU GmbH)

Der Vortrag beschäftigt sich unter anderem mit folgenden Fragen:

- Wie verbindlich ist die IT bei ihren Serviceversprechen?
- Wie gut ist das Serviceerlebnis aus Sicht der Anwender?
- Wie hat sich die Organisation innerhalb der IT durch die Servicezentrierung verändert?

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

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

Walter Langmann (XAL)

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

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

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

Bernhard Jaksche (ABB Schweiz)

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

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

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

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

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

## Service Level Agreements – Kuriose Fälle

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

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

## Brauchen wir jetzt agiles ITSM?

Mathias Traugott (Punctavista)

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

## Warum DevOps nicht das bessere ITIL® ist

Mathias Traugott (Punctavista)

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

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

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

Almudena Roriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

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

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

Ursula Meseberg (microTOOL)

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

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

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

Norma Acevedo (REWE Digital Bulgaria)

For most of the digital retail companies, classical requirements management is completely in the hands of the customer or the business analysts. Development teams mostly implement solu-

tions based on predefined design, but they hardly contribute to define what is the problem we are trying to solve.

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

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

Is this Agile requirement management?

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

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

## Agiles Enterprise-Architektur-Management

*Benjamin Mayer, MSc (Raiffeisen Software GmbH)*

Enterprise-Architekturen bieten ein umfangreiches Bild auf IT-Landschaften und Geschäftsprozesse von Unternehmen und bilden daher eine wichtige Entscheidungsgrundlage für strategische Planungen. Eine zentrale Herausforderung für Enterprise-Architektur-Management ist die Erstellung und Wartung von Architekturmodellen und der damit verbundene Ressourcenaufwand, um sicherzustellen, dass Architekturmodelle und deren Dokumentation aktuell und vollständig sind. Damit Enterprise-Architektur-Management den Anforderungen von agilen Entwicklungsprozessen und DevOps-Ansätzen entspricht, muss auch Enterprise-Architektur-Management agil werden, um sich laufend ändernde IT-Systeme und Geschäftsprozesse zu unterstützen. In diesem Vortrag präsentierten wir Arbeiten aus einer langjährigen Forschungskoooperation zwischen der Raiffeisen Software GmbH, der Johannes Kepler Universität Linz und dem Software Competence Center Hagenberg, die das Ziel verfolgen, den Grad der Automatisierung zu erhöhen und damit auch Enterprise-Architektur-Management agiler zu gestalten.

## Mobile DevOps

*Gerwald Oberleitner (Microsoft)*

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

## Cyber Security Modellierung: der sichere Standpfeiler für IoT

*Orsolya Nemeth, Salome Wagner (Sparx Services CE)*

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

## Hybride Integration in komplexen Organisationen

*Peter Brückler (Software AG)*

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

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

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

## Mit agilem Requirements Engineering zur dunklen Seite der Macht

*Mladen Stefanovic ( BearingPoint)*

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

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

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

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

*Reinhard Eisner (Software Quality Lab)*

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

## Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (4.6.2019)

### Predictive Analytics im Public Sector

Renate Pazourek (BRZ)

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

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

Christian Baier (Karer Consulting)

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

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

Michael Amann-Langeder (ProMind)

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

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

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

Philipp Reisinger (SBA Research)

Risikomanagement ist eine der Kernkomponenten in Gesetzen und Sicherheitsstandards und bildet die Basis für Entscheidungen im Bereich der Informationssicherheit. Das Ziel ist es, Risiken zu

identifizieren, zu bewerten und abgeleitet davon unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit Maßnahmen zur Behandlung der Risiken zu setzen.

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

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

Markus Costabiei (Akarion)

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

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

Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie.

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

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

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

Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern.

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

### Ethics Guidelines for Trustworthy AI

Erwin Schoitsch (AIT)

In einer digitalisierten Welt hochautomatisierter Systeme, die kritische Entscheidungen auf Basis von komplexen Algorithmen und künstlicher Intelligenz (AI) treffen, verschieben sich diese Funk-



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

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

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

### Datenschutzverordnung – Lessons Learned 3/2019

Markus Frank (FrankLaw)

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

### Secure Networks

Kurt Glatz, Christian Angerer (ALE Austria GmbH)

Bei der Maslow'schen Bedürfnispyramide steht Sicherheit nach den physiologischen Bedürfnissen bereits an zweiter Stelle und ist Teil unserer DNA. Dass wir IT-Infrastruktur schützen müssen, ist uns schon seit langem klar. Durch die Zunahme an Mobilität, Cloud-Diensten, BYOD und »Connected Things« ist die Heraus-

forderung, Daten, Geräte und Firmenwerte zu schützen, größer denn je. Es gibt unzählige weitere wichtige Faktoren – beispielsweise das Routing des IoT-Netzwerkverkehrs oder die Einrichtung von Geräteprofilen zur Authentifizierung. Daher müssen die Unternehmensnetze entsprechend angepasst werden. Durch das Definieren verschiedenster Parameter und Sicherheitsstufen können sich Organisationen bestmöglich auf das IoT vorbereiten.

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

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

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

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

Christoph Schmittner (AIT)

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

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

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

Alexander Betti (USU GmbH)

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

### Enterprise Service Management – und jetzt?

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

Die Zukunft ist digital und damit auch die Art und Weise, wie wir unser Business Modell ausgestalten und unsere Services und Betriebsprozesse danach ausrichten. Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den 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 muss zur strategischen Kompetenz eines jeden Unternehmens werden!«

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

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

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

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

### Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement

Michael Amann-Langeder (ProMind)

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

Das erklärte Ziel der Digitalisierung ist es, Mehrwert über durchgängige Prozesse zu schaffen. DSGVO und ISO 9001:2015 zeigen eindrücklich die Richtung. In diesem Vortrag erlebten Sie anhand zahlreicher Praxisbeispiele aus international agierenden Unternehmen,

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

### Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM und KPIs

Olivia Zwahlen (Allianz Technology Schweiz)

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäß ITILV3 wird dies sogar als Teilprozess ausgewiesen: »Unsere Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf die Service-Unterbrechung einzustellen.« Wie können wir die Anforderung des Anwenders erfüllen, wenn bei einem Service-Ausfall bereits alle Mitarbeitende im Service Desk überlastet sind? Wie gehen wir mit der Informationslogistik um und was ist das überhaupt? Bei diesem Vortrag ging es um gemachte Erfahrungen bei der Änderung unserer Kommunikation, die Stärken und die Schwächen aber auch die Chancen und Risiken.

### Service Integration and Management

Claire Agutter (Scopism Limited)

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

### Die neue ITIL 4

Angelo Leisinger (CLAVIS klw)

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

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

### Ein serviceorientiertes IT Financial Management – Ein Kinderspiel?

Fritz Kleiner (Futureways)

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

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

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

Andreas Pirkner (Erste Asset Management)

Unternehmen stehen vor der Aufgabe, die Herausforderungen der digitalen Transformation rasch und zielgerichtet zu adressieren. Dieser Vortrag zeigte auf, wie sich EAM ausgehend vom Fokus auf Stabilität, Risikoreduktion und Einsparungen entwickeln muss, um

die digitale Transformation und die damit verbundene Einführung von Innovationen gezielt und effektiv zu begleiten. Die »EAM Initiative Österreich« hat es sich zur Aufgabe gemacht, diesem positiven Beitrag von Enterprise Architecture Management durch Veranstaltungen und Publikationen breiteren Raum zu verschaffen. Im Zentrum stand der kontinuierliche Gedankenaustausch, um die Teilnehmer an Good-Practice-Lösungen sowie den zu entwickelnden Instrumenten und EAM-Tools teilhaben zu lassen.

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

Stephan Aier (Universität St. Gallen)

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

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

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

Christoph F. Strnadl (Software AG)

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

- Integration 4.0 – Wie sich (IT-) Integration fundamental von anderen »Wellen« in der IT unterscheidet
- Hybride Integration – Welche Architekturansätze und Architekturmuster heute prävalent sind (oder in naher Zukunft sein werden)
- Theoretische Perspektive – Warum komplexe Anforderungen auch komplexe Lösungen erfordern und man sich das auch

nicht »schön reden« kann: Von W. Ross Ashbys »Law of requisite variety« (1956) über FLP (1985) zum CAP Theorem.

- Praktischer Perspektive – Wie man prinzipiell zu praxisgerechten Lösungen kommen kann: Stichwort Integrationsplattform.

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

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

Presentation of the LabNaf architecture framework featuring

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

LabNaf is a highly customizable modeling language and architecture framework that semantically merges and extends standards into a meaningful architecture workflow. The framework features some extensive and configurable modeling language and tools along with pragmatic on-line documentation. The strategy, architecture and planning standards that have been semantically merged into the LabNaf framework include Archimate, BPMN, UML, TOGAF, SAFe, Strategy Map, Gartner EA Stage Planning, IT4IT, PESTEL Analysis, Porter's Five Forces Analysis and Business Model Generation. The framework is widely deployed and adopted at YPTO, the IT organization of the Belgian railways.

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

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

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

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

Markus Schneider (Volksbank)

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

## Angewandtes EAM beim IT-Dienstleister

Mag. Günther Rainer (ARZ)

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

## Künstliche Intelligenz & Chatbots

Alexander Wachtel (ESC)

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

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

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

In diesem Vortrag erhielt das interessierte Publikum einen Einblick in die Vorgehensweise und Ergebnisse einer Wissenschaftlichen Arbeit zur Erforschung des Fachgebietes »Enterprise Architecture Management« (EAM). Die Vorgehensweise verdiente deshalb einen besonderen Platz in der Präsentation, weil in der Arbeit erstmalig eine »Big Data«-basierte Analysemethode zum Einsatz kommt welche auf die Aufgabenstellung hin optimiert wurde, nämlich mittels »Text Mining« alle Artikel wissenschaftlichen zur Verfügung stehenden Beiträge aus über dreißig Jahren Entwicklung von Unternehmensarchitektur (ca. 4000) hinsichtlich dem historischen Verlauf der Diskussion und hinsichtlich einer Zukunftsprognose dieses Fachbereichs auszuwerten. Nach der Besprechung dieser bisher einmaligen ganzheitlichen und systematischen Literaturrecherche mittels Big Data basierendem Text Mining folgte die Besprechung der Ergebnisse im zweiten Teil des Vortrags; zuerst aus der Retrospektive und dann aus der heutigen Perspektive in Hinblick auf das was unsere KI (i. S. v. prädiktiver Analyse) als Ergebnis Arbeit prognostiziert hat. Unser Vortrag endete mit der Einladung unsere Ergebnisse im Licht der aktuell erfahrbaren Realität in den Organisationen der Teilnehmer zu besprechen.

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

Roger E. Rhoades (Consultant)

In der Ära der Digitalisierung soll der Fokus der Enterprise Architekten auf die Übersetzung der Geschäftsstrategien in konkrete Transformationsvorhaben liegen, um den größten Mehrwert für das Unternehmen zu erbringen. In diesem Beitrag wurde eine konkrete Vorgehensweise für die Operationalisierung einer digitalen Trans-

formation und deren entsprechenden Umsetzung in Microservices vorgestellt.

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

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

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

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

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

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

### Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM

Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz)

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäß ITILV3 wird dies sogar als Teilprozess ausgewiesen: »Unsere Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf die Service-Unterbrechung einzustellen.« Wie können wir die Anforderung des Anwenders erfüllen, wenn bei einem Service-Ausfall bereits alle Mitarbeitende im Service Desk überlastet sind? Wie gehen wir mit der Informationslogistik um und was ist das überhaupt? Bei diesem Vortrag ging es um unsere gemachten Erfahrungen bei der Änderung unserer Kommunikation, die Stärken und die Schwächen aber auch die Chancen und Risiken.

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

Robert Scholderer (Consultant)

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

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

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

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

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

*Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)*

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

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

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

Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern

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

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

### Requirements Engineering in agilen Projekten

*Mladen Stefanovic (Bearingpoint)*

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

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

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

## Agiles RE im sicherheitskritischen Umfeld

*Bernd Röser (Agosense)*

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

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

*Ing. Rudolf Siebenhofer (SielTMCi)*

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

*Mathias Traugott (Punctdavista)*

Die heutigen Herausforderungen:

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

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

### Mobile DevOps

*Gerwald Oberleitner (Microsoft)*

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

### 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.

## Innovation Needs Models

Peter Lieber (LieberLieber)

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

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

## EAM & Microservices: Verzahnung zweier Extreme

Roger E. Rhoades (Consultant)

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

## 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-Treuhandenschaft 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 %).

## 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 Block-

chain-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.

## **14. Swiss Business & IT-Service-Management 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.

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

*Erwin Bratengeyer (Donau Universität Krems)*

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

### **ITSM und sicherer Umgang mit privilegierten Benutzerkonten**

*Christian Götz (Genesis/Cyberark)*

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

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

*Stefan Müller (it-novum GmbH)*

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

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

*Angelo Leisinger (Clavis klw AG)*

Einmal mehr ist die Diskussion im Service Management von vielen »Buzz Words« geprägt (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.). Dies ist einerseits erfreulich, denn es zeigt eine fast schon stürmische Entwicklung. Andererseits ist es auch recht verwirrend und es kostet Zeit, die Spreu vom Weizen zu trennen. Als Vertreter von

BITSen.ch wird Angelo Leisinger eine knappe und persönliche Bewertung der aktuellen Entwicklungen der ITSM-Methodiken geben.

## Software Asset Management in der Swisscom

*Gilbert Mariéthod (Swisscom)*

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

## Multiprovidermanagement

*Christian Knecht (Karer Consulting AG)*

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

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

*Christian Kurz (PWC Österreich)*

Vorbereitung auf die Cyberangriffe als Geschäftsanforderung

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

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

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

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

*Uwe Maurer (NTT Data Österreich)*

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

Für die Erkennung von Angreifern, die bereits im Netz sind, von Verstößen gegen die Richtlinien und von Fehlern bei den Sicherheitseinrichtungen werden Überwachungsregeln aus den Libraries und den Erfahrungen der NTT bei Compromise-Analysis und Forensik eingesetzt. Zudem werden die Daten in Security-Me-

triken 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?

## 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.

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

*Anselm Rohrer (consectra GmbH)*

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

### **SIAM und Multi-Provider-Management**

*Markus Lindinger (MASTERS Consulting)*

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

# AutorInnen der letzten Jahre

**Thomas Abele (TIM Consulting)** ist Professor for International Management at the University of Applied Science »FOM Hochschule für Oekonomie & Management«, Stuttgart, Germany Scientific Coordinator of the FOM Competence Center for Technology and Innovation Management. Zuvor war er an der German University in Cairo, Fakultät of Management and Technology, tätig und u. a. am Fraunhofer-Institut für Manufacturing Engineering and Automation. Ihn zeichnet aus, bei über 50 Publikationen zu verschiedensten Themen wie Technology and Innovation Management, Production / Logistics, Management of Ramp-Ups, Management Models, RFID als Autor und Herausgeber mitgewirkt zu haben. Weiters ist er als Seminarreferent an der University of Stuttgart, University of Applied Sciences Esslingen, European School of Business Reutlingen, MCI Management Center Innsbruck (Austria) tätig.



**Luc Alix (Enterprise Intelligence Partner)** has a background in electronics and software engineering filling different roles as a senior Enterprise Architect right now. In the passed 15 years, being certified TOGAF, ARCHIMATE and BPMN, he has built an exceptional experience in developing and maturing Enterprise Architecture departments in large organizations. Luc's credo is "If you don't know your organization, model it. If you don't model it, you will not be able to change it, efficiently". Through his own organization Enterprise Intelligence Partners, Luc delivers Enterprise Architecture consultancy services including different level training programs. Luc is also an experienced modeler in authoring and co-authoring architecture frameworks.



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



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

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



**Prof. Dr. Stephan Aier (Universität St.Gallen)** ist Assistenzprofessor und Privatdozent am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St.Gallen (IWI-HSG) und leitet dort seit 2006 Arbeitsbereiche und Kompetenzzentren zum Unternehmensarchitekturmanagement. Er ist



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

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



**Leonard Ammerer (Wien Energie)** ist seit 2010 in verschiedenen IT Architektur-Rollen tätig. Seit seiner Zeit bei UPC Telekabel, und später bei Liberty Global, beschäftigt er sich mit der Aufbereitung von Informationen, die als Grundlage für die Erstellung von Zielbildern dienen. Als IT Enterprise Architect bei Wien Energie GmbH hat er sich zum Ziel gesetzt, das Unternehmen bei der erfolgreichen Bewältigung von Veränderung durch Digitalisierung zu unterstützen. Sein Leitmotiv für Enterprise Architecture Management ist: »To provide the company with capabilities for information based strategic decision making processes, in a volatile and digital environment.«



**Dr. Markus Andréewitch (andréewitch & partner rechtsanwälte)** ist Rechtsanwalt und geschäftsführender Partner der andréewitch & partner rechtsanwälte GmbH. Einer seiner Hauptschwerpunkte liegt im Bereich IT-Recht, IT-Vertragsrecht, Outsourcing, Neue Medien, IT-Mediation und Datenschutz. Dr. Andréewitch begleitet seit über 25 Jahren IT-Anbieter, IT-Kunden und IT-Consulter durch die komplexe IT-Rechtslandschaft. Er ist überdies Aufsichtsrat, Beirat und IT-Ausschuss-Mitglied in mehreren namhaften Unternehmen.



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

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



**Andrej Balukcic (Digital Planet GmbH)** I work with software development leaders and their teams towards achieving high quality solutions to customers' goals, developed with an agile approach while staying in-budget and on-time.

I bring to bear first-hand experience of the difficulties that leaders and developers have to face in everyday work. I have extensive experience in large software projects developed by large and distributed teams. I am a team player who aims to awaken the passion in people and bring the team's performance to the highest level. I am a certified project manager, scrum master and requirements engineer. I hold a Bachelor of Science in Media Informatics from the Vienna University of Technology.



**Rüdiger Bartold (ifb Group).** Nach einem kombinierten Studium von Wirtschaft und Informatik hat Rüdiger Bartold etwa ein Jahrzehnt im Bereich der Business Intelligence verbracht, bevor er sein Interesse an übergreifend strukturierenden Ansätzen in die Arme der Enterprise Architecture getrieben hat. In dieser gipfelt nach seinem eigenem Empfinden seine bisherige Entwicklung.



**Michael Bättscher (Klinik Arlesheim),** eidg. dipl. Informatiker, Leiter ICT bei der Klinik Arlesheim AG seit März 2019.



**Dr. Ulrich Bayer (SBA Research)** arbeitet als Senior Security Analyst bei Secure Business Austria und ist dort unter anderem für die Durchführung von Sicherheitsüberprüfungen sowie das Abhalten von Security-Schulungen verantwortlich. Davor arbeitete er als Projektassistent auf der TU Wien und forschte und programmierte auf dem Gebiet der Malware-Analyse. Zudem besitzt er zahlreiche Qualifikationen wie CISSP, Certified Ethical Hacker und CSSPL und ist akkreditierter ÖNORM A7700-Auditor. Er ist auch Mitglied bei Usenix und OCG.



**Alexander Betti (USU)** ist seit 1996 bei der USU GmbH und dort seit 2016 als Senior Sales Manager tätig. Zuvor verantwortete er im Bereich Consulting als Projektleiter verschiedenste nationale und internationale Projekte um anschließend als Leiter Consulting für den gesamten Beratungsbereich verantwortlich zu zeichnen. In seiner Rolle als Senior Sales Manager betreut er aktuell die unterschiedlichsten Interessenten und Kunden rund um die »Services« im Umfeld IT- und Enterprise Service Management.



**Harald Biedermann (ÖBB)**

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



**Britta Blank (Scale Agile Inc.),** Director, EMEA at Scaled Agile, Inc., has over 30 years of cross-industry work experience in direct and indirect sales positions. Insightful and transformational leader who melds broad sales expertise and technical knowledge to forge and foster profitable, long-term relationships. Assembles and leads cross-functional and multicultural teams that surpass expectations. Currently Britta holds a management role being responsible for all direct, partner and online sales and solution creation across EMEA. Britta really enjoys helping change the way we work.



**Claudia Borst (Modis).** Als Mitglied des Modis ITO Management Teams lebt sie Service in jeder Situation: Sie managt bei Modis ITO die IT-Serviceumgebung eines Premiumherstellers der Automobilindustrie und entwickelt gemeinsam mit ihren Teams innovative ITSM-Lösungen weiter.



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



**DI Dr. Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)** studierte Philosophie an der Universität Wien und Elektrotechnik an TU Wien. Anfang der 90er Jahre leitete er die F&E Abteilung der Focus electronics GmbH zur Entwicklung von Mind Machines. Seit 1996 ist er an der Donau-Universität



Krems zunächst als Lehrgangleiter und Lektor tätig, seit 2009 leitet er das E-Learning Center. Erwin Bratengeyer veranstaltet europaweit einschlägige Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien.

**Ing. Alexander Breznik (OMNINET)** ist seit mehr als 20 Jahren in der IT-Branche tätig, hat 12-jährige Unternehmer-Erfahrung und ist aktuell für OMNINET Austria als Verantwortlicher für den Bereich Sales & Partnermanagement aktiv. Der Fokus auf daten- getriebene Projekte und deren kundenzentrierte Abwicklung, aus Beratungs- sowie Umsetzungs-sicht, begleitet ihn seit Jahren.



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



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

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

**Peter Brünenberg (MEGA)** ist Country Manager DACH bei MEGA International und leitet das Büro in Berlin. Er ist ebenfalls Mitglied des Advisory Boards und wirkt in dieser Rolle bei der Weiterentwicklung der Software sowie des Customer Success Frameworks mit.



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

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



**Andra Calancea** ist seit 20 Jahren in der Test- und agilen Beratung tätig und schätzt am agilen Ansatz, dass er hilft, an sich selbst und den Prozessen zu arbeiten. In Branchen wie Finanz, Logistik und Automotive hat sie sowohl nach traditionel-



len als auch agilen Vorgehensweisen ihr umfangreiches Test-Know-how eingebracht. Dabei war und ist ihr wichtig, immer transparent mit dem Status ihrer Arbeit umzugehen, um in Projekten Klarheit zu schaffen. Seit Januar 2019 ist es ihr als selbstständige Beraterin ein Anliegen, dass Menschen mehr Freude daran haben, Software zu nutzen und möchte User Experience und Usability durch den Einsatz agiler Softwareentwicklungsmethoden erreichen.

**Marcello Centineo (Ivanti)**. Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration. Danach knapp 3 Jahre (2005 bis 2008) im Support gearbeitet (Stationen: Arrow Central Europe GmbH und LANDESK (jetzt Ivanti) in Deutschland/Frankfurt und England/London). Dann ab 2009 knapp 10,5 Jahre als ITSM Consultant/Berater + Trainer für verschiedene Firmen. Erst beim Hersteller (LANDESK) direkt, danach für zwei LANDESK. Partnerfirmen (J2 Consulting GmbH und Expertize GmbH). Dann als Senior Consultant bei der USU GmbH. Seit April 2019 als PreSales Solution Architect bei Ivanti.



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



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



**Dr. Stefan Craß (Austrian Blockchain Center – ABC)** ist seit April 2020 als Senior Researcher und Projektmanager im Austrian Blockchain Center (ABC) tätig und dabei in unterschiedliche Forschungsprojekte mit Blockchain-Bezug involviert. Davor hat er mehrere Jahre als Projektassistent am Institut für Information Systems Engineering der TU Wien (Fakultät für Informatik) gearbeitet und war dabei an unterschiedlichen Projekten im Bereich »Verteilte Systeme« beteiligt. Seine Forschungsinteressen beinhalten Blockchain-Technologien und -Anwendungen sowie Koordinations-Modelle, Middleware-Architekturen, Modellierungssprachen, Security und Patterns.



**Andrea Darabos (Lean Advantage Ltd)** ist Beraterin für Agilität in Unternehmen. Sie arbeitet seit 2007 in und mit großen globalen Organisationen an umfangreichen agilen Produkt- und Organisationsentwicklungen. Als Beraterin hat sie in verschiedenen Entwicklungszentren und -kulturen gearbeitet – China, Indien, USA, Kanada, Großbritannien, Deutschland und Schweden – für Kunden aus den Bereichen Investmentbanking, Telekommunikation und Medien sowie Einzelhandel. Sie ist spezialisiert auf systemische Organisationsverbesserung und coacht Senior Leadership Teams – CFOs, CMOs, COOs, CTOs – um ihre Organisationen durch Storytelling, Einladung, Delegation und vertrauensbasierte Führung zu aktivieren.



**Dr. Nedim Dedić, MSc MSc (Salzburg AG)** hat als Lead-Enterprise-Architekt die zentrale Verantwortung für die gesamte Enterprise-Architektur bei Salzburg AG. Er ist Branchenexperte und Autor mehrerer wissenschaftlicher Arbeiten in den Bereichen IT-Architektur, Datenarchitektur, Business Intelligence, Data Warehousing, Enterprise Reporting und Big Data. Als IT-Architekt und Produktmanager hat er umfangreiche internationale Erfahrung in Energiesektor, Bankwesen, Einzelhandel, Marketing und Media. Er ist promoviert in Computing Science, hat zwei Masterabschlüsse (Informatik und Geoinformatik), Postgraduate Certificate in Research Methods, ist TOGAF und als Datenschutzbeauftragter zertifiziert. Nedim ist auch Mitglied der internationalen Association of Enterprise Architects (AEA), British Computer Society (BCS) und Österreichischen Computer Gesellschaft (ÖCG).



**Carsten Dehner (Vienna Insurance Group)** ist (abstrakter) Diplom-Mathematiker und wechselte nach einer Lehrtätigkeit an der Fakultät für Wirtschaftsinformatik (speziell Banken & Versicherungen) der Dualen Hochschule Baden-Württemberg 2008 nach Wien zur Vienna Insurance Group. Dort bekleidete er mehrere Führungspositionen in verschiedenen IT und Business Units der Gruppe, immer fokussiert auf die Schnittstelle zwischen Business und IT. Hier hat er eine maßgebliche Rolle bei der Gruppenweiten Einführung von Solvency II und IFRS 17 gespielt, als Workstream Lead für sämtliche IT und Daten Themen, sowie verschiedene Business Themen. Seit 2017 ist er Geschäftsführer einer IT-Tochter und seit diesem Jahr als Head der VIG Holding IT.



**Taras Demyanets (Erste Digital GmbH)** verfügt über zwanzig Jahre Erfahrung als Entwickler und Architekt in der Finanzdienstleistungsbranche. Seine Leidenschaft für «tackling complexity in the heart of software» hat er bereits mit mehreren Technologien erlebt. Aktuell arbeitet er an der digitalen Transformation der Erste Group als Leiter der Enterprise Architektur.



**Alain De Preter (YPTO, Belgian Railways)** has a long term affair with architecture method, language and tool innovation. He has over 35 years of international experience with framework deployments at large scale. Alain is currently providing Enterprise Architecture consultancy services



at YPTO, the Belgian Railway's IT organization. He is the author of the architecture framework that they widely adopted.

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



**Marc Otto Dillenburger (DB Systel GmbH)** leitet die Competence Area EAM der DB Systel GmbH und unterstützt die Weiterentwicklung der Unternehmensfähigkeiten hinzu Digital Enterprise Design.

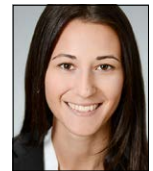
**Gerald Dipplinger (PwC)** ist Digital Leader bei PwC Österreich sowie Steuerberater in der Umsatzsteuer- und Zollabteilung von PwC. Er ist Industry Leader im Bereich Retail & Consumer und seit Juli 2016 neuer Partner für den Bereich Tax Technology. Neben dem Retail-Bereich liegt sein Fokus auf der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



**Clemens Dreihann-Holenia (Erste Group Bank AG)** studierte an der Universität von St. Andrews Mathematik und Volkswirtschaft. Nach 2 Jahren bei einer Inhouse-Beratung in China, begleitetet er über 7 Jahre verschiedene IT-Strategie- und Transformations-Projekte bei Accenture in Deutschland, England und Osteuropa. Seit 2012 arbeitet er bei der Erste Group Bank AG, wo er gruppenweit für die Business Architektur für Finance und Risk Management verantwortlich ist.



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



**Marc Dürr (T-Systems)**. Nach fast 20 Jahren in unterschiedlichen Rollen als Dienstleister großer Telekommunikationsunternehmen wechselte er 2015 zu T-Systems onsite. Bis Ende 2019 führte er das Fachgebiet Agile Projects und Process Management, bevor er Anfang 2020 die Leitung des Angebots-Teams der Region Nord übernahm.



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



**Wolfgang Fasching (Österreichischer Extremsportler).** In seinen mitreißenden Keynotes behandelt der Motivationstrainer Wolfgang Fasching die Themen Motivation, Mitarbeitermotivation, mentale Stärke, Vision, Zielsetzung und Zielerreichung praxisnah, eindrucksstark und mit Beispielen aus dem puren und echten Leben. Der Einsatz von beeindruckendem Fotomaterial seiner eigenen extremen Abenteuer in vielen Teilen der Welt lässt seine gebannten Zuhörer teilhaben an jenen dramatischen Momenten, die zwischen Sieg und Niederlage entscheiden!



**Andreas Feldner (DB Cargo AG)** beschäftigt sich als Enterprise Architect der DB Cargo AG am liebsten mit der Aufklärung nebelhafter Ziele, dem Heranzoomen des weit Entfernten und hat dabei besonders ein Herz für Schienenfahrzeuge und ihre Instandhaltung.



**Dipl.-Ing. Wolfgang Fiala (Fiala Informatik)**

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



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



**Andreas Fleischer (Gebrüder Weiss)** ist leidenschaftlicher ITler und hat mittlerweile über 30 Jahre Erfahrung in der Logistikbranche sammeln können – davon die Hälfte in operativen IT-Projekten oder bei Herstellen von Logistiksoftware. Seit 2007 arbeitet er in der Corporate IT bei Gebrüder Weiss. In seiner Funktion als IT-Enterprise Architect treibt er den Aufbau eines Architekturmanagements voran. Besonders wichtig ist ihm dabei die gesamtheitliche Betrachtung aller strategischen, operativen und IT-internen Bedürfnisse.



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



**Martin Frefel (Swisscom)** ist Teil des Swisscom Robotics Programms. Er beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Thema Effizienz und den Möglichkeiten repetitive Tätigkeiten zu automatisieren. Er kennt die Herausforderungen beim Aufspüren von geeigneten Cases und auf was es bei der Umsetzung ankommt. Er hat einen guten Überblick über die Stärken der zahlreichen Softwareanbieter und wie Roboter effizient betrieben werden können.



**Dipl.-Ing Gerald Friedberger (Software AG)** verantwortet aktuell das Geschäft der Software AG in Österreich. Er blickt auf 25 Jahre Berufserfahrung in der IT zurück und hat neben mehreren Managementfunktionen in der IBM, wo er unter anderem Prokurist war, umfangreiche Erfahrung im Umfeld von komplexen Software- und Integrationsprojekten. Er hat das Studium der Technischen Physik an der Technischen Universität Wien und einen MBA in Henley abgeschlossen, ebenso hat er Postgraduates in INSEAD und der London Business School absolviert.



**Rudolf Frierss (Microsoft)** ist Business Applications Specialist bei Microsoft Österreich und kümmert sich seit 6 Jahren um die Digitalisierung von Unternehmern und Partnern in Österreich. In seiner aktuellen Rolle fokussiert er sich sowohl auf CRM Applikationen, als auch auf »Low-Code« Development Plattformen.



**Mathias Frey (Erste Group Bank AG).** 20 Jahre umtriebiger in der IT als Entwickler, Projektmanager und Architekt in Unternehmen unterschiedlicher Größe, Branche und Technologieaffinität. Aktuell fasziniert vom Paradigmenwechsel moderner Datenarchitekturen – von monolithischen BI-Lösungen hin zu real-time Streaming und ML.



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



**Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)** hatte bei Alcatel-Lucent Enterprise und deren Vorgesellschaften über die letzten Jahre verschiedene Leadership Aufgaben inne. Seit 1.1.2017 leitet er den Bereich Carriers und Service Provider für Europe and North (DACH, BENELUX, Central and Eastern Europe). Er beschäftigt sich seit längerer Zeit mit Marktanalysen im Bereich Telekommunikation.



**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl (ASFINAG)** ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Managementenerfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch CarrierCom war er maßgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.



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



**Martin Gutmann (Swisscom)** verantwortet das Robotics und Analytics Consulting Geschäft von Swisscom B2B. Er kennt die Trends aus den Themen Robotics, Analytics und Artificial Intelligence. Er hat einen langjährigen Hintergrund in der Optimierung von Geschäftsprozessen im internationalen Beratungsumfeld. Durch den engen Austausch mit Kunden aus unterschiedlichsten Bereichen, weiß er, was aktuell besonders gut funktioniert und hilft Lösungen auch für komplexe Ausgangslagen zu finden.



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



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



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

**Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)**. Gesellschafterin, Sponsoring und Relationship Management. Die Wirtschaftsinformatikerin hat an der Universität Wien studiert und ist der kreative Kopf bei CON•ECT Eventmanagement und heute im Strategieboard tätig.



**Mag. Robert W. Halper (Raiffeisen Bank International AG)** entwickelt als Group IT Architect Roadmaps & Strategien und definiert davon abgeleitet IT-Projekte mit dem Fokus, dass IT-Lösungen »compliant« mit der Gesamtstrategie sowie den Zielen von Business und IT der internationalen Bankengruppe sind. Eine intensive Zusammenarbeit mit relevanten Stakeholdern bei der Entwicklung von innovativen und passenden Konzepten zur Reduktion der Gesamtkomplexität und Reduzierung von Kosten prägen seinen Arbeitsalltag. Die Wahrung der Transparenz sowie der stete Blick auf das Business bilden die zentralen Erfolgsfaktoren dafür.



**Stephen Hansen CMC (Krino)** ist Projektkoordinator im Auftrag von SparxSystems CE für das internationale »Krino XAI«-Projekt, eine Partnerschaft zwischen Experten aus der Linguistik, Philosophie und Technologie die es zum Ziel gesetzt hat, eine neue Art der transparente, lernfähige und kognitive KI zu erforschen und entwickeln.



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



**Dipl.-Ing. Christof Heiss, Msc. (InfraSoft)** war nach seinen Universitätsabschlüssen in der Vergangenheit in leitenden Positionen in IT-Konzernen wie Brainforce oder IBM Österreich, danach als Direktor in verschiedenen Personal-



beratungsunternehmen wie Experis Austria oder Powerserv und ist aktuell als Head of Sales bei InfraSoft tätig.

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



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

**Michael Hentze (Tricentis)** is Senior Vice President of Engineering at Tricentis, a global leader in enterprise software testing solutions. He is Head of Tricentis' EMEA Engineering Team with development sites in Vienna, Lodz and Budapest and is responsible for a Team of 100+ Engineers.

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

**Wolfgang Herr (Erste Group IT)**, ist als Information- und Systemarchitekt maßgeblich an den strategischen IT-Infrastrukturentscheidungen der Erste Bank und Sparkassen beteiligt. Aktuell beschäftigt er sich mit Architektur Modernisierungsprojekten und spannenden Fragen wie »Workflow Management Systeme als enabler für Cross Channel Architekturen« und »Service Integration via ApiGateway und ServiceMesh«.



**Dr. Claus Hintermeier (Zürcher Kantonalbank – ZKB)** leitet die IT-Architektur der Zürcher Kantonalbank (ZKB), fungierte über mehrere Jahre als Enterprise Architekt der Investment Bank der ZKB und kann auf 25+ Jahre Berufserfahrung zurückblicken, in denen er unter anderem Teil der Component Solutions Group des Accenture Technology Labs, IT-Architekt im Großprojekt Xetra der Deutschen Börse und Funktionaler Architekt der SAP Payment Engine war. Er interessiert sich insbesondere für Capability Based Planning, Business Component Architecture und Complex Event Processing, nebst neuen Ansätzen im Handel, Anlagen und Zahlungsverkehr mit Fokus auf Distributed Ledger Technology.



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

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



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



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

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

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



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





**Ao. Univ.-Prof. Dr. Christian Huemer (TU Wien)**

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



**Jakob Jellbauer (Software AG)**

ist aktuell Vice President Enterprise Architecture, Cloud and Virtualization / Deputy CIO bei der Software AG und seit 2020 im Unternehmen tätig. Er verfügt über langjährige Berufserfahrung – u. a. als Head of Digital Customer Products bei MAN Truck & Bus SE und Head of Software Development & Operations bei der Interhyp AG.



**Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär, BITSeN)**

ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.



**Alexander Jungwirth (IT-Services der Sozialversicherung GmbH)**

begann mit einer betriebs- und automatisierungstechnischen Ausbildung, welche später um eine Handelsausbildung, einer Softwareentwicklungs- und Systemadministrationsausbildung erweitert wurde.



Die beruflichen Stationen im In- und Ausland führten Alexander Jungwirth über Konzerne, Start-ups und einer Selbstständigkeit schließlich zur IT der Sozialversicherung. Dort leitet er seit 12 Jahren das Application Management. Einer der Hauptkunden ist unter anderem die neue gegründete österreichische Gesundheitskasse.

Das Entwickeln und Betreiben von Werkzeugen zum Entwickeln und Betreiben von Produkten wie ELGA, ist ein Schwerpunkt der täglichen Arbeit. DevOps-Methoden sind seit 2010 Mittelpunkt dieser Arbeitswelt, welche im Jahr 2017 um Denkmodelle der Kybernetik erweitert wurden.

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



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

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

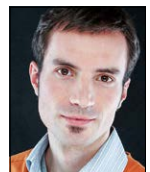
**Martin Kaderabek (Erste Group)**

sieht Softwareentwicklung als seine Berufung. Er hat in den vergangenen 20 Jahren an vielen nationalen und internationalen Projekten der Erste Group als Entwickler und Architekt gearbeitet. Aktuell bestimmt die Erste Container Plattform sein berufliches Leben. Das Jonglieren mit Container-Technologien und kulturellen Veränderungen lässt ihm viel Raum für Innovation und Transformation.



**Horst Kargl (Sparx Systems)**

Dr. Horst Kargl beschäftigt sich seit 2000 mit OO-Modellierung. Bevor er 2008 zu SparxSystems wechselte, war er wissenschaftlicher Mitarbeiter an der TU Wien und forschte in Projekten an den Themen E-Learning, Semantic Web sowie Modell-getriebener Software Entwicklung. Hierzu dissertierte er und hat sich mit der automatischen Integration von Modellierungssprachen beschäftigt. Seine Schwerpunkte sind Software und System Architektur, Code Generierung sowie das Erstellen von Tools im Umfeld von Model Based Engineering. Er ist Autor von mehreren Fachartikeln, hält regelmäßig Vorträge rund um Model Based Development und arbeitet in Industrie-, als auch bei Forschungs-Projekten mit.



**Fritz Kleiner (Futureways)**

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



**DI Benedikt Klotz (IBM)**

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



**Christian Knecht (Karer Consulting)**

Dipl.-Betriebswirt, war über mehrere Jahre in leitender Funktion in den Einkaufsorganisationen bei Hewlett Packard und Credit Suisse tätig. Schwerpunkte waren dabei das Sourcing von Dienstleistungen und die Optimierung der Prozesse durch Automatisierung, Outsourcing, Near-/Off-Shoring und Compliance Management. Als Verantwortlicher für die Geschäftsprozessarchitektur bei Syngenta begleitete er die Gestaltung eines neuen



Servicemodells im Rahmen des Aufbaus eines Offshore-Centers in Indien. Heute ist Christian Knecht Mitglied der Geschäftsleitung der Karer Consulting und als Berater im Bereich IT-Businessmanagement tätig. Er ist zertifizierter Enterprise-Architekt (TOGAF 9.1), MSP Practitioner (Managing Successful Programmes), SCRUM Master und ausgebildet in ITIL v3 sowie COBIT 5.

**Dipl.-Ing. Theodorich Kopetzky (SCCH)** has been area manager for Services and Solutions at the Software Competence Center Hagenberg since the beginning of 2020. From 2014 to 2019 he was executive head of the »Knowledge-based Vision Systems« research focus. He studied computer science at the Johannes Kepler University Linz with focus on software engineering and compiler design. He joined the Database Technology group of the SCCH in the year 2004 as project manager for a multi person-year project in the area of SOA based enterprise application platform systems.



**Dr. Techn. Willibald Krenn (AIT)** ist Thematic Coordinator im Center for Digital Safety & Security bei AIT, wo er sich für Forschung in Cybersecurity und Communication Technologies engagiert, darunter wie KI-Technologien diese system- und sicherheitskritische Bereiche effektiv und zuverlässig unterstützen können.



**Maria Kreuzer (IMARK Strategy & Research)** ist Brand Consultant bei IMARK Strategy & Research und berät Unternehmen im Bereich der strategischen Markenführung, Markenpositionierung und qualitativen Marktforschung. Basierend auf Market Insights unterstützt sie Entscheider in ihren markenstrategischen Fragen. Durch ein Kundenprojekt wurde Maria auf das Thema Blockchain und die Auswirkung auf Governance-Prozesse in Unternehmen aufmerksam.



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



**Sven Lehmann (Modis)** setzt sich innerhalb des Modis ITO Management Teams für die Weiterentwicklung bestehender IT Supportservices sowie neue Automatisierungslösungen im IT Service Delivery Management ein. Als Product Owner hat er den ChatBot »Modito« maßgeblich mitgeprägt.



**Ing. Mag. Sabine Lehner, MSc (Xenium AG)**, hat langjährige Management- und Führungserfahrung im IT-Bereich. Seit 2018 ist sie bei der Münchner IT-Beratung Xenium AG in den Bereichen agiles IT-



Projektmanagement und Begleitung von Digitalisierungsprozessen tätig. Sie ist Certified SAFe5 Agilist, Certified Scrum Master und Digital Excellence Navigator Beraterin.

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



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



**Peter Lieber (LieberLieber, VÖSI)** ist »Parallel Entrepreneur« in der Software Industrie. Seine aktuellen Unternehmen Sparx Systems CE, Sparx Services CE / Switzerland und LieberLieber Software bieten innovationsgetriebene Informationstechnologie: Modellbasierte Software, Consulting, Schulung und Training. Die strategische Ausrichtung dieser Unternehmen hat zum Ziel, Kunden einen substanziellen Beitrag an die digitale und soziale Wertschöpfungskette zu liefern. Mit seiner jüngsten Unternehmensinitiative »THREATGET« bietet er Partnern ein ganzheitliches Framework für das aktuell wichtigste Thema in der ICT: »Cyber Security by Design«. Peter Lieber ist Präsident des Verbandes österreichischer Softwareindustrie und Präsident des österreichischen Gewerbevereins.



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



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



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



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



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



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



**Ursula Meseberg (microTOOL)**, Dipl.-Math., ist Mitbegründerin und Geschäftsführerin der Berliner microTOOL GmbH. Zuvor hat sie als Consultant bei der Einführung von Systemanalyse- und Softwareentwicklungsmethoden sowie der Entwicklung von Vorgehensmodellen mitgewirkt. Sie ist Mitglied des IIBA® und ehrenamtlich im Vorstand des IIBA® Germany Chapter aktiv. Außerdem ist sie assoziiertes Mitglied des IREB®.



**Norbert Mießkes (Erste Digital)** ist Architektur Experte der Erste Digital und ist verantwortlich für das Cloud Architecture Chapter. Er hat mehr als 20 Jahre IT-Erfahrung in der Finanzbranche. Seine Expertise liegt in der Cloudarchitektur wie auch in der Datenarchitektur. Norbert zeichnet sich aus durch seine offene Art und konzentriert sich gerne auf Arbeit, die einen sinnvollen Beitrag für das Unternehmen liefert. Er hat einen Masterabschluss in IT, einen postgradualen in Projektmanagement und ist TOGAF 9 Certified. In seinem Berufsleben leitete er verschiedenste Implementierungs- bzw. Migrationsprojekte und begleitete komplexe Transformationen.



**Kai Mingard (Migros)**. Seit 1981 für Kunden da, komme ich ursprünglich aus der Gastronomie und bin seit über 10 Jahren in der IT unterwegs. Dabei habe ich den klassischen Einstieg über den Servicedesk gewagt. Danach 7 Jahre Projektleitung und Servicemanagement in der Infrastruktur und seit März 2020 leite ich den Group-IT Servicedesk im Migros-Genossenschafts-Bund. Parallel dazu habe ich den Fachausweis sowie HF Wirtschaftsinformatik absolviert und mich in diversen Bereichen des Servicemanagement spezialisiert.



**DI Gustav Mirth (BRZ)** ist seit Jahren als Architekt in der Bundesrechenzentrum GmbH tätig. Er hat jahrelange Projekterfahrung im IT-Bereich und ist heute als Enterprise Architekten für das Produkt Portfolio Management des Bundesrechenzentrums zuständig.



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



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



**Antonio Amador Montero (Fujitsu Spain)**, born in Córdoba, studied computer science at Seville University (Spain) and started his professional career in 2003. During 18 years he has been involved in the IT sector, specializing in Software Development, where he has achieved a strong technical background having played all roles across the aforementioned area, from Developer to Delivery Manager. He has been active as Delivery, Service and Project Manager and is currently Delivery Lead for NWE region at Fujitsu's Seville Software Factory, offering Agile Delivery Services for international engagements focused in Digital Transformation and Cloud based solutions.



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



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

Sein Herz schlägt für die vielzähligen Möglichkeiten, die Open-Source-Lösungen für Business Intelligence und Big Data bieten. Seit 2009 setzen er und sein Team erfolgreich Kunden-

projekte mit den Lösungen von Pentaho, Jedox und Cloudera in verschiedenen Branchen um. Als führender Pentaho-Experte im deutschsprachigen Raum gibt Stefan Müller seine Begeisterung für Open Source im BI- und Big Data-Bereich regelmäßig in Büchern, Fachartikeln und Vorträgen auf internationalen Konferenzen und Veranstaltungen weiter.

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

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



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



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



**Otto Neuer (Denodo)** ist Regional VP Sales Central Europe bei Denodo und hilft Kunden dabei, anspruchsvolle Datenintegrationsprojekte erfolgreich zu gestalten: »Ich arbeite leidenschaftlich gerne mit couragierten Menschen – seien es Kunden, eigene Teammitglieder oder Lieferanten – an verschiedenen Herausforderungen. Hindernisse zu überwinden und ehrgeizige Ziele zu erreichen, spornt mich an.«



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



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



**Laura Pallasch (T-Systems)** ist seit 2012 bei der T-Systems onsite und hat seitdem in agilen Projekten als Coach, Facilitator und Scrum Master gearbeitet, agile Trainings für Kunden wie z. B. Volkswagen konzipiert und durchgeführt. Seit dem 1. 1. 2018 leitet Sie die Trainingseinheit onsite academy bei der T-Systems onsite. Sie ist zudem derzeit als Trainerin und Coach aktiv im Bereich Agile Leadership, Objectives and Key Results, Liberating Structures und Design Thinking und treibt den Einsatz dieser Methoden im eigenen Unternehmen voran. Laura Pallasch ist zertifizierter Scrum Master, Product Owner, Design Thinking Facilitator, Kanban System Manager und ausgebildete Mediatorin.



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



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



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



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

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

**Igor Petrovic (Österreichische Post AG)** Seit Oktober 2019: Leiter Projekte BPM Operations zentral bei Österreichische Post AG, Portfoliomanager für IT-Projekte im Bereich Operations, Aufbau eines LACE-Teams, Konzept und Einführung eines Lean-Portfolio-Managements.



Oktober 2017 bis September 2019: Senior Programm- und Projektmanager bei Österreichische Post AG, Senior Programm- und Projektmanager für komplexe (und strategische) Entwicklungs- und Organisationsprojekte, verantwortlich für die Einführung von SAFe, Definition, Aufbau und Betreiben mehrerer agiler SAFe Release-trains (SAFe RTE), Agile Practitioner als Unterstützung für die Agile Transformation und Coaching der Mitarbeiter in agilen Methoden.

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



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



**Katja Piroué (nagarro)** ist in München geboren und seit 1998 im Bereich Softwarequalitätssicherung, Requirements Engineering und Prozessdesign, inzwischen in Wien tätig. Sie ist international als Experte für obige Themen sowohl auf konzeptioneller sowie durchführender Ebene gefragt und ebenso als Trainer für CPRE, Usability und andere Seminare, sowie als Lektorin und Rednerin tätig. In ihrer Arbeit als Kanban Master/Agile Coach und Testmanager für agile Multi-projekte konnte sie viel Erfahrung zum Vortragsthema sammeln.



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



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



**Benigna Prochaska (Intervalid GmbH),** Geschäftsführerin der Intervalid GmbH, ist seit 30 Jahren in der Softwareentwicklung tätig und unterstützt mit der Datenschutzmanagement-Software Intervalid Unternehmen nachhaltig bei ihrer DSGVO Umsetzung



**Wolfgang Radinger-Peer (ING-DiBa).** Nach 20 Jahren in der Software Entwicklung in unterschiedlichen Rollen ist Wolfgang Radinger-Peer seit letztem Jahr Enterprise Architekt in der ING Austria und zuständig für die strategische Entwicklung der Unternehmensarchitektur. Darüber hinaus ist er Lektor an der Fachhochschule FH Campus Wien im Bereich Software-Entwicklung.



**Günther Rainer (ARZ)** ist seit Mitte 2018 Enterprise Architekt im ARZ. Seine berufliche Laufbahn führte ihn durch Großprojekte in einem internationalen Beratungshaus über Softwareentwicklung in einer österreichischen Bank und Enterprise Architektur bzw. Portfoliomanagement im Bahn-Umfeld zur Enterprise Architektur im ARZ.



**Franz Christoph Raith, MA. (LEAN MC)** ist seit 2015 als Senior Manager bei LEAN MC und verantwortet den Geschäftsbereich Business Development mit Schwerpunkt auf Innovation durch Digitale Transformation. Er weist mehr als 18 Jahre Berufserfahrung aus den Branchen Automotive und Industrie vor. Berufsbegleitend hat er das Studium für Innovationsmanagement an der FH Campus02 in Graz absolviert. Als Digital-Transformer unterstützt Hr. Raith Unternehmen in der D-A-CH-Region ihr »nächstes Level der Digitalisierung« zu erreichen.



**Sandro Recknagel (LeanIX)** ist IT-Consultant von LeanIX, der sich auf greifbare Ergebnisse für strategische Anwendungsfälle wie Cloud-Transformation fokussiert.



**Daniel Christian Reimann (Helvetia Versicherungen),** Basel, Ressortleiter Service Management, Fachliche, strategische und personelle Führung des Ressorts mit fünf direkt Unterstellten und total 41 Mitarbeitenden, direkt dem CTO unterstellt und Mitglied des IT-Führungsteams.



**Dr. Daniela-Carmen Reimelt (Concordia Versicherungen)** ist Unternehmensarchitektin bei der Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G. in Hannover (Deutschland) und dort verantwortlich für die Business Architektur. Sie studierte Computerwissenschaften an der Polytechnischen Universität Temeswar (Rumänien), promovierte in Ingenieurwissenschaften und übte verschiedene Lehr- und Forschungstätigkeiten an diversen Universitäten aus. Ihre langjährige Fachexpertise liegt in den Spezialgebieten Architektur-/ Prozess- und Projektmanagement sowie Künstliche Intelligenz und Methodik. Sie hat dies im Finanzdienstleistungssektor, insbesondere in der Versicherungsbranche bewiesen, beispielsweise bei dem Talanx Konzern und später bei den Concordia Versicherungen u. a. als Unternehmensarchitektin mit den Schwerpunkten IT und Business-Architektur sowie Projektleiterin. Aktuell leitet und koordiniert sie die Neuausrichtung des Architekturmanagements bei den Concordia Versicherungen.



**David Reindl (SBB)** arbeitet bei Digital Governance bei den Schweizer Bundesbahnen (SBB). Er setzt sich zusammen mit dem Enterprise Architecture Repository Team mit den Anforderungen und der Weiterentwicklung des Toolings für die EA Disziplin im Konzern auseinander. Anwendungs-, Technologie, Daten- und Unternehmensarchitektur stellen diese Anforderungen, die zu einem sinnvollen Ganzen zusammengefügt werden sollen zum Nutzen des Konzerns.



**Dipl.-Ing. Philipp Reisinger (CISA, CISSP) (SBA Research)** ist Consultant bei SBA Research – einem Forschungszentrum für Informationssicherheit und IT-Sicherheitsdienstleister. Seine primären Tätigkeitsgebiete sind die Beratung von Unternehmen zu organisatorischen Aspekten der Informationssicherheit, ISO 27001 Zertifizierungsbegleitung, die Durchführung von Audits, Risikoanalysen, Sicherheitsbewusstseins-schulungen, Kursen und Trainings sowie das Verfassen von Übersichtsarbeiten zu verschiedensten aktuellen Sicherheitsthemen.



**Michael Reuse (Audi IT)**. Verantwortlicher Manager Finanzsteuerung Audi IT. Passion: Systemanalytiker. Viele Jahre Erfahrung in operativer & strategischer Gestaltung von EAM.

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



**Matthias Rippert (Software AG)** ist aktuell Vice President, Senior Director PreSales bei der Software AG und seit 2008 im Unternehmen tätig. Er ist Wirtschaftsinformatiker und verfügt über mehr als 30 Jahre Berufserfahrung in der IT – als Programmierer, Systemanalytiker, Trainer und in verschiedenen PreSales und PreSales-Management Rollen.



**Christoph Ritter (SySS)** hat eine duale Ausbildung zum Fachinformatiker für Systemintegration absolviert sowie Angewandte Informatik an der DHBW Mosbach studiert. Seit 2014 ist Ritter Penetrationstester und IT-Sicherheitsberater für die SySS GmbH. Zuvor war er als Serveradministrator, Netzwerkadministrator, Sicherheitsberater und Helpdesk-Mitarbeiter in einem Systemhaus für unterschiedliche mittelständische Unternehmen tätig. Seit 2016 bietet Ritter außerdem die Vorlesung »Penetration Testing und Computerforensik« an der Hochschule Aalen an. Red Teaming zählt neben der Analyse interner und externer IT-Infrastrukturen, Webanwendungen und Windows-basierter Verzeichnisdienste zu Ritters Arbeitsschwerpunkten bei der SySS. Neben Social Engineering liegen weitere Kompetenzen im Bereich Incident Response (v. a. Memory-Forensik). Seit Ende 2018 leitet Ritter die Red-Teaming-Abteilung der SySS.



**Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)**. Management 3.0 Licensed Trainer, PMI-ACP, SAFe® Program Consultant (SPC), ICA-BAF. Business Agility Consultant bei Rodriguez Pardo & Assocs. Almudena Rodriguez Pardo sammelte über 22 Jahre Praxiserfahrung in Telekommunikationsunternehmen als Entwicklerin, Market Support Engineer und in der Qualitätssicherung. Passionierte Agile Expertin, mit einer sehr breiten praxisbezogenen Erfahrung in der Anwendung von Lean and Agile Methodologien, unterstützt Almudena mit ihrer Unternehmensberatung die erfolgreiche Agile Transformation eines breiten Spektrums europäischer Unternehmen. Mit ihren Consultingleistungen betreut Almudena eine Vielzahl von Branchen wie Versicherungen, Telekommunikationen, Modemarken, Regierung, Apps, Media, ..., diese Erfahrungen sind die Grundlage für ihren Leading-SAFE-Kurs, wo sie theoretische Inhalte mit praxisbezogenen Beispielen und »Best Practices« aus der Industrie kombiniert. Weiterhin ist Almudena international als Sprecherin bei den wichtigsten europäischen Agile Konferenzen tätig (zum Beispiel Agile Tour London, Agile Practitioners Tel Aviv, ScrumDays Stuttgart, Conference Agile Spain, Agile Austria Conference). Auch als Keynote Speaker war Almudena bei Conference UCCAT Paris, Hustef Budapest und ExpoQA Madrid dabei! 2022 ist Almudena als Referentin bei der Agile Conference London und beim Business Analysis Day in Belgien eingeladen, so wie als Keynote Speaker bei der Forward Management 3.0 Konferenz in Berlin.



**Norbert Schattner (ifb)** is Director at ifb SE in Financial Services Consulting with focus on financial services and leads Enterprise Architecture with a strong focus to Business Information and Data architecture.



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



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

**Anselm Rohrer (consectra GmbH)** begann 1996 seine berufliche Laufbahn als Berater und Trainer. Seine thematischen Schwerpunkte bilden pragmatische Ansätze im IT-Service-Management und in der Informationssicherheit sowie bei der Kopplung beider Ansätze.



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

**Bernd Röser (Agosense)** beschäftigt sich schon über 10 Jahren in verschiedenen Positionen mit dem Thema Requirements Management beziehungsweise Requirements Engineering. Seit Mitte 2015 ist er bei der agosense GmbH als Key Account Manager für den Vertrieb der Requirements Management Plattform agosense.fidelia zuständig.



**Reto Schmid (Schweizerische Bundesbahnen)**, Leiter ICT Service Desk & Prozesse bei der SBB. Reto arbeitet seit 4 Jahren bei der SBB und leitet den internen IT Service Desk sowie verantwortet die relevanten ITIL Betriebsprozesse mit seinem Team. Reto ist eidg. dipl. Wirtschaftsinformatiker und absolut begeistert von alternativen Führungsmodellen (Soziokratie, Selbstorganisation etc.). Seine Abteilung funktioniert mittlerweile selbstorganisiert nach einem Framework, das von ihm selber entwickelt wurde (SELF).



**Christoph Schmittner (AIT GmbH)** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter beim Austrian Institute of Technology im Bereich Safety and Security. Seine Schwerpunkte sind Safety Engineering, Road Safety, Embedded Systems, Autonomous Robotics, Automotive Systems Engineering, Computer Security and Reliability etc.



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

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



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

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



**Dipl.-Inf. Sebastian Schreiber (SySS)**, geboren 1972, studierte Informatik, Physik, Mathematik und BWL an der Universität Tübingen. Von 1996 bis 1998 war er Mitarbeiter bei Hewlett-Packard. Noch während seines Studiums gründete er 1998 das IT-Sicherheitsunternehmen SySS GmbH in Tübingen, das Sicherheitsprüfungen bei einer Vielzahl von Unternehmen durchführt. Seit 2000 tritt Schreiber regelmäßig bei Messen und Kongressen im In- und Ausland als Live-Hacker auf und zeigt anschaulich, wie IT-Netze übernommen, Passwörter geknackt und Daten abgezogen werden können. Er ist gern gesehener IT-Sicherheitsexperte in Printmedien, Rundfunk und Fernsehen, so beispielsweise in der Tagesschau, ZDF heute, Plusminus oder bei Günther Jauch. Als langjähriges Mitglied engagiert er sich darüber hinaus in der Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft Baden-Württemberg e.V. (ASW BW) oder auch im Beirat der Zeitschrift »Datenschutz und Datensicherheit«.



**Carsten Schütz (LeanIX)**. Als Director Customer Success Management DACH bei LeanIX leitet Carsten Schütz ein Team von Customer Success Managern, die dafür verantwortlich sind, die Transformation und Modernisierung der IT-Infrastruktur ihrer Kunden mit LeanIX erfolgreich zu gestalten. Er und sein Team sind die »Trusted Advisor« zu Beginn des On-boardings und während des gesamten Kundenlebenszyklus. Während seines Studiums der Medieninformatik begann er seine berufliche Laufbahn bei einem IT-Startup als Screen Designer und Frontend Developer. Seit Abschluss seines Studiums kann er auf mehr als 11 Jahre Erfahrung in verschiedenen Product Owner- und Project Management-Rollen zurückgreifen – seinen Stationen reichen von einer 360°-Kreativagentur bis zum weltgrößten Logistikunternehmen – bevor er schließlich zu LeanIX kam.



**Mag. Jochen Seiner (Bundesrechenzentrum GmbH)**, Enterprise Architect. EA-Governance, Produktmanager Elektronischer Personalakt.



**Daniel Selbach (LeanIX).** Als Senior Product Marketing Manager bei LeanIX verantwortet Daniel Selbach das Marketing und die Kommunikation rund um den Launch neuer Funktionen der Enterprise Architecture Suite und befasst sich zudem mit aktuellen Branchentrends zur Unterstützung der Kunden bei ihrer kontinuierlichen Transformation durch LeanIX.



**Pujan Shadlau (Wiener Stadtwerke)** ist Enterprise Architect der Wiener Stadtwerke GmbH, dem größten kommunalen Infrastruktur-Dienstleister Österreichs. Er ist seit 2009 im Konzern tätig (bis 2016 als IT-Architekt bei Wien Energie) und wechselte dann als Enterprise Architect in die Konzernleitung. Das Aufgabenfeld umfasst die Gestaltung der strategischen Ausrichtung der Konzern IT-Landschaft aber auch den Aufbau und die Pflege eines EAM-Programms sowie die Mitwirkung bei der Erstellung von Lösungsarchitekturen in Projekten und konzernweiten Programmen. Dabei stehen immer die Zusammenarbeit mit den einzelnen IT-Architekt\*innen der Konzernunternehmen und die Miteinbeziehung von Innovation und Strategie im Fokus.



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



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

**Liliana Simon (Engagement Managerin)** beschäftigt sich in einer Vielzahl in Automotive Kundenprojekten mit Prozessaufnahmen, Business Capability Maps und Applikationsportfolio Mgmt. in IT-Programmen. Hierbei fasziniert sie besonders die Verbindung zu agilen Zusammenarbeitsformen, selbstorganisierten Teams und New Work, um Business, IT, Mensch & Kultur zu verbinden.



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



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



**Herbert Stauffer (BARC Schweiz)** ist Projektleiter, Systemarchitekt und Dozent für Business Intelligence und Data Warehousing. Er ist Leiter des TDWI-Roundtables in Zürich. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Systemarchitektur, BI-Strategie und Datenmodellierung, sowie qualitativen Themen wie Datenqualität und Testen und Security.



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

**Dr. Branka Stojanović (JOANNEUM RESEARCH)** is a senior researcher of the Cyber Security and Defence Research Group at DIGITAL – Institute for Information and Communications Technologies at JOANNEUM RESEARCH. She graduated in Telecommunication Engineering and obtained doctoral degree (PhD) in Electrical Engineering and Computer Science, from the School of Electrical Engineering, University of Belgrade, Serbia. She is CISSP certified. Her field of research activities covers signal processing algorithms, network security, forensics, biometrics and machine learning. Her current research focus is cyber security in FinTech domain and the application of machine learning technologies for cyber security problems in security at runtime and security by design applications.



**Michael Strametz (SySS)** hat Wirtschaftsinformatik sowie IT-Security studiert. Nach langjähriger Tätigkeit im IT-Sicherheitsumfeld eines Automobilzulieferers stieg Strametz 2016 als Penetrationstester und IT-Sicherheitsberater bei der SySS GmbH ein, 2017 wechselte er zur SySS Cyber Security GmbH. Strametz ist seit 2020 Standortleiter für Österreich. Der IT-Sicherheitsexperte tritt regelmäßig als Live-Hacker auf und zeigt anschaulich, wie IT-Netze übernommen, Passwörter geknackt und Daten abgezogen werden können. Als Live-Hacker präsentiert Strametz u. a. Angriffe gegen Webshops, Google-Hacking, USB-Angriffe oder Angriffe in öffentlichen WLAN-Netzen.



**Univ.-Lektor Dipl.-Ing. Dr. Christoph F. Strnadl, CBPP, CMS (UK) (Software AG).** Ausbildung als Universitätsassistent für Theoretische Physik an der TU Wien, Knapp 30-jährige breit gefächerte Erfahrung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien und deren Integration. Coaching Ausbildung. Postgradualer Abschluss CMS (UK) in Management Science; Certified Business Process Professional (CBPP). Langjährige nationale und internationale Projektführungserfahrung bei Atos. In 2005 Wechsel zur Software AG, wo er 2013 zum Chief Technical Officer (CTO) Central & Eastern Europe avancierte. Seit 2015 als Vice President Global Solutions Architecture konzernverantwortlich für die Identifikation, Kommunikation und aktive Weiterentwicklung von industriespezifischen Lösungen in einem globalen Umfeld. Die Projekte von Hr. Strnadl beschäftigen sich hauptsächlich mit der Frage, wie Unternehmen durch strategische Initiativen auf Basis modernster Ansätze den »Graben« zwischen Geschäft und der IT überbrücken können. Berater von zahlreichen Unternehmen der (globalen) Top 1000 und großen öffentlichen Organisationen beim Konzipieren und Umsetzen ihrer diesbezüglichen IT-Strategie. Hr. Strnadl ist mit





über 260 Fachvorträgen anerkannter Referent auf nationalen und internationalen Konferenzen zu aktuellen Themen innerhalb der IT, Seminarleiter und Univ.-Lektor an der Donau Universität Krems und Fachhochschulen zum Thema BPM Technologien; Vice President EABPM, Koautor des (deutschen und französischen) BPM CBOK, sowie Senior Reviewer bei Computing Reviews.

**Dr. Matthias Strolz (Unternehmer, Bürgerbeweger, Freigeist, Publizist und TV-Schaffender).** Er studierte Politikwissenschaften, Internationale Wirtschaftswissenschaften und Systemische Organisationsentwicklung. Potenzialentfaltung ist seit Jugendjahren sein Herzsthema. Als »Gärtner des Lebens« kultiviert er soziale Felder. Als mehrfacher Unternehmensgründer war er zwölf Jahre in den Bereichen Leadership-Coaching und Organisationsberatung tätig. 2012 gründete er die Partei NEOS, für die er bis 2018 als Parteichef und Fraktionsvorsitzender im österreichischen Parlament wirkte. Seit 2018 erfindet sich Matthias Strolz neu und ist seither Portfolio-Unternehmer, freier Publizist und Leadership-Begleiter. Im September 2019 erschien sein neues Buch »Sei Pilot deines Lebens«, in dem er in fünf Schritten den Weg zur Selbstentfaltung aufzeigt. Damit, mit seiner PULS4 »Strolz trifft...«, ORF1 Doku1 Reihe und der großen PULS4 »MEGA Bildungsshow«, ist er in ganz Österreich unterwegs.



**Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)** ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH für Kommunikationsprojekte tätig und auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik und Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert.



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



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

**Dipl.-Hdl. Ernst Tiemeyer (Consultant)** ist seit Jahren als Consultant, Hochschuldozent und Fachjournalist für strategisches IT-Management, Enterprise Architecture Management und IT-Governance/Risk- und Compliance Management tätig. Er war und ist bis heute in leitenden Projektfunktionen sowie als IT-Consultant und im Bildungsbereich (Hochschulen/Fachhochschulen) bzw. Managementtraining tätig.



**DI Marco Todesca (BRZ)** ist seit Jahren als Architekt in der Bundesrechenzentrum GmbH tätig. Er hat jahrelange Projekterfahrung im IT-Bereich und ist heute als Enterprise Architekten für das Produkt Portfolio Management des Bundesrechenzentrums zuständig.



**Mathias Traugott, BBA (Punctdavista), ITIL Master & IT-Governance-Experte** verinnerlicht konsequente Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der schweizerischen Flugesellschaft.



Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim größten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in ITIL®, COBIT®, DevOps sowie als CEO der Punctdavista AG.

**Dr. Jürgen Umbrich (Onlim)** ist bei Onlim als Knowledge Scientist für die Entwicklung der Dateninfrastruktur und für die Wissensmodellierung der Daten und Services zuständig. Er promovierte in 2013 an der National University of Ireland, Galway (NUI Galway) im Bereich des Semantic Web und arbeitete danach als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Wirtschaftsuniversität Wien bis 2018. Dr. Umbrich publizierte bisher über 100 wissenschaftliche Beiträge und wurde über 3000 mal zitiert.

**Dr. Sergey Vachtel (DB System GmbH),** seit 25 Jahren im IT-Geschäft der Deutschen Bahn, Senior-Consultant, Experte in Digital Design, EAM, Projekt- und Anforderungsmanagement, promoviert in der Eisenbahnbetriebswissenschaft.



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



**Salomé Wagner (Sparx Services CE)** (MAS Services Marketing & Management) ist seit über 15 Jahren an der Schnittstelle von Kommunikation und Informationstechnologie tätig. Ihre berufliche Erfahrung umfasst Expertenrollen in internationalen Konzernen (Oracle, Verizon) in den Bereichen strategische Partnerschaften, Serviceportfolio und Marktkommunikation sowie die Entwicklung von technologischen Start-ups.



**Tobias Wällisch (Karer Consulting)** ist seit über 15 Jahren Berater und Projektmanager bei der Karer Consulting und durchlief verschiedene Positionen. Als Principal Consultant war er bereits in zahlreichen Implementierungs- und Optimierungsprojekten von ITSM- Prozessen und -software tätig. Ebenso war er in verschiedenen Projekten zum Thema IT-Strategie und auch bei Software- und Hardwarerollouts involviert. Als Experte im Kompetenzfeld Service Integration & Management (SIAM) begleitete er bereits in diversen Unternehmen den Aufbau einer SIAM-Organisation. Seit einigen Jahren bietet er als akkreditierter Trainer SIAM-Foundation-Seminare an und gibt auf diesem Weg sein umfassendes und praxisorientiertes Wissen weiter.



**Larissa Wißmann (Haufe Group)**, Baujahr 1982, studierte an der Universität Freiburg, Faculty of applied science, Informatik mit Nebenfach Medizin und schloss ihr Studium 2008 mit dem Diplom der Informatik ab. 2014 erhielt sie dann die Möglichkeit, in eine Führungsposition bei der Haufe Gruppe zu wechseln, um dort im Umfeld von SAP der Verantwortung von Betrieb der Systeme, der Weiterentwicklung und den damit verbundenen Tätigkeiten im Servicemanagement nachzugehen. Seit 2016 ist sie als Head of IT Service Management mit ihrem Team fester Bestandteil der Service Chain in der Haufe Group.



**Martin Wroblinski (Software AG)**, hat 15 Jahre Erfahrung als IT und Enterprise Architekt bei Banken. Er arbeitete als Enterprisearchitekt für die Abteilung Handel- und Assetmanagementsysteme der DekaBank und war Enterprisearchitekt für das Investmentbanking von Sal. Oppenheim. Er sammelte 21 Jahre lang, Erfahrungen mit webMethods. Aktuell arbeitet er als Business Architect bei der Software AG.



**Dr. Thomas Ziebermayr (SCCH)**, Area Manager Software Science leitet den Bereich Software Science. Die Forschungsschwerpunkte in diesem Schwerpunkt sind Software-Qualität, Software Test, Code Analyse und Wissensextraktion aus Software, Software Architekturen, Redokumentation und Engineering von sicherer Software. Ein sehr wichtiges



Thema ist auch das Engineering von KI-Systemen und die Integration von KI in kritische Software Systeme sowie die Zukunft des Softwareengineerings auch mit KI. Das umfasst im Forschungsthema Human Centered Software Engineering auch das Thema Human Centered AI. Neben der Bereichsleitung leitet er das Projekt DEPS Pilot – hier geht es um die Erforschung von Methoden zur Absicherung von Software speziell im industriellen Umfeld.

**Robert Zlabinger (Engagement Manager)** besitzt umfangreiche internationale Projekterfahrung in Digitalisierung, Product Lifecycle Management & EAM. Ihn fasziniert der holistische Ansatz von EAM – das Zusammenspiel von der kleinsten IT-Komponente bis zum/zur MitarbeiterIn am Arbeitsplatz.



**Univ.-Prof. Dr. Helmut Zsifkovits (Montanuniversität Leoben)** ist Leiter des Lehrstuhls Industriellistik an der Montanuniversität Leoben, Mitglied des Vorstands der Bundesvereinigung Logistik Österreich (BVL) und Lehrender an verschiedenen Universitäten und Fachhochschulen in Österreich, Kolumbien, Deutschland. Er absolvierte das Studium der Betriebswirtschaft an der Karl-Franzens-Universität Graz, war Universitätsassistent an der Universität Graz und war danach unter anderem Bereichsleiter der Österreichischen Akademie für Führungskräfte (Logistik, Industrie, IT), Geschäftsführender Gesellschafter der Systemlogistik GmbH & Co KG sowie Projektleiter am evolaris eBusiness Competence Center in Graz. Arbeitsschwerpunkte sind Logistik, Projekt- und Prozessmanagement, Informationssysteme und Komplexitätsmanagement



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



# AGB / Nutzungsbedingungen

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

## § 1 Vertragsgegenstand

1. Die CON•ECT Eventmanagement GmbH, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien (nachfolgend »CON•ECT«), betreibt eine Papers-, Präsentations- und Vortragsdatenbank im Internet, in der Vortragsmaterialien (z. B. Folienpräsentationen, Redemanuskripte, Handouts) zu verschiedenen Themen bereitgehalten werden (nachfolgend »CON•ECT EXPERIENCE«). CON•ECT kann Umfang, Struktur und Inhalte von CON•ECT EXPERIENCE von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Interessen des Lizenznehmers (nachfolgend »Kunde«) anpassen.
2. Für die Nutzung der Concurrent Licences für CON•ECT EXPERIENCE gelten ausschließlich diese Nutzungsbedingungen. Bedingungen der Kunden werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, CON•ECT erkennt solche Bedingungen schriftlich an.

## § 2 Anmeldung, Registrierung, Vertragsschluss

1. Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Buchungsformulars durch den Kunden.
2. Der Kunde benennt einen Administrator.
3. Die von CON•ECT im Buchungsformular abgefragten Daten (»Anmeldedaten«) sind vom Kunden vollständig und richtig anzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, CON•ECT etwaige Änderungen in Bezug auf die Anmeldedaten unverzüglich und schriftlich mitzuteilen. CON•ECT verwendet die in den Anmeldedaten hinterlegten Kontaktdaten des Administrators für alle Erklärungen gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung von CON•ECT EXPERIENCE.
4. Der Kunde erhält von CON•ECT gemäß dem Buchungsformular einen oder mehrere Benutzerzugänge für CON•ECT EXPERIENCE, die ihn dazu berechtigen, die heruntergeladenen Inhalte in dem im Buchungsformular benannten Unternehmen beliebig unter Berücksichtigung von § 3 (2) weiterzugeben. Die Freischaltung erfolgt – soweit nicht anders vereinbart – nach Zahlung des Rechnungsbetrags (s. § 4).
5. Der Kunde darf das Passwort bzw. die Passwörter nur Mitarbeitern des in dem im Buchungsformular benannten Unternehmens (nachfolgend »Nutzer«) bekannt geben. Der Kunde hat seine potenziellen Nutzer dazu anzuhalten, das vergebene Passwort zur Nutzung des Benutzerzugangs vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist berechtigt, die Passwörter jederzeit zu ändern.
6. Hat der Kunde den Verdacht, dass Passwörter einem Dritten bekanntgeworden sind oder dass ein Dritter unbefugt den Zugang des Kunden zu CON•ECT EXPERIENCE nutzt, so ist der Kunde verpflichtet, CON•ECT hierüber unverzüglich schriftlich zu informieren.
7. Hat CON•ECT konkrete Anhaltspunkte dafür, dass ein Dritter Zugänge des Kunden unbefugt nutzt, so ist CON•ECT berechtigt, die Zugänge bis zur Klärung der Angelegenheit zu sperren.

## § 3 Account-Typen und Account-Verwaltung

1. Zugriff für Einzelpersonen (1 Person)
2. Zugriff für Firmenzugriff (bis zu 50 Personen) inkl. einem persönlichen Einzelgespräch mit einem/r Referent/in nach Wahl
3. Zugriff für eine fördernde Mitgliedschaft (unbeschränkter Zugriff) inkl. einer Aufnahme- bzw. Präsentationsmöglichkeit bei einem Event nach Wahl sowie Logo-Branding. Außerdem die Teilnahme an bis zu 4 Netzwerkveranstaltungen
4. Zugriff auf eine Veranstaltung (inkl. Papers und Videos) nach Wahl
5. Zugriff auf ein Einzelpaper (inkl. verfügbarem Paper und Video) nach Wahl

## § 4 Leistungen von CON•ECT

1. Digital Rights Management: CON•ECT stellt die Inhalte von CON•ECT EXPERIENCE im PDF-Format zur Verfügung. Die Nutzer können die Inhalte auf ihren Arbeitsplatzrechnern anzeigen, herunterladen, auf ihren Arbeitsplatzrechnern speichern und ausdrucken. Das

- Kopieren einzelner Textelemente und die Bereithaltung von Inhalten in einem Netzwerk (z. B. einem Unternehmensnetzwerk) sind ausgeschlossen.
2. Die Datenbank CON•ECT EXPERIENCE und ihre Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Mit Abschluss des Nutzungsvertrages räumt CON•ECT dem Kunden das nicht-ausschließliche Recht ein, die Datenbank CON•ECT EXPERIENCE und deren Inhalte in der in Abs. 1 beschriebenen Art und Weise für eigene Zwecke zu nutzen. Jede darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere das Kopieren von Dateien für und die Weitergabe von Inhalten an Dritte, d. h. an Personen außerhalb der unter § 2 (5) benannten Nutzer, sowie die Bearbeitung der bereitgestellten Daten sind unzulässig. Urheberrechtshinweise, insbesondere Hinweise auf Verfasser, und Markenbezeichnungen dürfen nicht verändert oder beseitigt werden.
  3. CON•ECT gewährleistet eine Verfügbarkeit von CON•ECT EXPERIENCE von 95 % im Monat. Nichtverfügbarkeit ist anzunehmen, wenn CON•ECT EXPERIENCE aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von CON•ECT liegen, vollständig nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit ist nicht anzunehmen, wenn CON•ECT EXPERIENCE aufgrund von höherer Gewalt, Fehlbedienung oder vertragswidriger Nutzungshandlungen des Kunden sowie geplanter Wartungszeiten (Abs. 4) nicht erreichbar ist.
  4. CON•ECT darf CON•ECT EXPERIENCE zum Zwecke der Wartung vorübergehend abschalten (»geplante Wartungszeiten«). CON•ECT wird dem Kunden geplante Wartungszeiten mindestens 3 Tage im Voraus über die Internetseite [www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at) ankündigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungszeiten 6 Tage im Jahr nicht überschreiten.
  5. Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung von CON•ECT EXPERIENCE sind unter [www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at) in der Rubrik »Nutzungshinweise« beschrieben. Es ist Aufgabe des Kunden, sicherzustellen, dass er die technischen Voraussetzungen erfüllt.

## § 5 Bezahlung, Vergütung

Der Kunde hat die Möglichkeit wahlweise per SEPA Lastschrift, PayPal, Kreditkarte oder gegen Rechnung (zahlbar innerhalb von 14 Tagen ohne Abzüge) zu bezahlen. Sie können den Bankeinzug jederzeit widerrufen. Eine kurze schriftliche Mitteilung an uns genügt.

Mit der Auswahl von PayPal als Zahlungsmethode werden Sie umgehend auf die PayPal-Homepage umgeleitet und loggen sich dort in Ihr bestehendes PayPal-Konto ein oder registrieren sich in wenigen Schritten neu. Nach erfolgreicher Bezahlung werden Sie automatisch wieder zu CON•ECT Eventmanagement GmbH zurückgeleitet. Um den PayPal-Service nutzen zu können, ist es erforderlich, dass Sie im Dialog der Kaufabwicklung der Abbuchungsvereinbarung zur Belastung Ihres PayPal-Kontos zustimmen. Überprüfen Sie dazu die Zahlungsdetails und bestätigen Sie den Betrag. Mit der Zustimmung zur Abstimmungsvereinbarung ist CON•ECT Eventmanagement GmbH berechtigt, bis auf Widerruf Beträge in unterschiedlicher Höhe – soweit diese fällig sind – von Ihrem PayPal-Konto abzubuchen. Die Gültigkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzbestimmungen von CON•ECT Eventmanagement GmbH wird diese Zahlungsbedingungen nicht berührt. Sie sind nebeneinander anwendbar.

1. CON•ECT stellt die vereinbarte Vergütung jeweils für 1 / 3 / 12 Monate im Voraus – je nach Account-Typ – in Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist bei Erhalt der Rechnung in voller Höhe fällig.
2. Wurde abweichend von § 2 (4) eine vom Zahlungseingang unabhängige Freischaltung der Zugänge vereinbart und zahlt der Kunde die Vergütung nicht innerhalb von 4 Wochen ab Fälligkeit, so ist CON•ECT nach vorheriger Mahnung und Androhung der Sperrung berechtigt, den Zugang des Kunden bis zum vollständigen Ausgleich aller Rechnungen zu sperren. Sonstige Ansprüche von CON•ECT wegen Zahlungsverzugs des Kunden bleiben unberührt.
3. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder von CON•ECT schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
4. Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so kann CON•ECT

Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz verlangen. Das Recht von CON•ECT, einen höheren Verzugs Schaden nachzuweisen, bleibt unberührt.

5. CON•ECT kann die Vergütung nach Maßgabe des § 11 ändern.
6. Endet der Nutzungsvertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, so behält CON•ECT den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin gemäß § 6. Dies gilt auch für den Zeitraum einer vom Kunden zu vertretenden Sperre des Zugangs zu CON•ECT EXPERIENCE.
7. Endet der Nutzungsvertrag aus einem von CON•ECT zu vertretenden wichtigen Grund, so wird CON•ECT dem Kunden die bereits vorausbezahlte Vergütung zeitanteilig zurückerstatten.

## § 6 Weitere Pflichten des Kunden

1. CON•ECT stellt dem Kunden auf der Internetseite [www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at) in der Rubrik »Nutzungshinweise« eine Benutzungsanweisung oder Bedienungsanleitung zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, die dort gegebenen Hinweise zu beachten.
2. Der Kunde darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren von CON•ECT EXPERIENCE ändern, erweitern oder gefährden.
3. Der Kunde darf die Inhalte und Darstellungen der Internetseite [www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at) nicht verändern oder überschreiben.

## § 7 Laufzeit und Kündigung

1. Der Nutzungsvertrag hat eine Laufzeit von zwölf vollen Kalendermonaten beginnend mit dem 1. des auf den Vertragsschluss folgenden Kalendermonats. Er verlängert sich um jeweils zwölf weitere Kalendermonate, wenn er nicht von einem Vertragspartner unter Beachtung einer Frist von sechs Wochen zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für CON•ECT insbesondere dann, wenn der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet oder nicht unerheblich gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt, insbesondere CON•ECT EXPERIENCE oder die dort verfügbaren Inhalte entgegen den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen nutzt. Die Insolvenz des Kunden ist stets ein Grund für CON•ECT, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos oder mit angemessener Frist zu kündigen.
3. Kündigungserklärungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich (§ 12 Abs. 1) erfolgen.

## § 7a Dauer des Abonnements und Account-Verlängerung

Das individuelle Abonnement wird gemäß der Wahl des Abonnenten (Einzel-Account bzw. IT-Department-Account) für die Dauer von 52 Wochen ab Bestellaufgabe erworben. Das Abo wird automatisch erneuert, falls es nicht mindestens vier Wochen vor Ablauf schriftlich (per Brief oder Fax) gekündigt wird. Entscheidet sich der Abonnent, das Abo nicht zu kündigen, erneuert sich das individuelle Abonnement automatisch um weitere 52 Wochen.

Im Fall des einmonatigen Test-Accounts läuft die Zugangsdauer und das Abonnement nach einem Monat automatisch ab. Es bedarf keiner weiteren Aufkündigung.

## § 8 Gewährleistung

1. Die Inhalte von CON•ECT EXPERIENCE wurden von externen Autoren und Referenten erstellt. Sie spiegeln auch Ansichten und Meinungen der jeweiligen Verfasser wider. Die Inhalte sind auf dem Stand ihrer jeweiligen Veröffentlichung. CON•ECT unternimmt keine fortlaufende Aktualisierung. CON•ECT bemüht sich um eine laufende Qualitätssicherung und um die Richtigkeit und Vollständigkeit der in der Datenbank bereitgehaltenen Informationen zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung in der Datenbank. CON•ECT überprüft die Inhalte der Datenbank nicht auf ihre wissenschaftliche und inhaltliche Richtigkeit und übernimmt insoweit keine Gewährleistung.
2. CON•ECT übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Inhalte von CON•ECT EXPERIENCE den spezifischen Bedürfnissen des Kunden entsprechen oder für bestimmte Zwecke genutzt werden können.
3. Sollten Inhalte defekt (z. B. nicht lesbar) sein (»Fehler«), liefert CON•ECT dem Kunden fehlerbefreite Inhalte nach. Soweit die Ersatzlieferung fehlschlägt, hat der Kunde das Recht, die Vergütung (§ 4) herabzusetzen. Ist der Fehler für den Kunden ein wichtiger Grund, so kann der Kunde, wenn die Ersatzlieferung fehlschlägt, den Nutzungsvertrag außerordentlich kündigen. Schadensersatz leistet CON•ECT nur nach Maßgabe des § 8.

## § 9 Schadens- und Aufwendungsersatz

1. CON•ECT leistet Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach folgenden Regeln:
  - a) Bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von CON•ECT, seiner gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen oder leitenden Angestellten oder im Falle einer durch die Geschäftsleitung von CON•ECT ausgesprochenen Garantie wird in voller Höhe haftet.
  - b) Bei einfacher fahrlässiger Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (Kardinalpflichten) haftet CON•ECT in Höhe des typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbarer Schadens.
  - c) Im Übrigen ist die Haftung von CON•ECT für einfach fahrlässiges Verhalten ausgeschlossen.
2. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen.
3. Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. In Fällen von Abs. 1 a) oder Abs. 2 gelten nur die gesetzlichen Verjährungsfristen.

## § 10 Datenschutz

CON•ECT verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung des Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung ihrer Leistungen und um den Kunden postalisch Informationen über weitere Angebote von CON•ECT sowie ihren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn der Kunde bereits Kunde von CON•ECT ist, informiert CON•ECT den Kunden außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über ihre Angebote, die den vorher von dem Kunden genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schafft CON•ECT ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwendet CON•ECT die Daten des Kunden, soweit er CON•ECT hierfür eine Einwilligung erteilt hat. Der Kunde kann der Nutzung seiner Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail jederzeit gegenüber der CON•ECT Eventmanagement, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien widersprechen.

## § 11 Übertragung auf Dritte

CON•ECT darf die Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag ohne Zustimmung des Kunden auf einen Dritten übertragen. CON•ECT wird eine solche Übertragung vier Wochen im Voraus schriftlich ankündigen. Ist der Kunde mit einer Übertragung nicht einverstanden, so kann er den Nutzungsvertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. CON•ECT wird den Kunden in der Ankündigung auf die Frist und die Rechtsfolgen ihrer Versäumung hinweisen. Im Falle der Kündigung wird CON•ECT dem Kunden die von ihm bereits vorausbezahlte Vergütung zeitanteilig zurückerstatten.

## § 12 Änderungen von Vertragsbedingungen

CON•ECT ist berechtigt, die Bedingungen des Nutzungsvertrages und die Vergütung zu ändern. CON•ECT wird dem Kunden die Änderungen schriftlich ankündigen. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Ankündigung der Änderung schriftlich widerspricht. CON•ECT wird den Kunden in der Ankündigung auf diese Frist und auf die Rechtsfolgen ihrer Versäumung gesondert hinweisen.

## § 13 Schluss

1. Erklärungen, die nach diesen Nutzungsbedingungen schriftlich erfolgen müssen, können auch per E-Mail oder Telefax abgegeben werden. Erklärungen des Kunden sind an folgende Adresse zu richten:  
CON•ECT Eventmanagement GmbH, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2  
E-Mail: [office@conect.at](mailto:office@conect.at), Telefax: +43 (0)1 522 36 36 36.
2. Es gilt das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UNKaufrechts.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Nutzungsvertrag bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz von CON•ECT.

(Stand Oktober 2021)

IT-Service-Management  
 Studien  
 IT & Recht  
 Softwarearchitektur  
 E-Government 2.0  
 & Open Data  
 Cloud Computing  
 Mobile Applications  
 IT-Risikomanagement  
 Informationsstrategie  
 Security  
 Big Data  
 UCC  
 Collaboration  
 Agile Development  
 IT im Gesundheitswesen  
 IT-Sourcing  
 IT-Informationssysteme  
 Softwaremethoden  
 Requirements Engineering  
 Future of Work  
 Future of Learning  
 Prozessmodellierung & Business-Analyse

Auszug aus den Referenten



Gerald Friedberger  
(Software AG)



Bettina Hainschink  
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez  
(Bank Julius Bär & Co AG, BITSen.ch)



Theodorich Kopecky  
(SCCH)



Peter Lieber  
(LieberLieber, VÖSI)



Andreas Pirkner (Erste  
Asset Management)



David Reindl (SBB)



Almudena Rodríguez Pardo  
(Rodríguez Pardo & Assocs)



Casten Schütz (LeanIX)



Jochen Seiner (Bundesrechenzentrum BRZ)

CON•ECT Eventmanagement, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2, Tel. +43-1-522 36 36 36, office@conect.at  
[www.conect-experience.at](http://www.conect-experience.at) [www.conect.video](http://www.conect.video) [www.conect.at](http://www.conect.at)