

# read\_it

Das Kundenmagazin des BRZ

## Digitales Amt

Die Zukunft der Verwaltung  
ist mobil und 24/7 erlebbar



**Digital Austria**

Österreich auf dem Weg zur Leading Digital Nation

**BRZ bei GovTech.Pioneers**

Start-up-Power für den Public Sector

**BRZ**



8  
Österreichs Weg zur Leading Digital Nation. Die Weichen sind gestellt, um Österreich beim digitalen Wandel zu begleiten.



18  
Junge IT-Talente beim SHack Vienna auf der Suche nach innovativen Lösungen für eine bessere Zukunft.



22  
Mag. Clemens Schwaiger, BRZ-Bereichsleiter Product Management sowie Digital Advisory, im Gespräch.

#### Impressum

**Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich:** Bundesrechenzentrum GmbH, Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien, E-Mail: [read\\_it@brz.gv.at](mailto:read_it@brz.gv.at)

**Chefredaktion:** Mag. Alexander Aigner. **Redaktionelle Mitarbeit:** Michael Lachsteiner. **Gestaltung und Produktion:** AWG Verlag GmbH, [www.awg-verlag.at](http://www.awg-verlag.at)

**Fotos/Illustrationen:** BMDW (Cover), BRZ/Alek Kawka (S.3), BRZ/Matthias Harrer (S. 4), [data.gv.at](http://data.gv.at) - iStock.com/HAKINMHAN, Wolfgang Janoschek (S. 5), Pioneers/Sebastian Kreuzberger (S. 6), BRZ/Daniela Feuersinger (S. 7), Digitalisierungsagentur (S. 2, S. 8), BMDW (S. 9), FFG/Martin Lusser (S. 10), DIA/Helga Auer (S. 11), BMDW / BKA Design & Grafik (Seite 12), BRZ/Milena Krobath (S. 13), Report Verlag/Sela Krobath (S. 14), Report Verlag/Milena Krobath (S. 15), [picturedesk.com](http://picturedesk.com)/Harald Jahn (S. 16), AMS/Petra Spiola (S.17), EYA/E. Ellerdorfer (S. 2, S. 18-19), BRZ/Christian Renezeder (S. 19), BRZ - [iStock.com/scyther5](http://iStock.com/scyther5) (S. 20-21), BRZ/Klaus Vyhnaek (S. 20-21), BRZ/Christian Renezeder (S. 2, S. 23). **Druck:** Print Alliance HAV GmbH

# Inhalt

## Update

Neues aus der Welt  
der Verwaltungs-IT 4

## Transformation

GovTech-Pioneers im Wiener  
Rathaus mit BRZ-Expertise 6

Keystory: Startschuss zur  
Initiative Digital Austria 8

Dr. Egerth und Dr. Pseiner, die  
FFG-Geschäftsführer, im Gespräch 10

Digitales Amt:  
24/7 von überall erreichbar 12

Zwei Auszeichnungen für das BRZ  
bei der eAwards-Verleihung 14

Das BRZ wird Full-Service-  
Provider für das AMS 16

BRZ als perfekte Veranstaltungs-  
location für SHack Vienna 18

## BRZ Inside

Fit für die Zukunft:  
Das BRZ stellt sich neu auf 20

Interview mit Mag. Clemens  
Schwaiger, Bereichsleiter  
Product Management sowie  
Digital Advisory im BRZ 22

Sie wollen  
noch mehr  
über das BRZ &  
seine Produkte  
wissen?

Bestellen Sie unseren  
Newsletter unter:  
[www.brz.gv.at](http://www.brz.gv.at)



## Liebe Leserinnen und Leser!

Stellen Sie sich vor, Sie geraten in ein Planquadrat, suchen verzweifelt Ihren Führerschein sowie den Zulassungsschein für Ihr Auto und finden beide nicht. Wäre es nicht toll, diese am Smartphone immer bei sich zu haben? Das ist keine Zukunftsmusik mehr. Laut offiziellem Fahrplan für das Digitale Amt der österreichischen Bundesregierung ist die Umsetzung eines virtuellen Führer- sowie Zulassungsscheins bis Ende des Jahres geplant.

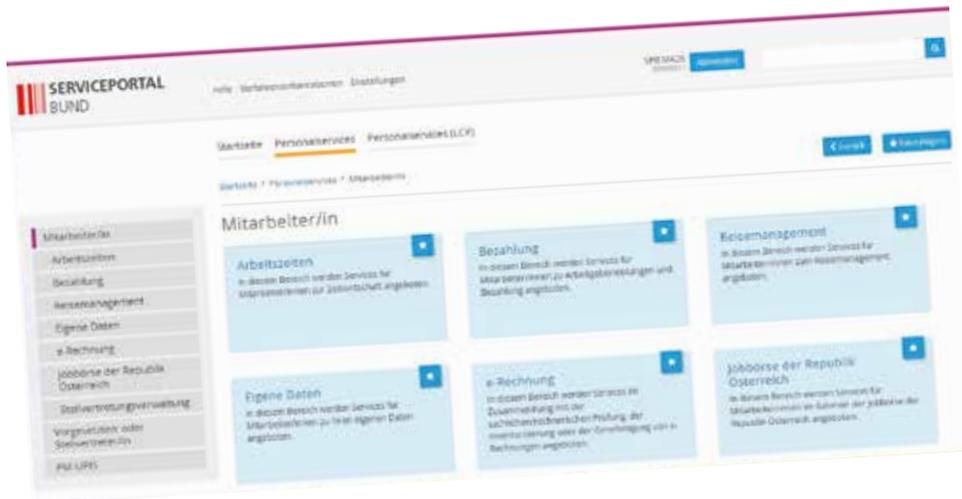
Die App dafür und die Plattform [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at) sind bereits seit Mitte März online. Das Amt der Zukunft ist digital immer und von überall erreichbar. Bereits verfügbar sind Services zur Wohnsitzänderung, zum Wahlkartenantrag, ein Erinnerungsservice zur Reisepassverlängerung sowie der Digitale Babypoint. Das Digitale Amt ist nur ein Puzzlestein der Initiative Digital Austria, die alle Digitalisierungsvorhaben Österreichs im Bereich Gesellschaft, Wirtschaft und Verwaltung bündelt. Ziel ist es, die Republik zu einer führenden Digital Nation weiterzuentwickeln, um Wohlstand, Arbeitsplätze und Lebensqualität zu sichern.

Das BRZ ist an der Initiative Digital Austria als Innovations- und Technologiepartner der Verwaltung an zahlreichen Projekten wie [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at) oder auch der Weiterentwicklung des Unternehmensservice-Portals beteiligt. Um dafür und auch für alle anderen aktuellen Herausforderungen – wie etwa veränderte User- und Kundenbedürfnisse – gerüstet zu sein, hat sich das BRZ mit einem neuen Organisationsdesign grundlegend modernisiert. Was sich dadurch ändert, lesen Sie auf den Seiten 20 und 21.

Eine dieser Herausforderungen für das BRZ ist die Übernahme der gesamten IT-Services des AMS. Die beiden Vorstände Dr. Herbert Buchinger und Dr. Johannes Kopf erklären im Interview, wieso sie sich für das BRZ als Partner entschieden haben. Weitere interessante Gespräche führten wir dieses Mal u. a. mit SC Dr. Gerhard Popp, Chief Digital Officer des Bundes, und Mag. Andreas Tschas, Leiter der Digitalisierungsagentur. Rede und Antwort stand uns auch Mag. Clemens Schwaiger, der im BRZ nun die Bereiche Product Management sowie Digital Advisory leitet. Er vertritt die Meinung, dass Artificial Intelligence die Abläufe der öffentlichen Verwaltung revolutionieren wird.

Viel Vergnügen beim Lesen – [read\\_it](#) and [enjoy\\_it](#)

Mag. Alexander Aigner  
Chefredakteur



**Benutzerfreundlich, übersichtlich, schnell und zuverlässig - das Serviceportal Bund setzt neue Maßstäbe.**

## Arbeitsplattform der Zukunft: Das neue Serviceportal Bund

**Relaunch.** Das Serviceportal Bund als Arbeitsplattform für IT-Verfahren und IT-Services aller Bundesbediensteten ist Realität geworden! Ausgangspunkt war der Relaunch des SAP-ESS, welches seit 10 Jahren einen wertvollen Dienst im Personalmanagement des Bundes leistet. Um den steigenden Anforderungen zu entsprechen, wurde eine neue, erweiterte und benutzerfreundliche Plattform entwickelt, über die den 163.500 Anwenderinnen und Anwendern mehr als 150

verschiedene Services sowie eLearnings, Webshops und Workflow-Lösungen zur Verfügung stehen.

### **Zeitgemäßes, modernes Tool**

Die Aufgaben sowie Benachrichtigungen aller integrierten IT-Verfahren sind in einem zentralen Arbeitsvorrat übersichtlich und geordnet dargestellt. Die moderne, benutzerfreundliche Oberfläche des Portals kann individuell an die persönlichen Bedürfnisse der User angepasst

werden, ist barrierefrei, intuitiv bedienbar und ermöglicht durch den Einsatz von Responsive Design eine optimale Darstellung auf jedem Endgerät.

Eine im BRZ neu entwickelte Middleware-Komponente gewährleistet kurze Antwortzeiten und hohe Verfügbarkeit. Als besonderes Highlight sorgt ein Push-Service dafür, dass sich der persönliche Arbeitsvorrat im Portal abhängig von dahinterliegenden Workflow-Schritten automatisch aktualisiert.

So setzt das Serviceportal Bund nicht nur neue Maßstäbe bei Benutzerkomfort, Übersichtlichkeit und Zuverlässigkeit, sondern vereinfacht und erhöht durch voneinander unabhängige Komponenten auch die Verfügbarkeit der integrierten IT-Services. ■

## IRIS 2019: Initiative Justiz 3.0 im Fokus



Dr. Martin Schneider und Dr. Thomas Gottwald

**Positive Resonanz.** Im Rahmen des 22. Internationalen Rechtsinformatik-Symposiums (IRIS) an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Salzburg standen Ende Februar die von der österreichischen Justiz geleiteten Sessions E-Justice I und II ganz im Zeichen der nationalen und internationalen Digitalisierung. Neben

der Vorstellung des grenzüberschreitenden elektronischen Rechtsverkehrs e-CODEX und der Überwindung von Medienbrüchen im österreichischen Grundbuch wurden die Entwicklungen der Strategischen Initiative Justiz 3.0 auf dem Weg zu einer vollständig digitalisierten Justiz gezeigt. Zudem wurde auch ein interessanter Einblick in einen chinesischen „Internet Court“ geboten. Das BRZ war in Salzburg ebenfalls vertreten und vermittelte dabei die neuesten Entwicklungen in mehreren Themenbereichen. So präsentierte etwa Mag. Carl-Markus Piswanger, MSc, vom BRZ die zwischenzeitlichen Ergebnisse aus dem EU-Projekt TOOP, das die Umsetzung des Once-Only-Prinzips im Wirtschaftsbereich vorantreibt. Das ist ein wichtiger Baustein für die Umsetzung der Single-Digital-Gateway-Regulation. Die Resonanz aus dem Auditorium war durchwegs positiv,

was einen wichtigen Gradmesser für die Entwicklung von zukünftigen Innovationsthemen darstellt.

Im Rahmen der Veranstaltung wurde zudem das Buch „Von der Lochkarte zu Legal Tech: 40 Jahre e-Justice in Österreich“ von Dr. Martin Schneider und Dr. Thomas Gottwald vorgestellt. Das Buch beschreibt die Entwicklung der Justiz von den Anfängen der automatisierten Datenverarbeitung bis zur digitalen Aktenführung. In Zukunft soll die Verwendung künstlicher Intelligenz zur Dokumentenanalyse Stückweise weiter ausgebaut werden. Beispielsweise ist die automatische Klassifizierung und Metadaterzeugung angedacht, um die Suche nach diesen Daten zu ermöglichen. Diese Entwicklung verdeutlicht die Weitsicht der Justiz, aber auch das Engagement des BRZ als langjähriger Wegbegleiter „von der Lochkarte zu Legal Tech“. ■

# data.gv.at im neuen Kleid

Neue Suche macht den Datenschatz der heimischen Verwaltung für alle zugänglich.



Gelungener Relaunch: Die Darstellung auf mobilen Endgeräten wurde verbessert und die Übersichtlichkeit erhöht.

**Best-Practice-Modell.** data.gv.at ist das zentrale Einstiegsportal zu allen offenen Daten der österreichischen Verwaltung. Open Government Data und Documents sind Informationen, die keine personenbezogenen und keine infrastrukturkritischen Daten enthalten, die vom Bund, den Ländern, Städten und Gemeinden im Rahmen ihrer Aufgaben erstellt, verarbeitet und auf freiwilliger Basis oder nach dem Informationsweiterverwendungsgesetz veröffentlicht werden. Digitalisierungsministerin Dr. Margarete Schramböck verweist im Zuge des Relaunchs auf die Bedeutung von Open Government Data: „Daten sind das Öl der Zukunft. Auf data.gv.at gibt es aktuell über 24.000 Datensätze. Bereits 450 Apps und Internet-Services nutzen die Daten auf data.gv.at und stellen den Bürgerinnen und Bürgern weitere Ser-

viceleistungen zur Verfügung.“ data.gv.at macht diesen Datenschatz nunmehr mit einer neuen Suche für alle zugänglich. Die Themen reichen von Bildung und Finanzen über Gesundheit, Kunst und Sport bis zu Verkehr oder Wirtschaft. Darüber hinaus werden auch Daten von opendataportal.at, dem Schwesterdatenportal für Wirtschaft, Kultur, NGO/NPO, Forschung und Zivilgesellschaft, bei der Suche berücksichtigt. Zugleich stellt data.gv.at eine Schnittstelle zum europäischen Datenportal (europeandataportal.eu) bereit, sodass alle offenen Daten auf globaler Ebene nutzbar werden.

## Technische Umsetzung

Seit dem Start von data.gv.at im Jahr 2012 verantwortet das BRZ im Auftrag

der Cooperation OGD Österreich den Betrieb der Plattform und die Umsetzung der technischen Weiterentwicklungen. Dabei kommen hauptsächlich Open-Source-Komponenten zum Einsatz. data.gv.at wurde 2014 als Sieger in der Kategorie „Improving the Delivery of Public Services“ von den Vereinten Nationen mit dem UN Public Service Award ausgezeichnet und hat im Durchschnitt pro Tag 1.200 Webseitenbesucher, die auf über 24.000 Datensätze und 450 Anwendungen zugreifen können. Ebenfalls neu auf data.gv.at zu finden sind seit Anfang März Datensätze zu Ausschreibungen der öffentlichen Verwaltung – dadurch wurde die Transparenz in öffentlichen Beschaffungsvorgängen signifikant erhöht. ■

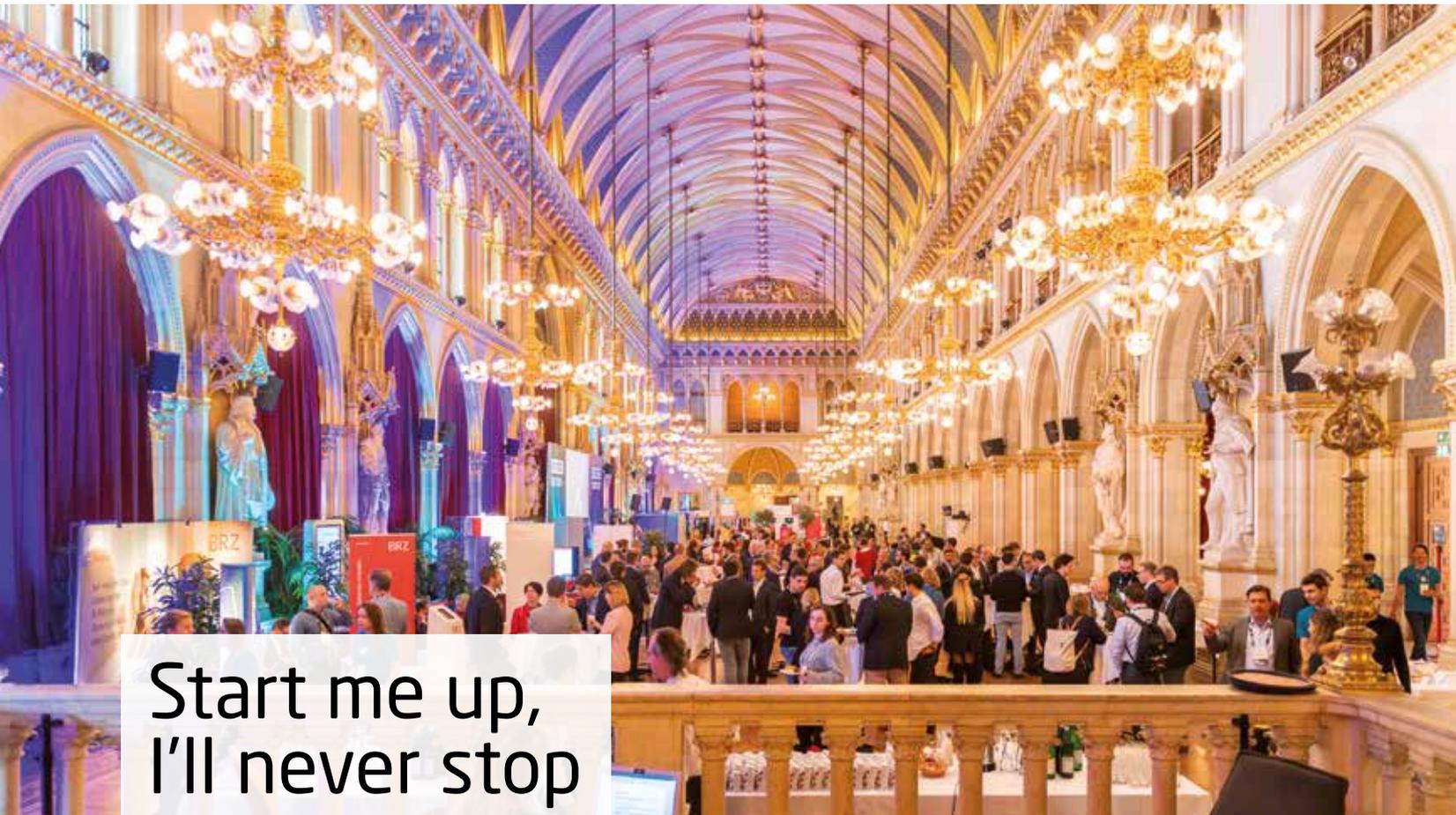
## DASICON 2019 mit BRZ-Expertise

**Konferenz.** Zwei Tage, fünf Workshops, 15 vortragende Expertinnen und Experten, mehr als 400 Teilnehmerinnen und Teilnehmer – DASICON 2019, eine jährlich stattfindende internationale Konferenz, die gänzlich von Studentinnen und Studenten der Diplomatischen Akademie Wien organisiert wird, bot Anfang März den verschiedenen Interessengruppen breiten Raum für Diskussionen, Analysen und Interaktion. Das Thema der diesjährigen DASICON lautete „Towards Global Citizenship: Home Without Borders“. Unter anderem wurde unter dem Schwerpunkt „Participation in Digital Democracies“ die Dynamik zwischen Digitalisierung und demokratischer

Partizipation vorgestellt. Auch Expertinnen und Experten des BRZ waren zu der Konferenz eingeladen, um über die Themen „Advanced Analytics“, „eParticipation Tools“ und „Innovation im BRZ“ zu sprechen. Dabei wurden in zwei Arbeitsgruppen konkrete Pain Points, Chancen, Herausforderungen und letztendlich reale Use Cases erarbeitet, die anschließend dem interessierten Plenum vorgestellt wurden. Die Teilnehmer/innen wurden von den BRZ-Expertinnen und -Experten auch über Erfahrungen aus der Praxis informiert und konnten anhand konkreter Anwendungsbeispiele erfahren, welche Vielfalt an neuen Technologien das BRZ für den Staat entwickelt. Mit



dem Frage-Antwort-Spiel „Wussten Sie, dass das BRZ ... entwickelt?“ sorgte das BRZ auf alle Fälle für einige Überraschungsmomente und konnte damit ein Erfolgserlebnis verbuchen. ■



## Start me up, I'll never stop

Das BRZ war wieder Innovations-Hub und Multiplikator für Start-ups und Public Sector beim GovTech.Pioneers-Kongress im Wiener Rathaus und hielt Ausschau nach vielversprechenden Prototypen und Ideen.

**Die Zukunft der Verwaltung.** Das BRZ hat als Motor der digitalen Transformation der Verwaltungsservices in Österreich auch das klare Anliegen, immer wieder neue und innovative Anwendungen zur Vereinfachung der elektronischen Verwaltung zu finden. Eine Plattform dafür bietet der mittlerweile zum dritten Mal in Wien abgehaltene Kongress GovTech.Pioneers, bei dem das BRZ als einer der Hauptpartner erneut seine Rolle als Innovations-Hub bestärkte.

„Dieser Event gab uns erneut die Gelegenheit, uns mit vielen internationalen kreativen Köpfen auszutauschen und die Rolle des BRZ als führender Innovation-Hub für Start-ups und den Public Sector zu verbreitern. Innovation ist der Kern unserer Tätigkeit und wir sehen GovTech.Pioneers als Möglichkeit, Inspiration für die österreichische Verwaltung zu erhalten und auch konkrete Kooperationen umzusetzen“, so Mag. Markus Kaiser, Geschäftsführer des BRZ. Mehr als hundert Start-ups aus aller Welt präsentierten im Wiener Rathaus ihre Lösungen

für die Zukunft der Verwaltung. Zehn ausgewählte Start-ups stellten in einem BRZ-Workshop ihre Ideen vor und eine hochkarätig besetzte Jury mit Mitgliedern aus BRZ, Bundeskanzleramt und Parlament kürte zwei Siegerprojekte. Für diese beiden Projekte widmet das BRZ nun ein Budget von 20.000 Euro, um in eine Phase der Ideation und Prototypisierung übergehen zu können.

### **Blockchain für den Häuserblock**

Realest8 Technologies ist ein österreichisches Start-up mit Expertise in Recht, Finanz und IT. Die Kombination dieser Felder soll Transaktionen am Immobilien-Sektor einfacher, kostengünstiger, schneller und sicherer machen. „Die ganzheitliche mobile Transaktionsplattform von Realest8 könnte den An- und Verkauf von Immobilien nicht nur einfacher und schneller, sondern mittels Blockchain-Absicherung auch erheblich sicherer für alle Beteiligten machen“, zeigt sich Matthias Lichtenthaler, Leiter Digital Government & Innovation im BRZ, zuversichtlich, „Wir werden nun gemeinsam mit Realest8 und potenziellen Kunden einen Prototypen entwickeln und in einer Simulation testen.“



Digitalministerin Dr. Margarete Schramböck und BRZ-Geschäftsführer Mag. Markus Kaiser



BRZ-Workshop mit Mag. Gerhard Embacher-Köhle und Matthias Lichtenthaler



Clemens Schwaiger (BRZ), Joey Levy (1702ai), Tolgahan Oysal (Delta Smart Technologies), Emmanuel Ruez (Realest8), Matthias Lichtenthaler (BRZ) (v.l.)

### Eine Menschmaschine für mehr Sicherheit

Gemeinsam mit 1702ai aus der Schweiz und Delta Smart Tech aus der Türkei wird ebenfalls ein Prototyp entwickelt werden, der die Stärken der beiden innovativen Start-ups am Sektor der öffentlichen Sicherheit verbinden wird. 1702ai hat bereits eine Anwendung speziell für Smart Cities entwickelt, die mittels CCTV-Netzwerken Bedrohungen im öffentlichen Raum entdecken und melden kann. Delta Smart Tech hingegen setzt mit seiner App „Pincident“ auf KI-gestütztes Crowdsourcing zur Realtime-Meldung von Vorfällen und Bedrohungen. „Der Prototyp, den wir mit 1702ai und Delta Smart entwickeln wollen, hat das Potenzial zur Entscheidungsunterstützung in kritischen Situationen. Unfälle und Vorfälle könnten automatisiert und ergänzend durch Augenzeugen gemeldet werden, beides unterstützt durch künstliche Intelligenz. Besonders der urbane Raum, aber auch Großveranstaltungen und Zonen mit hohem Verkehrsaufkommen könnten hier erheblich sicherer werden“, erläutert Mag. Clemens Schwaiger, Bereichsleiter Product Management sowie Digital Advisory im BRZ, den Ansatz für das Projekt. „Wir haben hier die Chance entdeckt,

zwei innovative Anwendungen zu einer noch vielversprechenderen zu verknüpfen. Gemeinsam mit den beiden Start-ups und Vertretern unserer Kunden werden wir im ersten Schritt gemeinsam mögliche Use Cases entwickeln.“ Die aus beiden Kooperationen entstehenden Anwendungs-Prototypen werden einer breiteren Öffentlichkeit in [www.kettenbruck.at](http://www.kettenbruck.at), der virtuellen Gemeinde des BRZ, präsentiert. ■

### GovTech.Pioneers

Der GovTech.Pioneers-Kongress ist seit mittlerweile drei Jahren eine Plattform für Start-ups, Entscheidungsträger/innen des öffentlichen Sektors und Investor/innen. Das BRZ ist zum wiederholten Mal Hauptpartner der erfolgreichen Veranstaltung. Nähere Informationen unter: <https://pioneers.io/events/govtech-pioneers19#>

# Österreichs Weg zur Leading Digital Nation

Ende Februar präsentierte die österreichische Bundesregierung unter der Dachmarke Digital Austria zentrale Digitalisierungsvorhaben im Bereich Gesellschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

**Vernetzung.** Ziel der Initiative Digital Austria ist es, Österreich zu einer führenden Digitalnation weiterzuentwickeln, um Wohlstand, Arbeitsplätze und Lebensqualität langfristig zu sichern und auszubauen. Digital Austria informiert über Chancen und Erfolgsprojekte, vernetzt Akteure und setzt Schwerpunkte für die Zukunft. Die Initiative bringt zusammen, was für einen erfolgreichen Digitalisierungsprozess zusammengehört: Akteure aus der Wirtschaft und Institutionen, Stakeholder und Nutzer/innen.

„Wir wollen Österreich zu der führenden Digitalnation machen. Mit Digital Austria geben wir den Startschuss. Ein großes Anliegen ist, Innovationen in die Klassenzimmer zu bringen, die Verwaltung für die Bürger/innen und die Unternehmen zu vereinfachen und die Infrastruktur im ganzen Land auszubauen“, so Bundeskanzler Sebastian Kurz.

## Digitale Kompetenzen für alle

Digitalisierung ist ein Vorhaben, das nur gemeinsam gelingen kann und bei dem die Menschen im Mittelpunkt stehen. Mit Information und Weiterbildung sorgt die Plattform dafür, dass alle im Land – unabhängig von Bildungsgrad, Alter oder Geschlecht – von der Digitalisierung profitieren. Auf Initiative des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) wurde der Verein fit4internet zur Steigerung digitaler Kompetenzen in Österreich ins Leben gerufen. In enger Zusammenarbeit mit Unternehmen, Institutionen sowie Organisationen sollen über den Verein digitale Kompetenzen in Österreich gesteigert

und die breite Teilhabe der gesamten Gesellschaft an Digitalisierung ermöglicht werden.

## Digitales Amt: Verwaltung der Zukunft

Aber auch im Bereich der Verwaltung tut sich einiges. Digitalisierung ist ein wichtiger Hebel für ein neues Verständnis von Bürgernähe und Staat. Mit oesterreich.gv.at kommt der No- bzw. One-Stop-Shop für Anwendungen, die Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen das Leben und die Interaktion mit staatlichen Einrichtungen erleichtern. Im Projekt Digitales Amt soll von Anfang an ein übergreifender Ansatz gewählt werden. Unter der Leitung des BMDW vereint es technische, organisatorische und rechtliche Sichtweisen der Verwaltungsträger sowie deren Prozesse. Die Projektstruktur sichert die Einbindung aller relevanten Stakeholder auf Bundes-, Länder- und Gemeinde-Ebene. Ziel ist, einen ordnungspolitischen Rahmen für die Entwicklung und Anwendung von ausgewählten übergreifenden, elektronischen Verwaltungsprozessen – inklusive Instanzenzug und lebensrelevanter Abläufe in privatwirtschaftlichen Bereichen – zu entwickeln. Ein weiteres Ziel ist die Schaffung einer rechtlichen Basis für eine umfassende Zusammenarbeit und sicheren Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung und an ihren Schnittstellen.

## Lernen von den Besten

Digital Austria stellt auch die Weichen, um Unternehmen beim digitalen Wandel zu begleiten und die Wettbewerbsfähigkeit Österreichs zu stärken. Dazu vernetzen sie die innovativen Vorreiter mit den etablierten Unternehmen und bauen das Wissen in den Betrieben aus. „Mit Digital Austria bündeln wir die Expertise von Akteuren aus Wirtschaft, Staat und Gesellschaft. Wir vernetzen

die DigiCommunity mit traditionellen Branchen und begleiten den Know-how-Transfer zwischen Reform- und Innovationsprojekten im digitalen Bereich, entsprechend dem Motto „Lernen von den Besten“, erklärt Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort Dr. Margarete Schramböck. „Dazu haben wir gemeinsam konkrete Beratungs- und Dialogangebote entwickelt, die bis hin zu maßgeschneidertem Coaching für Unternehmen am Weg der digitalen Transformation reichen. Damit kommen wir zu den Unternehmen und machen sie unabhängig von Region oder Netzwerk digital-fit.“

### Der starke Partner der Wirtschaft

Die Digitalisierungsagentur (DIA) begleitet Österreichs Wirtschaft in Digitalisierungsfragen. Sie unterstützt mit Know-how und Expertise, pilotiert Vorhaben und initiiert Projekte. Sie versteht sich als Vernetzer in und für die Digitalisierungscommunity. Die DIA berät die Bundesregierung in Digitalisierungsfragen und begleitet die Digitalisierungsoffensive Digital Austria ([digitalaustria.gv.at](http://digitalaustria.gv.at)). Erstmals finden damit Projekte, Kompetenzen und Akteure aus Gesellschaft, Wirtschaft und Verwaltung unter einem Dach zusammen. Eingerichtet in der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft (FFG), ist die DIA Österreichs nationaler und internationaler Motor und Ansprechpartner für die Digitalisierung des Landes.

### Breitbandvorreiter in Europa

„Digitalisierung ist aus unserer Gesellschaft längst nicht mehr wegzudenken und betrifft mittlerweile jedermann. Es ist unsere Aufgabe, die Rahmenbedingungen zu schaffen, um Österreich zu einem Frontrunner in Sachen Digitalisierung zu machen“, so Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie Ing. Norbert Hofer. „Nicht zuletzt deshalb müssen wir auf den flächendeckenden Ausbau von 5G setzen, im Bereich der Forschung investieren und auf die Automatisierung der Mobilität vorbereitet sein.“ Wichtig ist dabei die Förderung und Stärkung der nationalen Innovationslandschaft. Denn sie ist es, die eine rasch fortschreitende Digitalisierung und Automatisierung sicherstellt. Mit der „Breitbandstrategie 2030“ soll vor allem im ländlichen Raum die Breitbandanbindung ausgebaut werden. Im ersten Schritt werden bis Ende 2023 5G-Dienste auf den Hauptverkehrsverbindungen in Österreich angeboten, Ende 2025 wird ein landesweites Angebot mit Gigabit-fähigen Anschlüssen Realität. [www.digitalaustria.gv.at](http://www.digitalaustria.gv.at) ■



Digital Austria Kick-off-Event - v. l. n. r.: Georg Kopetz, Geschäftsführer TTTech; Univ.-Prof. Peter Parycek, Donau-Universität Krems; Henrietta Egerth, Geschäftsführerin FFG; Bundesministerin Margarete Schramböck; Bundesminister Norbert Hofer, Klaus Pseiner, Geschäftsführer FFG; Andreas Tschas, Leiter der Digitalisierungsagentur; Marcus Ihlenfeld, Geschäftsführer woom

### 3 Fragen an SC Dr. Gerhard Popp, Chief Digital Officer des Bundes

**Die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft bezeichnet sich als zentraler Motor der Digitalisierung mit der Digitalisierungsagentur (DIA) als Vernetzer. Welche Rolle spielt aus Ihrer Sicht das BMDW bei Digital Austria?**

Schwerpunkt der DIA ist die digitale Transformation der Wirtschaft, Auftraggeber dafür sind das BMDW und das BMVIT. Digital Austria ist die Initiative der Bundesregierung zur erfolgreichen Digitalisierung Österreichs, bei der das BMDW als wesentlicher Akteur und Treiber fungiert.

**oesterreich.gv.at ist online, das Digitale Amt im Entstehen. Welche weiteren digitalen Projekte treibt das BMDW voran?**

Das BMDW treibt die Digitalisierung der Verwaltung mit einer Reihe von Projekten wie [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at), einer neuen Plattform für Bürgerinnen und Bürger, voran. Once Only ist eine Lösung für die Wirtschaft zur Reduktion von Informationsverpflichtungen. Wir machen aber auch Pilotprojekte für innovative Verwaltungslösungen. Gleichzeitig werden Digitalisierungsstrategien wie etwa eine Strategie für den Einsatz von künstlicher Intelligenz entwickelt.

**Ist das BRZ dabei für Sie die erste Anlaufstelle in Sachen technische Umsetzung?**

Das BRZ ist Rechenzentrum des Bundes, mit dem wir die technischen Lösungen umsetzen. Ein zentrales Projekt ist auch die IT-Konsolidierung des Bundes. Aktuell arbeiten wir daher an einem neuen einheitlichen Bundes-CMS, dem ELAK-NEU, weiters an Vorarbeiten zu einem einheitlichen Mail-System des Bundes. Die zentralen Assets des BRZ sind Datensicherheit, eine hohe Verfügbarkeit sowie die langjährigen Erfahrungen mit der öffentlichen Verwaltung. Herausforderungen stellen die Etablierung einer sicheren Bundes-Cloud sowie die Bereitstellung von rasch skalierbaren Lösungen wie etwa beim Arbeitsplatz des Bundes dar.





# „Wir wollen die digitale Transformation aktiv und gemeinsam gestalten“

Dr. Henrietta Egerth und Dr. Klaus Pseiner, die Geschäftsführer der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft (FFG), im Gespräch.

## **Kürzlich erfolgte der Startschuss für Digital Austria. Was ist das Ziel dieser Initiative?**

Die Bundesregierung setzt dieses Jahr einen klaren Digitalisierungs-Schwerpunkt und hat mit Digital Austria einen breiten Awareness- und Umsetzungsprozess gestartet. Die Initiative soll zeigen, was erfolgreiche Digitalisierung in Gesellschaft, Wirtschaft und Verwaltung für unser Land bedeutet und wie jeder Einzelne davon profitieren kann. Im Fokus stehen Chancen und Erfolgsprojekte, ebenso sollen die zahlreichen Akteure stärker vernetzt werden.

## **Welche Rolle spielt dabei die Digitalisierungsagentur?**

Mit der Digitalisierungsagentur (DIA), die von der Regierung bei uns in der FFG eingerichtet wurde, unterstreicht die Regierung ihre klare Schwerpunktsetzung. Die DIA soll insbesondere Österreichs Wirtschaft in Digitalisierungsfragen unterstützen: Mit konkreten Projekten und Know-how, auch durch die Expertise des DIA-Beirats. Die DIA ist zudem eine starke Vernetzerin in und für die Digitalisierungs-Community. Sie berät die Bundesregierung in Digitalisierungsfragen und begleitet die zuvor genannte Initiative Digital Austria ([digitalaustria.gv.at](http://digitalaustria.gv.at)). Erstmals finden damit Projekte, Kompetenzen und Akteure aus Gesell-

schaft, Wirtschaft und Verwaltung unter einem Dach zusammen.

## **Wie läuft das Zusammenspiel mit der FFG?**

Die FFG ist zentraler Motor der Digitalisierung in Österreich und wir investieren bereits mehr als jeden zweiten Förder-Euro in Digitalisierungsprojekte. Zuletzt haben wir beispielsweise mit den Digital Innovation Hubs und den Digital Pro Bootcamps gezielt neue Formate entwickelt. Unser Programm-Portfolio zeigt: Digitalisierung ist in der FFG zu Hause und bietet nun mit der DIA auch einen starken Umsetzungspartner auf Österreichs Weg zu einer der führenden Digital-Nationen. Dass die DIA unter dem Dach der FFG ist, bringt mehrere Vorteile: Die FFG ist seit vielen Jahren ein bewährter Partner der Wirtschaft bei der Entwicklung innovativer Ideen und verfügt daher über ein weitverbreitetes Netzwerk, etablierte Strukturen und viel Erfahrung. Synergien können so sinnvoll genutzt werden.

## **Wie funktioniert das Zusammenspiel mit den Ministerien, speziell BMDW und BMVIT?**

Die DIA wird von beiden Ministerien getragen. Seitens des BMDW stehen die Unterstützung von Unternehmen – mit Schwerpunkt auf KMU –

und die Verbesserung der digitalen Kompetenzen in der Gesellschaft im Fokus. Neben den Qualifizierungs- und Vernetzungsmaßnahmen ist eine wesentliche Voraussetzung für einen erfolgreichen digitalen Standort eine entsprechend zukunftsgerichtete digitale Infrastruktur. Seitens des BMVIT wird dies mit Forschungsinvestitionen, Automatisierung in der Mobilität und dem Programm für den flächendeckenden Ausbau von 5G forciert. Mit der Breitbandstrategie 2030 soll vor allem auch der ländliche Raum verstärkt an die mobile Versorgung angebinden werden.

### In welcher Rolle sehen Sie das BRZ?

Das BRZ ist der führende Technologiepartner im öffentlichen Sektor und leistet einen wesentlichen Beitrag, um Prozesse der Verwaltung digital zu transformieren und effizient zu realisieren. Digitale bzw. mobile Services erleichtern bzw. ersparen Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen Behördenwege und heben die Effizienz der Verwaltung. Aufgrund der europäischen Anbindung ist das BRZ ein wichtiger Wegbegleiter zu einer führenden Digital-Nation.

### Wie beurteilen Sie die digitale Transformation einerseits in Ihrer Rolle als Geschäftsführer der FFG und andererseits als Bürger/in?

Digitalisierung betrifft uns alle – in allen Lebensbereichen. Sie hat die Art, wie wir leben, verändert und wird das auch weiterhin tun. Wir wollen die digitale Transformation aktiv und gemeinsam gestalten. In der FFG verfügen wir über das entsprechende Know-how und die DIA entwickelt weitere notwendige Maßnahmen, um Österreich an die europäische Digitalisierungsspitze zu führen. Das betrifft insbesondere die KMU, wo z. B. mit dem Digitalisierungs-Selbst-Check und dem KMU-Accelerator konkrete Formate in Planung sind.

### Welche technologischen Trends im Bereich Digitalisierung der Verwaltung werden die kommenden Jahre bestimmen?

Der klassische Behördengang wird sich weiter vom electronic zum mobile Government wandeln, hier werden in Österreich bereits in diesem Jahr wichtige Schritte gesetzt. Unter dem Dach von Digital Austria wird eine zentrale Plattform für alle digitalen Angebote der Republik gebaut. Der Automatisierung von Services, also den No- bzw. One-Stop-Shops, gehört die Zukunft. Wichtig ist, dass der Mensch stets im Mittelpunkt steht.

### Wo soll Österreich in Sachen E-Government im Europavergleich in 5 Jahren stehen?

Das Ziel ist klar, Österreich soll ganz an die Spitze in Europa kommen – und auch weltweit

„Das BRZ ist der führende Technologiepartner im öffentlichen Sektor und leistet einen wesentlichen Beitrag, um Prozesse der Verwaltung digital zu transformieren und effizient zu realisieren.“

Dr. Henrietta Egerth und Dr. Klaus Pseiner, die Geschäftsführer der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft (FFG), unisono

zu den Leading Digital Nations aufschließen. Unter dem Dach von Digital Austria wird eine neue Dimension der Bürgernähe mit dem Partner Staat geschaffen und der Zugang zu Services für alle Gesellschaftsbereiche erleichtert und KMU werden bei ihrer erfolgreichen digitalen Transformation bestmöglich unterstützt. ■

## 3 Fragen an den Leiter der Digitalisierungsagentur, Mag. Andreas Tschas

### Wie sieht das Programm der Digitalisierungsagentur aus?

Das Selbstverständnis der Digitalisierungsagentur besteht im Vernetzen von Akteuren der digitalen Transformation. Wir erfinden das Rad nicht neu, es geht darum, einen Hebel zu generieren und gegebenenfalls notwendige neue Maßnahmen zu identifizieren, in Pilotprojekten zu testen und dann optimalerweise österreichweit zu implementieren. Nach dem Vorbild erprobter internationaler Best Practices hat die DIA, aufbauend auf einer Vielzahl von Gesprächen, ein erstes Maßnahmenpaket speziell für KMU entwickelt, um sie fit für die digitale Zukunft zu machen. Damit sollen neue Geschäfts- und Arbeitsmodelle im Zeitalter der Digitalisierung vorangebracht werden.

### Was sind die ersten Maßnahmen der DIA?

Im ersten Schritt startet der Digitalisierungs-Selbst-Check für Unternehmen. Ein KMU-Fragebogen gibt Orientierung über den Level der digitalen Fitness des Unternehmens und identifiziert konkrete Handlungsempfehlungen. In Kooperation mit unterschiedlichen Umsetzungsakteuren starten wir ein branchenspezifisches KMU-Accelerator-Programm, beginnend mit dem Handel, ab Herbst dann für Gewerbe und Handwerk. Wir dürfen die Erstellung der KI-Strategie und den Bereich der Digitalisierung der Mobilität unterstützen sowie im Breitbandbereich viele Aktivitäten mittragen. Wir erarbeiten auch eine Community Map, die Information und Übersicht zu digitalen Initiativen und Akteuren in Österreich gibt.

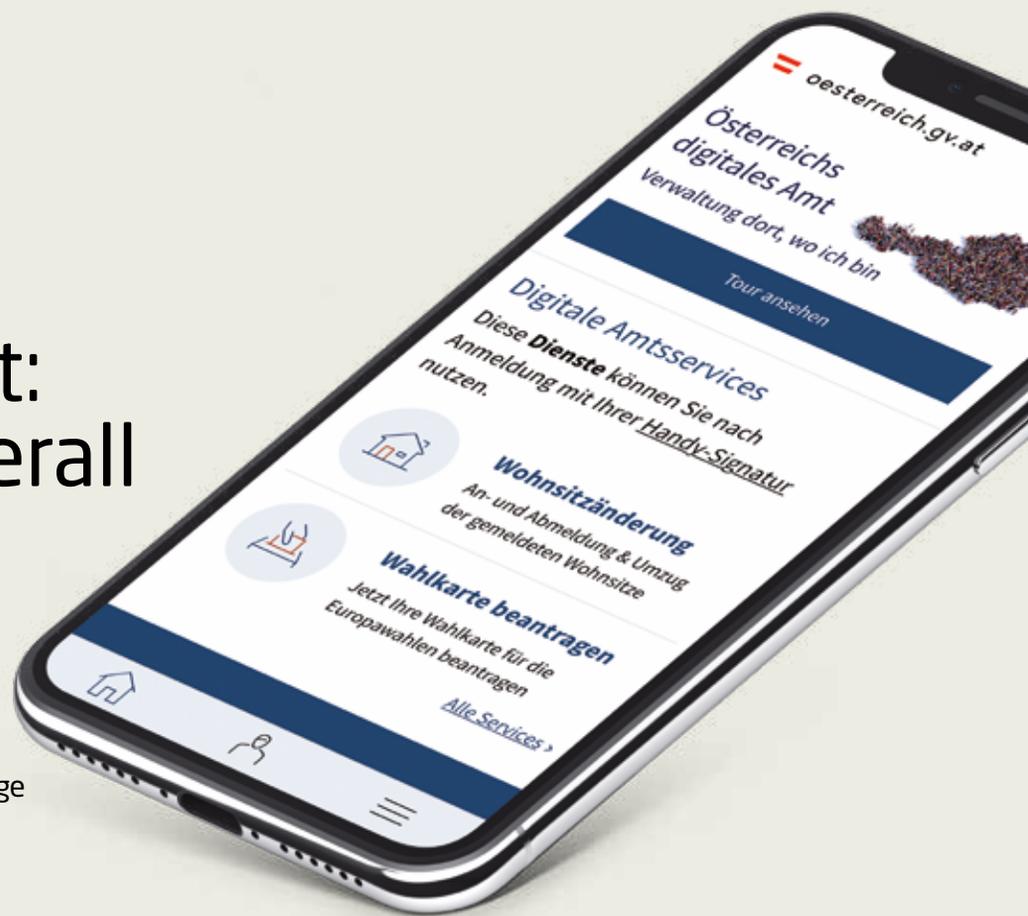
### Was versteht man unter der Community Map?

Das Wissen über mögliche Kooperationspartner bei der Digitalisierung ist in Österreich derzeit nur dezentral und unstrukturiert vorhanden. Die Community Map der DIA hat zum Ziel, die unterschiedlichen Akteure der Digitalisierung österreichweit zu vernetzen. Mit einer stetig wachsenden Community Map werden schrittweise die zentralen Stakeholder, Initiativen und Organisationen zur Digitalisierung in Österreich sichtbar. Damit schaffen wir die Basis für den Aufbau von Beziehungen, Austausch und Zusammenarbeit.



# Digitales Amt: 24/7 von überall erreichbar

Zahlreiche Amtsservices der Bundesverwaltung gibt es jetzt auch via App. Die Website [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at) löst [help.gv.at](http://help.gv.at) als zentrale Plattform für digitale Amtswege und Verwaltungsinformationen ab.



**Gebündelte Information.** Das Amt der Zukunft ist digital immer und von überall erreichbar. Die Plattform [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at) kann einfach am Desktop oder mobil über das Smartphone genutzt werden. Noch mehr Komfort bietet die kostenlose App Digitales Amt. Damit wird die Zukunft der Verwaltung – Mobile First – erlebbar. Über diesen zentralen Zugang ist das gesamte digitale Informationsangebot des Bundes uneingeschränkt erreichbar. Die Plattform bündelt alle Informationen aus den bewährten Portalen [help.gv.at](http://help.gv.at), Unternehmensserviceportal, Rechtsinformationssystem und [data.gv.at](http://data.gv.at) zentral an einer Stelle.

## Nicht verzagen, Mona fragen

Dort finden sich auch sämtliche digitalen Amtsservices, die mit der Handy-Signatur über Face- oder TouchID jederzeit und überall nutzbar sind. Die App ist auch eine Investition in die Zukunft: Bald wird man darin Dokumente (rechts)sicher speichern können. Bereits verfügbar sind Services zu Wohnsitzänderungen, zum Wahlkartenantrag, ein Erinnerungsservice zur Reisepassverlängerung und der Digitale Baby-point. Bürgerinnen und Bürgern, die die neuen Amtsservices und die App nutzen, steht auf ihrem digitalen Amtsweg ein Chatbot namens Mona als Verwaltungsassistent mit Rat und Tat zur Seite. Derzeit ist er bei den Themen Reisepass-Erinnerungsservice und Handy-Signatur aktiv und wird kontinuierlich ausgebaut.

## Aus e-Government wird m-Government

„Wir wandeln als erstes Land in Europa die Verwaltung vom e-Government zum m-Government. Es wird für die Menschen einfacher werden, Amtswege zu erledigen, sei dies nun die Beantragung einer Wahlkarte für die EU-Wahlen, die Meldung einer neuen Wohnadresse, die Geburt eines Kindes oder ein vollautomatisiertes Reisepassverlängerungs-Service“, erklärt Digitalministerin Dr. Margarete Schramböck: „Das Amt der Zukunft ist digital – 24 Stunden am Tag erreichbar, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Österreichs Verwaltung war immer eine der besten der Welt, diesen Anspruch haben wir auch beim digitalen Amt.“

## Fahrplan für digitale Amtsplattform

Bis Ende des Jahres sollen die zehn häufigsten Amtswege online angeboten werden. Neu ist etwa, dass die An- und Abmeldung des Hauptwohnsitzes über die Plattform geregelt werden kann. Ab Juli soll das auch für den Nebenwohnsitz möglich sein. Auch der Digitale Baby-point, bei dem wichtige Amtswege rund um die Geburt eines Kindes gebündelt wurden, ist schon jetzt nutzbar. Rechtzeitig für die EU-Wahl wurde auch die Beantragung einer Wahlkarte über die Plattform möglich gemacht. Und das haben in den ersten 12 Stunden nach dem GoLive von [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at) bereits 800 Wähler/innen getan.



### Durch Digitalisierung profitieren

„Die Digitalisierung findet längst in allen Lebensbereichen statt. Durch das Implementieren neuer Technologien in den Alltag, wie nun mit der App [oesterreich.gv.at](https://www.oesterreich.gv.at), kann zukünftig jede Bürgerin und jeder Bürger von und durch Digitalisierung profitieren“, so Technologeminister Ing. Norbert Hofer: „Das virtuelle Amt ist der nächste Schritt, um Österreich als Frontrunner im Bereich Digitalisierung zu etablieren. Das BMVIT sieht hier die Chance, österreichweit den digitalen Führerschein und den digitalen Zulassungsschein umzusetzen und zu implementieren.“ Ab Juli können dann verlorene Dokumente als verlustig gemeldet und neu beantragt werden. Ende des Jahres wird es dann Führerschein und Zulassungsschein auf der Plattform geben. Auch die Einsicht ins Pensionskonto soll ab Jahresende über diese Plattform möglich sein. Der Personalausweis wird voraussichtlich Mitte des Jahres 2020 auf die Plattform kommen.

### Umsetzungspartner BRZ

Das BRZ hat als Generalunternehmer das Projekt [oesterreich.gv.at](https://www.oesterreich.gv.at) gemeinsam mit der österreichischen IT-Wirtschaft technisch umgesetzt und verantwortet den Betrieb. Erstmals werden dabei bewährte e-Government-Verfahren und -Standards mit einem intuitiven User-Interface in einer mobilen App vereint. „Ein Key-Feature für die User-Akzeptanz wurde von den BRZ-Sicherheitsexpertinnen und -experten gemeinsam mit unserem Partner A-SIT designt und umgesetzt: Nach Anmeldung mit der integrierten Handy-Signatur kann die App nur mit Fingerprint oder FaceID gestartet werden. Für den User ergibt sich eine einfache Handhabung – darunterliegend wird eine hochsichere 2-Faktor-Authentifizierung durchgeführt“, erläutert Ing. Günther Lauer, Account Executive im BRZ.

Mit seiner langjährigen Erfahrung im Public Sector hat das BRZ die Grundlagen für diese neuen Entwicklungen in das Projekt eingebracht. „Auch mit diesem Projekt hat sich das BRZ als essenzieller Partner der öffentlichen Verwaltung für die Digitalisierung bewiesen. Gerade im Zusammenspiel mit jungen heimischen Firmen bringt das BRZ sein Know-how zum Thema Enterprise IT und seine Erfahrung mit den besonderen Anforderungen der öffentlichen Verwaltung ein, um Innovation gesichert zu ermöglichen“, meint Lauer. ■



innovate\_it

Mag. Gerhard Embacher-Köhle  
ist Innovation Manager des BRZ

## Partizipation – aber wie!?

Offenheit ist gerade in Zeiten der digitalen Transformation einer der Grundpfeiler für Innovation. Open Innovation also, sei es mit Kunden, Partnern, der Wissenschaft – aber auch (und ganz besonders) mit Nutzerinnen und Nutzern.

End-User der öffentlichen Verwaltung sind bekanntlich niemand anderer als Bürger/innen. Bereits seit Beginn unserer Innovationsinitiativen haben wir daher in Workshops verschiedenste Government-User von Schüler/innen über Unternehmer/innen bis hin zu Pensionistinnen und Pensionisten gefragt, wie sie heute mit der Verwaltung interagieren wollen. Mit der BRZ Innovation Factory haben wir inzwischen einen Raum für diese Aktivitäten, in dem wir derzeit etwa mit dem BMDW und Unternehmen erarbeiten, wie die Zukunft des Unternehmensserviceportals aussehen soll.

Das Horizon 2020 Projekt Co-Val, das wir als Mitglied des Stakeholder Boards beraten dürfen, bietet die Möglichkeit für einen internationalen Austausch zu Co-Creation mit Bürger/innen. So berichtete der Direktor für Innovation in Italiens Verwaltung Francesco Paolo Schiavo zuletzt in Budapest von deren neuem Innovation Lab in Rom. Auch in Luxemburg gibt es eine entsprechende Initiative und Olivier Garry führt im Commissariat Général au Développement Durable heute gar ausnahmslos alle Projekte unter Beteiligung von Nutzerinnen und Nutzern durch. Ein klares Ergebnis der Expert/innengruppe: Qualitative Beteiligung (etwa in Form von Workshops) sollte immer im Vordergrund stehen. Meist ist aber ergänzend die Partizipation einer größeren Zahl an Nutzerinnen und Nutzern sinnvoll. Auch dafür hat das BRZ in einem Innovationsprojekt eine Lösung entwickelt, die Sie unter [demo.edemokratie.at](https://demo.edemokratie.at) kennen lernen können und die breit angelegte Ideenfindungen, Befragungen sowie Konsultationen ermöglicht.

Philippe Narval, Geschäftsführer des Europäischen Forums Alpbach, setzt sich in seinem Buch „Die freundliche Revolution – Wie wir gemeinsam die Demokratie retten“ intensiv mit Partizipation auseinander und zeigt vor allem positive Beispiele auf. Er hat dabei aber auch solche entdeckt, „wo die Bürgerbeteiligung zur Farce verkommt. Eines muss man wissen: Wenn man zur Beteiligung einfach nur einen Raum aufmacht und sagt: ‚Kommt's und redet's mit!‘, wird das nicht funktionieren.“ Wie Sie funktionierende Partizipation erfolgreich für die Gestaltung von Verwaltungsservices nutzen, erfahren Sie dieses Jahr unter anderem unter dem Titel „Aktuelle Partizipationsprozesse in der öffentlichen Verwaltung“ in einem Seminar der Verwaltungsakademie in Kooperation mit der BRZ Innovation Factory.

### Haben Sie Fragen?

Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme:  
[gerhard.embacher-koehle@brz.gv.at](mailto:gerhard.embacher-koehle@brz.gv.at)



## And the winner is ...

Bei der eAwards-Verleihung gewinnt das BRZ zwei der begehrten Trophäen. Eine mit der E-Partizipationslösung BRZ eDem und die zweite gemeinsam mit der Justiz für die Umsetzung der Elektronischen Akteneinsicht.

**Justiz 3.0.** Bei der diesjährigen eAwards-Verleihung gewann das BRZ gemeinsam mit dem Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz mit der Elektronischen Akteneinsicht den Sieg in der Kategorie E-Government. Mit der Initiative Justiz 3.0 wurde die österreichische Justiz zum zweiten Mal nach 2017 Kategorie-Sieger „E-Government“. Ziel von Justiz 3.0 ist, die Arbeitsweise und die Abläufe in den Gerichten und Staatsanwaltschaften grundlegend neu zu gestalten. Sie schafft die Grundlage für papierloses Arbeiten. „Diese Initiative war die Basis für die Elektronische Akteneinsicht“, erklärt Oberstaatsanwalt Mag. Christian Gesek. „So konnte mit dem Gewinn des eAwards daran anknüpfend im heurigen Jahr ein weiterer Erfolg erzielt werden.“

Mit der vollständigen digitalen und durch Handy-Signatur bzw. Bürgerkarte gesicherten Aktenführung steht allen Verfahrensbeteiligten ein zeitlich und örtlich flexibler Zugriff auf Gerichtsakte zur Verfügung. Dank Responsive Design ist auch mit mobilen Geräten eine kom-

fortable Nutzung möglich. Für die hochkarätig besetzte Fachjury ein bahnbrechendes Projekt, mit dem die Verfahrensprozesse der Justiz ins 21. Jahrhundert geholt wurden. „Dieser Gewinn ist ein Beleg für die ausgezeichnete Zusammenarbeit und das vorbildliche Engagement aller beteiligten Justizmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Programm Justiz 3.0 sowie mit unserem technischen Umsetzungspartner BRZ“, so Gesek.

### Neue Bürgerbeteiligungsplattform

Einen weiteren eAward erhielt das BRZ für BRZ eDem. Diese E-Partizipationslösung kann zur Verwaltung und Durchführung der drei Säulen der elektronischen Demokratieanwendungen E-Befragungen, Ideenfindungen und E-Konsultationen genutzt werden. „BRZ eDem wird Gemeinden, Ländern, dem Bund sowie interessierten Institutionen die Möglichkeit bieten, auf einfache Weise Befragungen, Ideenfindungen oder Konsultationen durchzuführen. Die Anwendungsfälle reichen von einer Befragung innerhalb einer Gemeinde über die Einholung von Kundenfeedback durch einen Dienstleister bis zu Konsultationsverfahren“, so DI (FH) Wolfgang Janoschek, Produktverantwortlicher für eDem im BRZ. Außerdem sind auch Ideenfindungen zu aktuellen Problemen oder einer Gesetzesbegutachtung möglich. „Gerade Letzteres macht die Lösung auch für die heimische Justiz sehr interessant. Ein Pilot dazu wurde bereits in Auftrag gegeben“, so Janoschek nicht ohne Stolz. Das Justizressort will eine Bürgerpartizipationsplattform ins Leben rufen, welche einerseits allen Bürgerinnen und Bürgern für Ideenfindungsprozesse offensteht und andererseits Justiz-intern für Konsultationen oder interne Prozesse eingesetzt werden kann. Bei der

### IT-Wirtschaftspreis eAward

Der eAward des Report-Verlags ist einer der größten IT-Wirtschaftspreise in Österreich. Er wird seit 2005 jährlich an IT-Projekte, die sich durch großen Kundennutzen im Bereich Business und Verwaltung auszeichnen, verliehen. Die Verleihung der begehrten Auszeichnung fand am 31. Jänner im T-Center in Wien statt.



Stellvertretend für das BRZ eDem-Team übernahmen Jan Halwax, DI (FH) Wolfgang Janoschek, Ani Jalavyan, MSc, Mag. Carl-Markus Pischwanger, MSc, und DI Kurt Fleck den eAward.

eAward-Preisträger in der Kategorie „E-Government“: Mag. Marie-Luise Herzele als Vertreterin des BRZ (Mitte) im Kreise der BMVRDJ-Abordnung Mag. Stephan Rihs, BA, Mag. Martin Hackl, BSc, Dr. Martin Schneider, Mag. Christian Gesek (v.l.).



Bürgerbeteiligung wird es sich hauptsächlich um offene Verfahren handeln, bei denen die Teilnahme allen offenstehen soll. Bei internen Prozessen werden hauptsächlich geschlossene Verfahren Anwendung finden, wo der Teilnehmerkreis vorab festgelegt wird (z. B. neben Ministeriumsmitarbeiter/innen auch Repräsentant/innen der Rechtsanwaltskammer, Notariatskammer, Staatsanwaltschaft etc.). Für die Fachjury ist BRZ eDem eine wichtige Anwendung für unsere Gesellschaft, da Partizipation ein wesentlicher Teil der Demokratie sei. Außerdem liegt bei BRZ eDem ein besonderes Augenmerk auf Sicherheit, Zuverlässigkeit und Transparenz. Mehr Informationen zu BRZ eDem unter [www.demo.edemokratie.at](http://www.demo.edemokratie.at)

#### Die Nominierten sind auch nicht ohne

Für einen eAward nominiert war das BRZ zusammen mit dem Bundesministerium für Finanzen auch für das Projekt „Auskunftssystem 4.0“. Dieses Dashboard zeigt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Finanzverwaltung sämtliche für sie verfügbaren Daten zu einem Steuersubjekt an. Sachbearbeiter/innen erhalten so rasch und übersichtlich einen vollständigen Überblick über alle relevanten Informationen und Sachverhalte zu einer Person oder einem Unternehmen. Das erleichtert etwa den Arbeitsalltag von Call Center Agents im Kundenservice oder von Betriebsprüferinnen und Betriebsprüfern. Laut Jury ein Tool, das allen Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern zugutekommt und mithilft, Steuerbetrug zu bekämpfen. Das BRZ und das Finanzministerium erhielten noch eine weitere Nominierung, und zwar für das

Managementsystem des Registers der wirtschaftlichen Eigentümer. Primärer Zweck des Registers der wirtschaftlichen Eigentümer ist die Verhinderung von Geldwäsche sowie von Terrorismusfinanzierung. Das dazugehörige Managementsystem bietet seinen Anwender/innen eine hoch entwickelte und zugleich benutzerfreundliche Arbeitsoberfläche für den Abruf von entgeltlichen Auszügen aus dem Register. Auch die Bezahlung und Verwaltung von Kontingenten für diese Abrufe ist damit möglich. Für die Jury ein E-Government-Service, das die Transparenz steigert und den Kampf gegen Geldwäsche unterstützt. ■



Mit BRZ eDem steht Gemeinden, Ländern, dem Bund sowie anderen interessierten Institutionen eine Plattform für E-Partizipation zur Verfügung. Damit können auf einfache Weise Befragungen, Ideenfindungen oder Konsultationen online durchgeführt werden. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf Sicherheit, Zuverlässigkeit und Transparenz. Der elektronische Beteiligungsprozess via BRZ eDem kann bei Bedarf auch in der Blockchain abgesichert werden.

#### Haben Sie Fragen?

Product Manager DI (FH) Wolfgang Janoschek freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme unter: [wolfgang.janoschek@brz.gv.at](mailto:wolfgang.janoschek@brz.gv.at)



# BRZ wird Full-Service-Provider für das AMS

Das BRZ übernimmt schrittweise alle IT-Services des AMS. Nach einer zweijährigen Transitionsphase werden die über 100 Geschäftsstellen und mehr als 5.600 Mitarbeiter/innen des AMS durch das BRZ IT-technisch betreut.

**Effiziente Betreuung.** „IT ist ein Schlüsselfaktor für einen funktionierenden Arbeitsmarkt und ein funktionierendes Arbeitsmarktservice“, so AMS-Vorstand Dr. Johannes Kopf bei der Vertragsunterzeichnung mit dem BRZ Ende Jänner. „Wir freuen uns, mit dem BRZ einen Partner gewonnen zu haben, der wie kein anderer die spezifischen Anforderungen in Bezug auf Sicherheit, Vertraulichkeit und Zuverlässigkeit erfüllt. Digitalisierung ist auf dem Arbeitsmarkt ein großes Thema, aber auch wir als AMS setzen vermehrt auf moderne Technologien, um unsere Kunden effizienter und noch besser zu betreuen.“ AMS-Vorstand Dr. Herbert Buchinger ergänzt: „Das BRZ betreibt für das AMS seit 45 Jahren alle Applikationen zur Auszahlung von Geldern an Arbeitslose und Maßnahmenträger sowie an die eigenen Mitarbeiter/innen. Es ist nicht nur ein verlässlicher Partner, auch das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt. Umso mehr freue ich mich, dass nun auch die gesamte AMS-IT vom BRZ betreut wird.“

## Expertise und Innovation

Die Expertise des BRZ im öffentlichen Sektor und die Erfahrung bei großen Transformationsprojekten in der Verwaltung waren ein Grund für den Zuschlag. Ein anderer Grund war, dass das BRZ nicht nur Technologie-, sondern auch Innovationspartner der öffentlichen Verwaltung ist. BRZ-Geschäftsführer Mag. Markus Kaiser: „Wir wollen die IT-Services des AMS nicht nur betreiben, sondern diese auch laufend modernisieren. Der hybride Rückschein für die Benutzer/innen der eAMS-Konten wurde bereits produktiv gesetzt und schon bald werden AMS-Kunden beim Login-Prozess auch ihre Handysignatur verwenden können.“

Einen weiteren Vorteil des BRZ fasst Mag. Christine Sumper-Billinger, BRZ-Geschäftsführerin, zusammen: „Wir stehen für innovative Lösungen aus dem eigenen Haus, aber auch für Zugang zu Best-in-class-Lösungen der unterschiedlichsten IT-Dienstleister. Als Partner der Wirtschaft kaufen wir zwei Drittel auf dem IT-Markt, damit garantieren wir modernstes Know-how. Da wir nicht gewinnorientiert arbeiten, optimieren wir sozusagen unsere Kunden und nicht uns.“ Die Umstellung der IT des AMS wird etwas mehr als zwei Jahre dauern, spätestens dann werden alle IT-Services über das BRZ laufen. ■

## Interview

„Wir nehmen das BRZ als sehr guten Partner wahr ...“

Die AMS-Vorstände Dr. Herbert Buchinger und Dr. Johannes Kopf im Interview.

## Vor 25 Jahren wurde aus der Arbeitsmarktverwaltung das AMS. Was waren die Highlights?

Dr. Herbert Buchinger: Die Highlights waren die unter dem Stichwort Fokus umgesetzte Organisationsreform sowie die Entwicklung und Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach EFQM. Fokus brachte eine deutliche Ausrichtung der Organisation nach Kundensegmenten, EFQM eine Ausrichtung der Gesamtorganisation nach Stakeholdern. Damit verbunden war auch die Entwicklung von Informationssystemen zur Beobachtung, Messung und Steuerung der Ressourcen, Prozesse und Ergebnisse.

### Wie unterstützt IT die tägliche Arbeit des AMS?

Dr. Johannes Kopf: Die IT ist eines der wichtigsten Werkzeuge, um unsere zentralen Aufgaben im Sinne der Kundinnen und Kunden rasch und treffsicher umzusetzen. Die Technologie ist aus unserer Sicht kein Treiber, sehr wohl aber ein wichtiger Enabler für die Weiterentwicklung unserer Geschäftsprozesse und Services. Unsere IT-Anwendungen unterstützen die Kundinnen und Kunden bei der Selbstbedienung und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Arbeitsalltag enorm. Diese Anwendungen müssen deshalb stabil und performant laufen. Um unserer Strategie „Wir verbinden Mensch und Arbeit“ optimal entsprechen zu können, entwickeln wir sie auch ständig weiter.

### Welche Herausforderungen ergaben/ ergeben sich aus der digitalen Transformation?

Buchinger: Für uns bedeutet sie die Unterstützung von Abläufen mit der entsprechenden Technologie zum Vorteil aller Beteiligten. Wir haben schon sehr früh spezielle AMS-Services als eServices angeboten z. B. unseren eJob-Room, unsere eAMS-Konten oder unsere AMS Job App. Die Services werden gerne und oft genutzt. Jetzt gilt es, diese zu modernisieren bzw. neu zu entwickeln. Dabei müssen wir noch stärker auf die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden achten, abgestimmt auf einzelne Zielgruppen.

### Welche Rolle spielen Technologien wie AI oder Predictive Analytics fürs AMS?

Kopf: Unser personalisiertes Arbeitsmarktbetreuungs-Assistenzsystem geht in diese Richtung. Es beruht auf zahlreichen, in mehrjähriger Arbeit und mit wissenschaftlicher Unterstützung entwickelten Rechenmodellen (Algorithmen). Bei diesen werden die potenziellen Arbeitsmarktchancen jeder arbeitssuchenden Person unter Berücksichtigung ihrer individuellen Merkmale und Arbeits-



Die AMS-Vorstände Dr. Johannes Kopf und Dr. Herbert Buchinger

marktdaten errechnet. Mit diesen auf Basis von objektiven Daten erhobenen Prognosen können wir unsere Kundinnen und Kunden künftig besser und transparenter beraten. Außerdem erhöhen wir damit die Effizienz und Effektivität des AMS. Dieses Programm ist aber lediglich ein Assistenzsystem, die letztgültige Entscheidung bleibt bei den AMS-Beraterinnen und -Beratern. Es gäbe sicher noch eine Reihe von anderen Möglichkeiten, die unsere Arbeit unterstützen, vorerst konzentrieren wir uns aber auf die Evaluierung des personalisierten Arbeitsmarktbetreuungs-Assistenzsystems.

### Vision 50 Jahre AMS. Wohin geht die Reise?

Buchinger: In den nächsten Jahren wollen wir gemeinsam mit dem BRZ unsere Systeme modernisieren bzw. ganz erneuern. Dabei wird der Aufbau einer innovativen und zukunftsorientierten IT-Architektur mit den entsprechenden Anwendungen für unsere Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Mittelpunkt stehen. Somit wird die IT einen wichtigen Beitrag für eine weitere positive Entwicklung der gesamten Organisation und unserer Dienstleistungen leisten. Konkret soll etwa das Matching, das bei der Vermittlung von Arbeitssuchenden und offenen Stellen unterstützt, mit Fokus auf Kompetenzen modernisiert werden. Ebenso wichtig wird die Weiterentwicklung des Arbeitsmarkt-

betreuungs-Assistenzsystems zu einem Maßnahmen-Vorschlagsystem sein. Auch die Verfügbarkeit der eServices des AMS auf mobilen Devices werden wir forcieren.

### Das AMS (bzw. die Vorgängerorganisation) arbeitet seit 45 Jahren mit dem BRZ zusammen. Was kann man dazu sagen?

Kopf: Wir haben das BRZ über die Jahre als sehr verlässlichen und guten Partner im IT-Bereich wahrgenommen. Besonders in dem doch sehr sensiblen Bereich, wo es um die Auszahlung von Arbeitslosenversicherungsleistungen geht, hat es nie ernsthafte Probleme gegeben und wir konnten immer pünktlich die Leistungen zur Existenzsicherung auszahlen. Jetzt übernimmt das BRZ unsere gesamte IT und wir wünschen uns natürlich auch künftig einen zuverlässigen und innovativen Partner.

### Was waren die Gründe, warum man dem BRZ nun die AMS-IT komplett anvertraut?

Buchinger: Wir waren mit der Performance des bestehenden IT-Dienstleisters nicht mehr zufrieden. In einer gemeinsamen Machbarkeitsanalyse hat das BRZ nicht nur unsere IT-Systeme genauestens analysiert, sondern wir hatten auch die Gelegenheit, die Menschen auf beiden Seiten kennen und einschätzen zu lernen. Wir sind überzeugt mit dem BRZ einen zuverlässigen und innovativen IT-Partner für viele Jahre gefunden zu haben. ■



# Innovative Lösungen für eine bessere Zukunft



Anfang März trafen sich junge IT-Talente beim SHack Vienna im BRZ. Kreative Ideen in smarte Anwendungen mit gesellschaftlichem Mehrwert zu verwandeln war das Ziel.

**48 Stunden Teamarbeit.** Das Veranstaltungsformat heißt SHack – Social Hackathon und kombiniert die unter Hackern beliebten Programmier-Marathons mit einem positiven gesellschaftlichen Ziel. Die Teilnehmer/innen des SHack Vienna im BRZ reisten extra aus Tschechien, Polen, Ungarn, Deutschland oder Mazedonien an, um in gemischten Teams – bestehend aus Entwicklern, Designern sowie Studierenden – Synergien zu nutzen. Drei Tage lang widmeten sie sich Themen, die für das Zusammenleben in Europa relevant sind. Natürlich lag dabei ein spezieller Fokus auf Digitalisierung. 48 Stunden war Zeit, um im Team gemeinsam Prototypen zu entwickeln.

## Nachhaltige Entwicklung

SHack Vienna ist der ideale Nährboden für die nachhaltige Entwicklung von innovativen Software-Lösungen. Es wird jegliche Unterstützung geboten, die ein

junges kreatives Team braucht, um aus einer Idee ein erfolgreiches digitales Produkt zu machen. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, werden die jungen Change-maker von internationalen Coaches mit verschiedensten Expertisen vor Ort oder per Video-Chat unterstützt. Unter den Sparringpartnern Anfang März waren auch Robert Kleedorfer, MSc., BRZ-Teamleiter für Justizanwendungen, und Mag. Carl-Markus Piswanger, MSc., E-Government-Architekt im BRZ.

## Kampf den Fake News

Für Robert Kleedorfer war SHack Vienna ein gut organisierter Event mit sehr engagierten Teilnehmer/innen. Prinzipiell hatte er den Eindruck, dass für die meisten die Hauptmotivation für die Teilnahme nicht das Gewinnen war. Im Vordergrund stand das Kennenlernen von Gleichgesinnten sowie ein länderübergreifender Erfahrungsaustausch. „Für die Hälfte war das der erste Hackathon. Developer waren eher in der Minderheit. Methodenwissen war durchaus vorhanden, Effekte und Probleme der Gruppendynamik waren aber nicht immer bekannt. Nur drei Teams haben so etwas wie eine Projektstruktur etabliert“, resümiert Kleedorfer. Imponiert hat ihm das Projekt „Trusted News“. Dabei sollen

Fake News mittels errechneter Übereinstimmung beziehungsweise Abweichung beim Vergleich mehrerer Texte zum selben Thema enttarnt werden.

## Hohes Potenzial vorhanden

Carl-Markus Piswanger hat SHack Vienna als sehr gutes, interessantes Format erlebt: „Das Know-how der Teilnehmer/innen war toll, sowohl sozial wie auch fachlich. Da ist hohes Potenzial vorhanden. Die Leute waren inspiriert, aber auch für mich inspirierend.“ Intensiv gecoacht hat er etwa bei der Entwicklung der App Allio, einem Pandabären-Tamagotchi, das das Bewusstsein allergischer Kinder für sichere Lebensmittel stärken soll. Außerdem begleitete Piswanger das Projekt fit 4 future, ein Online-Schulungsprogramm für Lehrer/innen, das die Unterrichtseffizienz steigert und die Drop-out-Rate von Schüler/innen verringern hilft.

## Interessante Projekte mit Vielfalt

Das Team von Projekt Demokratie XYZ will Politik sichtbar machen, indem es das Abstimmungsverhalten von Abgeordneten transparent macht. Die App Buildit zeigt Kindern, wie Entscheidungen Einfluss auf ihr eigenes Leben und die Umwelt haben. Die Website Social Point schafft sozial



**Die Sieger/innen aus dem Team „fit 4 future“, einer Online-Trainingsplattform für Lehrkräfte, kommen aus Österreich, Deutschland und Ungarn.**

benachteiligten Personen einfachen Zugang zu staatlichen Förderungen. Eine elfköpfige Fachjury bewertete die Projekte nach Kreativität des Inhalts, digitaler Umsetzung und sozialer Auswirkung. Als Sieger ging das Projekt fit 4 future hervor, den verdienten zweiten Platz machte die App Allio.

### BRZ fördert IT-Talente und Start-ups

Mag. Gernot Silvestri, einer der Juroren und Bereichsleiter Product Engineering im BRZ, freut sich mit den Gewinner/innen und erklärt, warum das BRZ der perfekte Veranstaltungsort für SHack Vienna war: „Wir hosten solche Events, weil wir gerne junge IT-Talente unterstützen. Darüber hinaus bieten wir etwa Start-ups mit innovativen Projekten für den Public Sector im Rahmen der BRZ Innovation Factory eine abgesicherte Sandbox-Umgebung, in der unter simulierten Produktiv-Bedingungen getestet werden kann.“ Die Ergebnisse solcher Kooperationen werden der breiteren Öffentlichkeit in der virtuellen Gemeinde Kettenbruck.at ([www.kettenbruck.at](http://www.kettenbruck.at)) präsentiert. ■

### European Youth Award

**SHack Vienna - The Social Hackathon wurde vom European Youth Award in Kooperation mit dem BRZ veranstaltet. Der Event ist ein europaweiter Wettbewerb für junge Menschen, Social Entrepreneurs und Start-up-Gründer/innen, die digitale Projekte mit Mehrwert für die Gesellschaft schaffen. Nähere Informationen unter: <https://eu-youthaward.org>**



analyze\_it

**Mag. (FH) Roman Walther**  
Senior Consultant im Bereich Digital Advisory

## Mut zu mehr Agilität

„Ich muss kurzfristig den Termin ändern, aber wir sind doch eine agile Organisation, da kann das doch kein Problem sein.“ Oder haben Sie vielleicht zuletzt auch ein süffisantes: „Jetzt sind wir wieder mal besonders agil“ vernommen? Solche und ähnliche Aussagen höre ich in den letzten Jahren immer öfter. Der Begriff Agilität wird in Unternehmen mittlerweile an vielen Stellen - ja, man könnte fast sagen inflationär verwendet. Leider nicht immer positiv besetzt, sondern häufig als Synonym für Planlosigkeit und Chaos. Gerade im Bereich der digitalen Transformation ist agiles Arbeiten aber mittlerweile ein essenzielles Instrument zur erfolgreichen Umsetzung von Projekten. Einige Mythen halten sich hartnäckig und sind Bestandteil so mancher Gespräche am Mittagstisch.

Oft wird agiles Arbeiten mit einer „Husch-Pfusch-Mentalität“ verwechselt. Argumentiert wird, dass dies notwendig sei, um schnelle Entscheidungen herbeizuführen. Gründlichkeit und Qualität seien dabei aber nicht so wichtig. Agilität meint jedoch vielmehr, dass eine Organisation flexibel auf Veränderungen reagiert und somit schnell anpassungsfähig ist. Auf der einen Seite eines agilen Prozesses stehen volatile, unsichere, komplexe und ambivalente Projektsituationen und auf der anderen Seite kurze, sehr konzentrierte Arbeitsphasen, sogenannte Iterationen. In einem agilen Planungsprozess können Änderungen von Kundenseite oder im Projektumfeld leichter und schneller berücksichtigt werden. Agile Methoden sind somit eher mit Wendigkeit als mit Schnelligkeit gleichzusetzen.

Wie bei so vielen Managementansätzen entscheidet letztlich die Kultur einer Organisation, ob und wie sie funktioniert. Bei einer agilen Kultur ist es jedenfalls von großer Bedeutung, dass die Entscheidungskompetenzen in die Teams verlagert werden und von kleinteiligen Anordnungen Abstand genommen wird. Agilität und Fehlertoleranz sind auch untrennbar miteinander verbunden. Wobei es nicht darum geht, möglichst viele Fehler zu machen, sondern im Prozess schnell Fehler zu machen und auch schnell von den Fehlern zu lernen („fail fast“). Damit soll eine Organisation die Möglichkeit haben, einen Kurs zu korrigieren, bevor hohe Projektkosten an der falschen Stelle entstehen („rapid recovery“).

Ich bin ausgesprochener Fan dieser Methode und möchte Sie zum Schluss auffordern, Agilität auch in Ihrer Organisation anzuwenden. Für mich persönlich bedeutet es, in einer zunehmend komplexer werdenden Welt frühzeitig Probleme zu erkennen. Und somit kontinuierlich unter Einbezug aller Stakeholder nutzbare und qualitativ hochwertige Ergebnisse zu liefern. Also nur Mut: Arbeiten Sie agil, aber richtig.

### Haben Sie Fragen?

Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme: [roman.walther@brz.gv.at](mailto:roman.walther@brz.gv.at)

# Mit Sicherheit innovativ, mit Veränderung stärker

Mit einem neuen Organisationsdesign, das Kundenfokus mit Effizienz verbindet, stellt sich das BRZ neu auf. Ganz nach dem Motto: Mehr arbeiten geht nicht, wir müssen anders arbeiten.

**Innovationspartner.** Die jüngst von der Regierung vorgestellte Initiative Digital Austria soll garantieren, dass Österreich zu einer führenden Digital Nation aufsteigt. Das BRZ ist daran als Innovations- und Technologiepartner der Verwaltung an zahlreichen Projekten beteiligt. Es hat mit der Umsetzung von Projekten wie oesterreich.gv.at oder der Weiterentwicklung des Unternehmensservice-Portals den Auftrag, gemeinsam mit seinen Kunden das Leben der Bürger/innen sowie der Unternehmen in diesem Land zu vereinfachen.



„Um den zahlreichen aktuellen Herausforderungen des BRZ gerecht zu werden, mussten wir unter anderem unser Organisationsdesign und unsere Prozesse überdenken. Nach dem Motto:

Mehr arbeiten geht nicht, wir müssen anders arbeiten!“

Mag. Markus Kaiser, BRZ-Geschäftsführer

## Veränderte Kundenbedürfnisse

Das BRZ steht neuen Marktbedingungen gegenüber. Veränderte User- und Kundenbedürfnisse, Digitalisierung der Verwaltung sowie der IT-Fachkräftemangel sind nur ein Teil dieser Herausforderungen. Um den gesteigerten Ansprüchen heute und zukünftig gerecht zu werden, hat das BRZ neue strategische Ziele. Neben noch stärkerer Kundenorientierung gehören u. a. auch die Erhöhung der Skalierbarkeit, die Steigerung der Produktivität sowie die Förderung von Innovation zu diesen Zielen. Erreicht werden diese, indem sich das BRZ mit einem neuen Organisationsdesign grundlegend modernisiert. Dieses verbindet Kundenfokus mit Effizienz. Das BRZ bleibt so auch in Zukunft technologischer Vorreiter, Innovationspartner und umfassender Serviceprovider für den Public Sector in Österreich.

## Entwicklung der neuen Organisation

Um das neue Organisationsdesign zu entwickeln, wurden wesentliche IT-Marktteilnehmer analysiert. Dazu zählten globale Tech-Unternehmen wie Apple, Amazon, IBM oder Atos sowie staatliche IT-Dienstleister wie die dänische Statens IT.

## Neues Organisationsdesign des BRZ

### Geschäftsführung

#### Business Partner Management

Das Business Partner Management ist die primäre Schnittstelle zum Kunden. Hier wird die Ende-zu-Ende-Verantwortung für die Leistungserbringung übernommen.

#### Product Management

Im Product Management werden individuell für den Kunden die besten Lösungen ausgearbeitet. Product Manager betreuen alle Produkte und Dienstleistungen des BRZ und steuern deren gesamten Lebenszyklus im Product Lifecycle Management.

#### Product Engineering

Die im Business Partner Management und Product Management definierten Anforderungen an Services werden im Product Engineering insbesondere in den Abteilungen Development und Customization umgesetzt.

#### Product Operations

Der Betrieb der Lösungen einschließlich des User Supports findet im Bereich Product Operations statt.

Dabei wurden verschiedene Archetypen für Organisationsdesign untersucht. Bald war klar, dass keines der untersuchten Organisationsdesigns alle Anforderungen ausreichend unterstützt. Unsere neue Organisation vereint im Sinne eines Best-of-Breed-Ansatzes bewährte und moderne Organisationselemente. Der Fokus liegt in der Standardisierung und Optimierung, sowie in der kundenübergreifenden Zusammenarbeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. So können im Product Management durch Standardisierung von Lösungsdesign und -planung sowie durch durchgängiges Lifecycle Management innovative Kundenlösungen entwickelt werden. Im Bereich Product Engineering minimiert die Etablierung eines zentralen Ressourcenmanagements den Einsatz externer Ressourcen. Durch zentralen User Support und eine einheitliche Infrastruktur kann im Bereich Product Operations ein effizienterer Betrieb garantiert werden.

#### Mehr Agilität und neue Rollen

Gleichzeitig sind agile Organisationsstrukturen auf dem Vormarsch. Kern-Charakteristika sind dynamische und schnelle Anpassungsfähigkeit, Ende-zu-Ende-Verantwortung und enge Zusammenarbeit in gemischten Teams. Für das neue Organisationsdesign des BRZ bedeutet das die Etablierung neuer Rollen:

› **Account Executive:** Durch zentrale Ansprechpartner/innen je Kunden können Kundenbedürfnisse optimal erfüllt werden. Sie verantworten das Gesamtportfolio eines Kunden sowie die Leistungserbringung ganzheitlich.

› **Product Manager:** Durch Gesamtverantwortung je Produkt beim Product Manager wird der Lifecycle des gesamten Produktes optimal gemanagt.

#### Für Kunden optimal aufgestellt

Über Bereiche hinweg gemischte Teams bringen Mitarbeiter/innen mit unterschiedlichem Know-how zusammen. Somit wird eine enge Zusammenarbeit von Planung bis Betrieb garantiert. Außerdem ist ein bimodales Vorgehen möglich. Dabei werden sehr flexibel und den Anforderungen des Kunden entsprechend agile und klassische Prinzipien angewendet. Das neue Organisationsdesign kombiniert die Schnelligkeit, Flexibilität und Ende-zu-Ende-Verantwortung von typischen agilen Organisationen mit einem hohen Standardisierungsgrad sowie kundenübergreifender Arbeitsweise. ■

„Wir sind mit einer Veränderung der Arbeitswelt, rapiden Änderungen der Kundenbedürfnisse, fortschreitender Digitalisierung der Verwaltung und zunehmendem IT-Fachkräftemangel konfrontiert. Es war nötig, uns fit für die Zukunft zu machen.“



Mag. Christine Sumper-Billinger, BRZ-Geschäftsführerin

#### Digital Advisory

Der Bereich Digital Advisory widmet sich der Entwicklung von neuen Ideen und deren prototypenhafter Umsetzung. Außerdem bietet dieser Bereich Beratungsdienstleistungen, unter anderem im Bereich Data Analytics, an.

#### Project Management

Im Project Management werden bereichsübergreifende beziehungsweise komplexe Projekte und Programme geführt und Aktivitäten des Prozess- und Qualitätsmanagements durchgeführt.

#### Finance & Legal

#### Human Resources

#### Strategy & Communications

#### Internal Audit

# „Artificial Intelligence wird die Abläufe der öffentlichen Verwaltung revolutionieren“

Interview mit Mag. Clemens Schwaiger, der im BRZ die Bereiche Product Management sowie Digital Advisory leitet.

## Sie kommen aus dem Consulting-Bereich. Warum haben Sie sich für einen Wechsel zum BRZ entschieden?

Ich beschäftige mich seit vielen Jahren mit Innovation, Wachstum und Produktentwicklung im Kontext führender internationaler Technologieunternehmen. Besondere Freude haben mir jedoch jene Projekte bereitet, die sich um die Digitalisierung in Österreich gedreht haben. So konnte ich unter anderem an der Entwicklung der 5G-Strategie mitwirken. Als sich dann die Chance geboten hat, am Knotenpunkt der Digitalisierung der Verwaltung, dem BRZ, meine Erfahrung einzubringen, habe ich keine Sekunde gezögert. Neben dem Beruflichen hatte ich natürlich auch private Gründe, denn ich kann nun unzählige Hotels gegen mein eigenes Zuhause und das Flugzeug gegen das Fahrrad tauschen.

## Sie führen im BRZ zwei Bereiche - Product Management und Digital Advisory. Inwiefern passt das zusammen?

In beiden Bereichen ist viel Gestaltungswille gefordert und beide beschäftigen sich intensiv mit der Bewertung von Technologien und der Entwicklung von Produkten. Der Unterschied liegt jedoch in der Phase, in der die beiden Bereiche im Produktentwicklungs-Prozess aktiv werden. Digital Advisory ist als Speerspitze der Innovation zu sehen. Unsere Digital Consultants übersetzen zum einen komplexe neue Technologien, deren Einsatz in der Breite erst in zwei bis drei Jahren zu erwarten ist, in die Sprache und Realität der öffentlichen Verwaltung. Zum anderen unterstützen unsere Management Consultants bei großen Transformationsprojekten der Verwaltung. Gleichzeitig haben wir in diesem Bereich auch ein starkes Team von Data Scientists und Business Intelligence-Expertinnen und -Experten, die durch Artificial Intelligence und die Auswertung und Verknüpfung unterschiedlicher Datenquellen die Abläufe der öffentlichen Verwaltung revolutionieren. Der Bereich Product Management hat die Gesamt-Verantwortung für den Lebenszyklus

eines Produktes. Dies betrifft insbesondere die Zukunftssicherheit, Effizienz und Skalierbarkeit unserer Produkte und Dienstleistungen. Die Idee für unser Product Management stammt aus dem Silicon Valley, wo alle führenden IT-Unternehmen Product Manager einsetzen. Die Product Manager haben eine wichtige Steuerungsfunktion und verantworten die Produktstrategie und Produkt-Roadmap, betreiben ein durchgängiges Lifecycle Management, stehen in engem Austausch mit Kunden sowie End-Usern und steuern die Vermarktung. Für bestehende Kundenlösungen agieren unsere Product Manager als geschätzte Ratgeber für unsere Kunden und zeigen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung und Effizienzsteigerung auf. Für kundenübergreifende Lösungen und Infrastruktur agieren sie ähnlich einem Unternehmer und stellen eine marktkonforme Leistungserbringung im Interesse einer Vielzahl an Kunden in der Verwaltung sicher. Hier werden sie insbesondere in der IT-Konsolidierung eine wichtige Rolle einnehmen.

## Digitalisierung durchdringt den Alltag. Über 96% mobile Internetnutzung in Österreich. E-Government soll M-Government werden. Wie beeinflusst diese Entwicklung das Product Management im BRZ? Welche Herausforderungen bedingt dieser Trend?

Die Großkonzerne des Silicon Valley haben bereits vor einigen Jahren die Leitlinie „mobile first“ ausgegeben, d.h. Online-Angebot zunächst auf die Usability auf mobilen Endgeräten zu optimieren und Desktop-Angebote daraus abzuleiten. Auch im Kontext der öffentlichen Verwaltung ist in vielen Fällen das Smartphone der erste Anknüpfungspunkt für Interaktion durch die/den Bürger/in. Im Februar 2019 konnten wir zum Beispiel auf [help.gv.at](http://help.gv.at) mehr als 63% der Zugriffe ausgehend von mobilen Endgeräten verzeichnen. In der Produkt(weiter)entwicklung müssen wir daher höheres Augenmerk auf die Bedürfnisse von mobiler Nutzung legen. Zusätzlich dazu gilt es auch zu beachten, dass Bürger/innen in ihrer

## Word Rap

**Herausforderungen meistere ich, indem ich ...** sie in Einzelteile zerlege und einen Teil nach dem anderen abarbeite.

**Mein erster Job war ...** das Fundament für meine restliche Karriere.

**Mein Lieblingsfilm ist ...** James Bond: The Spy who loved me.

**Im Urlaub mach ich am liebsten ...?** Abstand von meinem Handy.

**Mein Rezept gegen Stress lautet ...** zu priorisieren.



„Im BRZ spielen wir bei vielen Themen im europäischen Vergleich ganz vorne mit und werden unsere Aktivitäten diesbezüglich kontinuierlich ausbauen.“

**Mag. Clemens Schwaiger**  
Bereichsleiter Product Management  
sowie Digital Advisory im BRZ

Rolle als Konsumenten von digitalen Diensten an eine hohe Frequenz der kontinuierlichen Verbesserung gewöhnt sind. Benutzeroberflächen werden laufend angepasst, Funktionsumfänge erweitert und Abläufe optimiert. Auch in diesem Punkt dürfen die digitalen Angebote der öffentlichen Verwaltung daher nicht stillstehen. Agile Methoden der Produktentwicklung werden daher in den kommenden Jahren viel relevanter werden als dies heute der Fall ist.

#### **Mit welchen Zielen haben Sie Ihren Job angetreten?**

Ich möchte es den Bürger/innen und Unternehmen leicht machen mit der öffentlichen Verwaltung zu agieren. Und ich möchte die öffentliche Verwaltung dabei unterstützen, die digitale Transformation zu meistern.

#### **Welche Trends beeinflussen die digitale Transformation zurzeit am stärksten?**

Bei der digitalen Transformation geht es ja nicht darum, (Verwaltungs-)Prozesse digital abzubilden, sondern diese gänzlich neu zu denken. Dazu bedarf es neuer, moderner Arbeitsweisen. Ich denke da z. B. an Lean Management, das wir gerade unternehmensweit implementieren, oder an Design Thinking, um etwa im Rahmen von Workshops in der BRZ Innovation Factory Prototypen zu entwickeln. Artificial Intelligence, Machine Learning und Predictive Analytics sind alles Werkzeuge, die wir unseren Kunden zur Verfügung stellen können. Das neue Amt für Betrugsbekämpfung im Finanzministerium wird mit solchen Tools gegen Steuerbetrug vorgehen. Wir stehen am Anfang einer Revolution wie

Menschen mit Maschinen interagieren. Im BRZ arbeiten wir daher intensiv daran, in Prototypen den Einsatz von Spracherkennung, Augmented Reality und Gestik-Steuerung für die öffentliche Verwaltung zu testen. Im BRZ spielen wir bei all diesen Themen im europäischen Vergleich bereits ganz vorne mit und werden unsere Aktivitäten diesbezüglich kontinuierlich ausbauen.

#### **Wo sehen Sie die größten Chancen für den öffentlichen Sektor in Bezug auf die Digitalisierung?**

Eine der zentralen Herausforderungen der nächsten Jahre wird die Alterspyramide im öffentlichen Dienst darstellen. Aktuell gehen jährlich an die 3.000 bis 5.000 Bundesbedienstete in Pension. Die Digitalisierung muss in der Automatisierung vieler dieser Tätigkeiten und vor allem der Sicherung des damit verbundenen Prozesswissens und fachlichen Know-hows eine zentrale Rolle spielen. Zusätzlich dazu ermöglichen digitale Schnittstellen zwischen der Bürgerin oder dem Bürger und der Verwaltung einen immensen Produktivitätsgewinn. Ein schönes Beispiel dafür ist das Once-Only-Prinzip: Basisdaten sollen nur einmal erhoben werden, für zukünftige Verfahren wiederverwendet und mit Zustimmung der Bürger/innen unter den Behörden ausgetauscht werden können. Dies resultiert in schnelleren Durchlaufzeiten und einer höheren Prozessqualität. ■

#### **Mag. Clemens Schwaiger**

verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Wachstumsstrategien, Innovation und Digitalisierung von internationalen Großkonzernen der High-Tech-Industrie. Nach seinem Studium der Handelswissenschaften in Wien führten ihn seine weiteren Stationen zu Siemens, danach zu einer Regulierungs-Beratung in Paris und zuletzt für 10 Jahre zu Arthur D. Little, wo er als Associate Director im globalen Führungsteam tätig war.

„**Sicherheit** steht bei  
uns an **oberster Stelle**.  
Deshalb vertrauen wir  
auf die **Expertise des**  
**Bundesrechenzentrums.**“\*

Wirtschafts- und Digitalministerin Dr. Margarete Schramböck