



# read\_it

Das Kundenmagazin des  
Bundesrechenzentrums Österreich

03/2016



Nie mehr warten auf  
den Gerichtsakt

## Justiz 3.0: Eine kleine Revolution

BRZ-Geschäftsführer im Interview Die Champions League des E-Government im Visier  
Predictive Analytics Künstliche Intelligenz gegen Steuersünden





**Keystory: Justiz 3.0**  
Nie wieder warten auf den Akt. Wie die Digitalisierung die Arbeitsweise in heimischen Gerichten verändert.



16

**IT-Experte Erik van Ommeren über Innovationen aus der Garage und dem eigentlichen Trend in der IT, die Gesellschaft neu zu denken.**



19

**Markus Kaiser, seit Mai BRZ-Geschäftsführer, spricht über strategische Ziele und die Chancen der digitalen Transformation.**

## Impressum

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

**Chefredaktion:** Mag. Alexander Aigner, Mag. Barbara Blovsky

**Redaktionelle Mitarbeit, Gestaltung und Produktion:** EGGER & LERCH – Corporate Publishing, www.egger-lerch.com

**Fotos/Illustrationen:** Milena Krobath (S. 3, 13); Franz Pflügl (S. 5); Bundesministerium für Finanzen (S. 5); BMI/Alexander Tuma (S. 5); IAKW-AG/Marius Höfing (S. 5); Harald Minich/HBF (S. 8); Christian Kellner (S. 11); BRZ GmbH/Mira Stanic (S. 12); Gartner (S. 16); Roman Seidl (S. 18); Philipp Tomsich (S. 2, 19, 21); Ramona Varvaroi (S. 23); Government Digital Service (S. 23); Ulrike Schenk (S. 23); Shutterstock.com/Voinakh/rvlsoft/Andrey\_Popov/Sign N Symbol Production/M.Stasy (S. 1, 2, 6, 7, 8, 9); La1n (S. 4–5); Artur. B (S. 10); Eric Isselee/Willyam Bradberry (S. 12–13); Sfiio Cracho (S. 14, 16); Vector Goddess (S. 17); Julia Tim (S. 18); Jakarin Niamklang/AngelMaxMixam (S. 22); MeePoohyaPhoto/rangizzz (S. 24).

**Druck:** Druckerei Ueberreuter

# Inhalt

## Update

- Cloud Storage: Neue Chancen  
der Zusammenarbeit ..... 4
- BRZ-Kunden im Fokus ..... 5

## Keystory

- Justiz 3.0: Eine kleine Revolution  
mit großen Auswirkungen ..... 6

## Transformation

- Predictive Analytics: Künstliche  
Intelligenz gegen Steuersünden ..... 12
- Kolumne innovate\_it:  
Pionier mit Potenzial ..... 13
- Arbeitsplatz der Zukunft: Zwischen  
Wunsch und Wirklichkeit ..... 14

## Development

- „Es zahlt sich aus, risikofreudiger  
zu sein“: Gartner-Experte  
Erik van Ommeren im Interview ..... 16
- F&E: Die Schwerpunkte im BRZ ..... 17

## Security

- Kolumne secure\_it: Das  
österreichische Paradoxon ..... 18

## Inside BRZ

- „Wir wollen in die Champions  
League des E-Government“:  
BRZ-Geschäftsführer Markus Kaiser  
im Interview ..... 19

## International

- E-Government: Evolution?  
Nein, Revolution in Großbritannien ..... 22

## Infografik

- Rohstoffquelle IT-Schrott ..... 24

# Liebe Leserinnen und Leser!



Herzlich willkommen zur aktuellen Ausgabe von read\_it. read\_it? Sie haben richtig gelesen. Der Name ist anders. Wir haben unser Kundenmagazin neu konzipiert und gestaltet. Natürlich schreiben wir auch künftig über Informations- und Kommunikationstechnologien, denn sie treiben die digitale Transformation voran. Doch digitale Transformation ist mehr: Wie wirkt sich diese auf unseren Arbeitsalltag aus? Welchen praktischen Nutzen hat sie für die Verwaltung? Außerdem greifen wir verstärkt Zukunftsthemen wie etwa „Predictive Analytics“ oder „Enterprise Social Networks“ auf. Wir beleuchten, welche Relevanz solche Trends haben und wie innovativ sie wirklich sind. Und wir zeigen ihre Einsatzmöglichkeiten im Public Sector auf.

Die konkreten Auswirkungen der digitalen Transformation sind Teil unserer Titelgeschichte. Sie geht der Frage nach, wie die heimische Justiz im Jahr 2020 arbeiten wird. Die Zeit hoher Aktenberge aus Papier ist vorbei. Moderne Tablet-PCs und die vollständige Digitalisierung der Workflows an Gerichten und Staatsanwaltschaften verändern schon jetzt gewohnte Arbeitsweisen. Wir haben eine Richterin durch ihren Berufsalltag begleitet. Vieles ist bereits Realität, manches noch Vision.

Visionär ist auch BRZ-Geschäftsführer Mag. Markus Kaiser: Im Interview wünscht er sich eine zentrale Plattform für alle E-Government-Angebote. Mit wenigen Klicks lassen sich dort Bürgerinnen- und Bürger-Anliegen online lösen – egal, ob auf Gemeinde-, Landes- oder Bundesebene. In diese Richtung gehen auch die aktuellen Vorschläge der Arbeitsgruppe „Deregulierung und Entbürokratisierung“ der Regierung. Mit den Chancen, die diese eröffnen, befasst sich auch unsere Kolumne innovate\_it. Vorbildfunktion haben Länder wie Großbritannien und Estland. Dort orientieren sich die Online-Services der Verwaltung schon jetzt an den Bedürfnissen der Menschen und nicht nur an der Technik.

Viel Vergnügen beim Lesen. Oder besser: read\_it and enjoy\_it

Mag. Alexander Aigner  
Chefredakteur read\_it



# Cloud Storage: Neue Chancen der Zusammenarbeit

Was tun, wenn eine Behörde kurzfristig riesige Datenmengen sicher speichern muss? Mit dem Storage-Verbund kann Speicher kostengünstig und sofort zu Verfügung gestellt werden – der Kauf zusätzlicher Hardware ist nicht mehr notwendig.

**E**rinnern Sie sich noch an den Boston-Marathon im April 2013? Im Abstand von 13 Sekunden detonieren zwei in Rucksäcken versteckte Sprengsätze. Drei Menschen kommen ums Leben, 264 werden verletzt. Im Zuge der darauffolgenden Ermittlungen bitten die Behörden die Bevölkerung, alle Bild- und Video-Aufnahmen, die zur Aufklärung des Anschlags

wieder die Notwendigkeit, sehr große Datenmengen über einen begrenzten Zeitraum zu speichern – selbstverständlich sicher und vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Beispiele dafür sind Großstrafverfahren oder Untersuchungsausschüsse. Im Fall des Finanzdebakels der Hypo Alpe Adria wurden im Parlament 60.000 Seiten auf Papier und 10 Terabyte an Daten in elektronischer Form aufgearbeitet. Ausgedruckt hätten all diese Akten einen Turm, der 40-mal höher ist als der Stephansdom, ergeben. Auch bei der Entwicklung und beim Testen von IT-Systemen muss der Speicher oft sehr schnell verfügbar sein.

## **Speicher on Demand**

Ist es nicht naheliegend, Speicher lediglich für die Dauer der tatsächlichen Nutzung einzuplanen und zu bezahlen? Mehrere Ministerien, einige Bundesländer und die Stadt Wien haben sich das auch gedacht. Gemeinsam mit dem BRZ wurde eine Initiative gestartet, die die organisatorischen, juristischen und technischen Voraussetzungen für die rasche Bereitstellung von sicherem Speicherplatz in einer Cloud schafft.

Die beteiligten Partner bringen eigenen freien Speicher in einen Verbund ein und stellen diesen allen anderen

zur Verfügung. Die Vorteile einer solchen Kooperation liegen auf der Hand: Wenn ein Partner kurzfristig Bedarf an Speicher hat, kann er diesen sehr rasch virtuell aus dem Verbund beziehen. Zur Abdeckung von Spitzenlasten – wenn es darum geht, enorme Datenmengen zu verarbeiten – muss keine zusätzliche Hardware mehr gekauft werden, die danach ungenutzt bleibt. Der Speicher ist sofort verfügbar und die oft sensiblen Daten sind ausreichend geschützt.

Nach erfolgreichen Tests setzt das BRZ mit seinen Partnern die Verbund-Idee zurzeit technisch um. Der Speicher liegt dabei in einer Cloud-Umgebung, die sich im sicheren Behördenumfeld befindet, der Trusted Government Cloud Austria. //

„Damit heben wir das Thema Cloud von der Ebene eines Schlagwortes in die Realität.“

**Hermann Feiner, Sektionschef  
im Bundesministerium für Inneres**

beitragen könnten, einzusenden. Innerhalb sehr kurzer Zeit fallen riesige Datenmengen an, die gespeichert und analysiert werden müssen.

In dieser Dimension ist ein derartiger Vorfall hierzulande zum Glück noch nicht passiert. Es gibt aber immer

Für das Austria Center Vienna entwickelte das BRZ unter anderem den Internet-Auftritt.

## Das sagen Storage-Verbund-Partner



„Der Storage-Verbund bietet die Möglichkeit, Rechenzentrums-Ressourcen gemeinsam zu nutzen und dadurch Cloud-Technologien optimal einzusetzen. Für mich ist das ein gutes Beispiel dafür, dass Gebietskörperschaften

bei so wesentlichen Technologiethemen zusammenarbeiten. Es wäre schön, wenn derartige Kooperationen noch in vielen Bereichen gelingen würden!“

**Mag.<sup>a</sup> Ulrike Huemer,**  
CIO der Stadt Wien



„Mit dem Storage-Verbund betreten wir gemeinsam Neuland und es eröffnet uns neue Chancen der Zusammenarbeit. Schon jetzt zeigt sich, dass Storage kostengünstiger zur Verfügung gestellt werden kann als bisher. Es ist ein

wichtiger erster Schritt zum Rechenzentrum der nächsten Generation.“

**Dr. Gerhard Popp,** Sektionschef im Bundesministerium für Finanzen



„Mit unserer Storage-Initiative heben wir das Thema Cloud von der Ebene eines Schlagwortes in die Realität. Es ist für das Bundesministerium für Inneres elementar, hier mit den Partnern der Bundesländer, des Bundes-

ministeriums für Finanzen und dem BRZ gemeinsame Schritte in eine sichere Zukunft zu setzen.“

**Hermann Feiner,** Sektionschef im Bundesministerium für Inneres



## Unsere Kunden und Services

**Das BRZ betreut neben der Bundesverwaltung zahlreiche weitere Organisationen im Public Sector. Wir stellen Ihnen zwei davon vor.**

### ÖBIB – ein starker Aktionär für Österreich

- » Die Österreichische Bundes- und Industriebeteiligungen GmbH (ÖBIB) wahrt die Eigentümerinteressen des Bundes bei strategisch bedeutsamen Beteiligungen. Sie verwaltet ein Portfolio im Wert von etwa 4,9 Milliarden Euro.
- » Beteiligungen: Die ÖBIB hält derzeit unter anderem Anteile an der Österreichischen Post, der OMV, der Telekom Austria sowie an den Casinos Austria.
- » **BRZ-Services:** Das BRZ ist für die IT-Infrastruktur der ÖBIB verantwortlich. Dazu zählt die Betreuung der Client-Arbeitsplätze und der mobilen Endgeräte (Notebooks, Smartphones) unterschiedlicher Hersteller. Außerdem ist das BRZ Consultant für IT-Sicherheit in der ÖBIB.

### Austria Center Vienna – Österreichs größtes Konferenzzentrum

- » Die Internationale Amtssitz- und Konferenzzentrum Wien AG ist für das Management des Kongresszentrums „Austria Center Vienna“ sowie für die Erhaltung und Verwaltung des Vienna International Centres verantwortlich.
- » Die europaweit einzigartige Raumvielfalt aus 24 Sälen, 180 Meetingräumen und 22.000 m<sup>2</sup> Ausstellungsfläche ermöglichen maßgeschneiderte Veranstaltungskonzepte für bis zu 20.000 Personen.
- » Die Palette der Veranstaltungen reicht von wissenschaftlichen Konferenzen über internationale Firmentagungen, Produktpräsentationen, Messen bis zu Bällen und Gala-Events.
- » **BRZ-Services:** Das BRZ verantwortet Design, Entwicklung und den laufenden Betrieb des Internet-Auftritts ([www.acv.at](http://www.acv.at)). Außerdem sorgt das BRZ für den Infrastrukturbetrieb der SAP-Systeme und den Einsatz eines Dokumenten-Management-Systems. Die Datenspeicherung und das Backup erfolgen zentral. //

Nie mehr warten auf den Gerichtsakt

# Alles E-Justiz: Eine kleine Revolution

Die Initiative Justiz 3.0 nutzt die Chancen der Digitalisierung. Der Arbeitsalltag an den heimischen Gerichten ändert sich dadurch maßgeblich.



**W**er an die Arbeit bei Gerichten und Staatsanwaltschaften denkt, hat hohe Aktenberge vor dem geistigen Auge. Bei großen Prozessen, die oft Monate dauern, wird eine Flut an Akten und Unterlagen produziert. Das kann gewaltige Ausmaße annehmen. Vor Kurzem wurden für einen Prozess mehr als 3.500 Zeugen befragt und Akten mit 37.000 Seiten Umfang produziert. Dazu kamen Datenträger mit einem Volumen von über 9 Terabyte, darunter 963 Stunden Videomaterial. Selbst die Anklageschrift war 556 Seiten dick. Wie können so viele Informationen strukturiert bearbeitet werden?

Ohne technische Unterstützung ist das heute nahezu unvorstellbar. Innovative elektronische Aktensysteme machen die Arbeitsweise der Justiz effizienter als je zuvor. Auf wichtige Unterlagen kann zu jeder Zeit und von überall zugegriffen werden. Ohne Akten zu schleppen, können Richterinnen und Richter Schriftstücke für Großverfahren bei Bedarf auch zuhause studieren. Zur gleichen Zeit können aber auch Kolleginnen und Kollegen dieselben Unterlagen einsehen. Leuchstifte und Post-its haben ausgedient, Texte werden elektronisch markiert und mit Lesezeichen versehen. Die Volltextsuche auch bei gescannten Dokumenten erleichtert das Auffinden wichtiger Passagen.

Digitalisierte Unterlagen und Informationen, durchgängige elektronische Workflows und flexible Arbeitsweisen machen eine moderne IT-Ausstattung unumgänglich. So verwenden die Richterinnen und Richter zum Aktenstudium



leichte Tablet-PCs – sei es im Büro oder im Verhandlungssaal. Justiz 3.0 macht all das möglich.

#### IT-Programm für mehr Effizienz

Die Initiative Justiz 3.0 ist deutlich mehr als nur die Einführung digital geführter Akten. Das IT-Programm soll die Chancen der Digitalisierung bestmöglich nutzen. „Justiz 3.0 bedeutet für uns eine der weitgreifendsten Veränderungen der Justiz der letzten 100 Jahre“, betont Dr. Martin Schneider, Leiter der Rechtsinformatikabteilung des Justizministeriums. Die Arbeitsweise und Abläufe in den österreichischen Gerichten und Staatsanwaltschaften werden grundlegend neu gestaltet. Justiz 3.0 schafft die Basis für papierloses Arbeiten.

Justizminister Dr. Wolfgang Brandstetter ist es ein persönliches Anliegen, die Digitalisierung in seinem Ressort auszubauen. „Mit dem Einsatz modernster, sicherer Technologien können wir Verfahren erheblich beschleunigen und ein noch besseres Service bieten“, so der Minister.

#### Futuristisches Gefühl am Arbeitsplatz

HR Dr.<sup>in</sup> Patricia Wolf ist Richterin und Vizepräsidentin des Arbeits- und Sozialgerichts Wien. Startet sie in der Früh im Büro ihren neuen

„Mir ist es ein persönliches Anliegen, die Digitalisierung in der Justiz weiter voranzutreiben und den Weg in Richtung E-Justiz konsequent weiterzugehen.“

**Dr. Wolfgang Brandstetter, Justizminister**

Tablet-PC, befindet sie sich am „integrierten Justizarbeitsplatz“. Der integrierte Justizarbeitsplatz vereint neue Web-Anwendungen wie ein elektronisches Aktensystem, ein Taskmanagement und ein eigenes Textverarbeitungsprogramm mit bewährten IT-Lösungen, unter anderem der „Verfahrensautomation Justiz“. Alles, was sie für ihren Arbeitsalltag braucht, ist nun mit wenigen Klicks verfügbar.

Neben einem Tablet-PC der neuesten Generation haben Richterinnen und Richter in ihrem Büro ein Unterschriften-Pad und zwei große Touch-Bildschirme zur Verfügung. „Allein die beiden Monitore vermitteln einem ein sehr futuristisches Gefühl“, erzählt Patricia Wolf. „Sie ermöglichen es mir, vernetzter als bisher zu arbeiten. Einen Bild- ➤

## Kooperation mit bayerischer Justiz



Vorbild für den integrierten Justizarbeitsplatz ist das „elektronische Integrationsportal“ der bayerischen Justiz. Dieses wurde an die Bedürfnisse der österreichischen Justiz angepasst und entsprechend erweitert. „Wir sind stolz darauf, Österreich als Partner für die Weiterentwicklung unseres Integrationsportals gewonnen zu haben. Die wechselseitigen Synergieeffekte dieses grenzüberschreitenden Projekts sind sehr hoch“, so Thomas Lindinger, Vertreter des Direktors des IT-Servicezentrums der bayerischen Justiz.

„Die IT soll die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Justiz im Arbeitsalltag optimal unterstützen und effizientes Arbeiten ermöglichen.“

DI Richard Schmid, BRZ-Abteilungsleiter für Justizanwendungen



## „Der digitale Akt ist künftig unverzichtbar“

Dr. Martin Schneider, Leiter der Rechtsinformatikabteilung des Justizministeriums, über die Besonderheiten und oft widersprüchlichen Rahmenbedingungen von Justiz 3.0.

### Welches Ziel verfolgt „Justiz 3.0“?

Wir haben diese Initiative gestartet, um die Justiz fit für die Zukunft zu machen. Auch wir können die digitale Welt nicht ignorieren. Zudem muss die Justiz immer mehr und bessere Leistungen mit beschränkten Ressourcen leisten. Dies kann nur durch verstärkte digitale Kommunikation mit Verfahrensbeteiligten und durch die Digitalisierung sämtlicher Akten erreicht werden. Wir wollen natürlich auch unsere europäische Top-Position im Bereich E-Justiz in Zukunft behalten.

### Wie wichtig sind elektronische Akten?

Für die Rechtsprechung ist der digitale Akt künftig unverzichtbar. Darauf kann jederzeit und ortsunabhängig zugegriffen

werden. Außerdem lässt sich dieser von mehreren Kolleginnen und Kollegen gleichzeitig bearbeiten. Es entfallen also physische Transporte, damit gibt es kein „Warten auf den Akt“ mehr. Das bedeutet mehr Flexibilität und Effizienz. Verfahren können so beschleunigt und Kosten gespart werden.

### Was ist das Besondere an dieser Initiative?

Die Rahmenbedingungen von Justiz 3.0 sind sehr unterschiedlich und scheinen oft widersprüchlich. Seit Jahren sind wir einerseits mit stagnierenden Budgets konfrontiert, andererseits wächst kontinuierlich der Bedarf an IT-Unterstützung. Grundsätzlich haben wir uns die Frage gestellt, was sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Justizdienst-

stellen wünschen und wie sie im Jahr 2020 arbeiten wollen. Von Anfang an waren sehr viele Kolleginnen und Kollegen aus der Praxis in die Konzeptionierung eingebunden. Außerdem kooperieren wir sehr eng mit europäischen Partnern, unterstützen uns gegenseitig und betreiben einen intensiven Erfahrungsaustausch.

### Was bedeutet digitale Transformation für die Justiz?

Aufbauend auf dem neuen digitalen Akt werden viele Arbeitsschritte laufend rascher und effizienter. Manches wird überhaupt erst durch neue Technologien möglich. Somit wird die IT für uns immer wichtiger. Für unser Ressort könnte man dann am Ende des Programms Justiz 3.0 auch sagen: alles E-Justiz. Das ist eine kleine Revolution.



**Dr. Martin Schneider** ist Leiter der Rechtsinformatikabteilung des Justizministeriums und Chief Information Officer der österreichischen Justiz. An der Universität Wien ist er als Lehrbeauftragter tätig. Der E-Government-Pionier der Justiz ist Herausgeber zahlreicher Bücher und Artikel zur Rechtsinformatik.





## BRZ – IT-Partner der Justiz 3.0

Die Grundüberlegung zu Justiz 3.0 war: Wie will die Justiz im Jahr 2020 arbeiten? „Im Vorfeld des IT-Programms wurden in Arbeitsgruppen die Bedürfnisse von über 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Justiz erhoben. Diese fast 200 Empfehlungen, Ideen und Vorschläge aus der Praxis wurden weitestgehend bei der Konzeptionierung berücksichtigt. Ein weiteres Thema war der Modernisierungs- und Optimierungsbedarf der technischen Ausstattung“, erklärt DI Richard Schmid, BRZ-Abteilungsleiter für Justizanwendungen. Mag.<sup>a</sup> (FH) Katharina Stepan, Justiz-3.0-Programmleiterin im BRZ, ergänzt: „Wir haben den Pilotbetrieb des integrierten Justizarbeitsplatzes am Arbeits- und Sozialgericht Wien Ende September erfolgreich gestartet – noch heuer folgen die Landesgerichte in Ried, Feldkirch und Klagenfurt. Ich freue mich über die zahlreichen positiven Rückmeldungen der ersten User.“

- schirm kann ich für die Navigation im elektronischen Integrationsportal nutzen, den anderen für das Aktenstudium.“

Ein wichtiger Bestandteil des elektronischen Integrationsportals ist das Taskmanagementsystem. Damit kann Patricia Wolf Aufgaben erstellen und vergeben. Das ermöglicht ihr eine sehr effiziente Zusammenarbeit mit allen an der Bearbeitung eines Falls beteiligten Personen. Das Taskmanagementsystem visualisiert auch Termine, an denen Akten bearbeitet werden. Das schafft einen neuen, sehr effizienten Workflow zwischen allen Beteiligten.

### Herzstück Aktensystem

Die zu einem elektronischen Akt gehörigen Dokumente und Informationen sind zentral gespeichert und jederzeit abrufbar. Ein Berechtigungssystem regelt, wer für welchen Teil eines Akts Lese- und Bearbeitungsrechte hat. Über die Akteneinsicht für Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, Behörden und Sachverständige kann die Richterin rasch und einfach entscheiden. Der Aufwand für Kopien, den Transport und die Aufbewahrung in Archiven entfällt.

Öffnet Patricia Wolf einen Akt, erhält sie beispielsweise alle an einer Rechtssache involvierten Parteien übersichtlich angezeigt. Auch ursprünglich auf Papier eingebrachte Dokumente lassen sich nun digitalisiert rasch auf einzelne Begriffe durchsuchen. Teile davon kopieren oder sonst elektronisch bearbeiten? Kein Problem. Persönliche Ordner, elektronische Post-its und Lesezeichen sorgen für mehr Übersicht.

### Effizient und mobil

„Das Aktensystem erleichtert das rasche und gezielte Auffinden einzelner Informationen. Man erspart sich mühevoll Blättern im Akt“, beschreibt Patricia Wolf ihren neuen Arbeitsalltag. „Relevante Passagen können elektronisch markiert und bei Bedarf mit Rechercheergebnissen verknüpft werden. Das hilft mir bei der Vorbereitung auf Verhandlungen enorm. Zeugenaussagen können ohne langwieriges Blättern einfach gefunden werden. Bei großen Datenmengen wird die Verwaltung der Akten immens vereinfacht.“

Der elektronische Akt ist jederzeit und ortsunabhängig verfügbar. Mit dem Tablet ist es also möglich, bei Bedarf auch mobil zu arbeiten. Die Mitnahme von Schriftstücken in Papierform ist nicht mehr erforderlich. „Das ist für mich eine besondere Erleichterung, weil es so möglich



„Am Ende des Programms Justiz 3.0 könnte man dann auch sagen: alles E-Justiz. Das ist eine kleine Revolution.“

**Dr. Martin Schneider**, Leiter der Rechtsinformatikabteilung des BMJ

## BMJ ist E-Justiz-Pionier

Im Sinne effizienterer Gestaltung von Arbeitsabläufen beschäftigt sich die österreichische Justiz seit Langem mit technischen Trends und Möglichkeiten der IT-Unterstützung. So wird beispielsweise bereits seit den 1980er-Jahren das Grundbuch automationsunterstützt geführt und auch das Firmenbuch besteht schon seit 25 Jahren als EDV-Verzeichnis.

**15 Jahre**

Integrierte  
Vollzugs-  
verwaltung



**25**

Jahre  
Firmenbuch



**30**

Jahre

Verfahrens-  
automatisation  
Justiz:

- » 90 Millionen  
archivierte  
Urkunden
- » 100 Millionen  
erfasste Akten

**35**

Jahre  
Grundbuch

**40**

Jahre  
Unterhalts-  
vorschuss



**September  
2016**

Pilotbetrieb des  
integrierten  
Justizarbeitsplatzes  
startet am  
Arbeits- und  
Sozialgericht Wien.

- » ist, immer und überall zu arbeiten. Ich kann Wartezeiten – egal, wo ich mich gerade befinde – optimal nutzen oder auch zu Hause arbeiten“, zeigt sich Patricia Wolf überzeugt. „Der Tablet-PC ist sehr leicht und ich kann ihn überall mitnehmen, auch in den Verhandlungssaal. So kann ich zum Beispiel rasch auf jene Akteninhalte zugreifen, auf die gerade Bezug genommen wird, oder ganz schnell ein Zitat überprüfen.“

### Verhandlungssaal der Zukunft

Der elektronische Akt nimmt auch auf die Arbeitsweise im Verhandlungssaal Einfluss. Dort ist die IT-Ausstattung für Patricia Wolf grundsätzlich mit jener auf dem Schreibtisch in ihrem Büro vergleichbar. Durch das Verbinden des Tablet-PC mit der Docking-Station übernimmt sie als vorsitzende Richterin aber auch die Steuerung von unterschiedlichen Medienkanälen. So können ausgesuchte Informationen auf weiteren Bildschirmen im Verhandlungssaal anderen Prozessbeteiligten gezeigt werden. Welche Informationen auf welchem Schirm angezeigt werden, entscheidet die Richterin.

Zusätzlich befinden sich im E-Court ein großer Wandmonitor und eine Dokumentenkamera. Damit lassen sich Dokumente oder Gegenstände präsentieren, die nicht im Verhandlungssaal herangereicht werden sollen. Die neuen elektronischen Abläufe tragen so zu einer Beschleunigung und Kostenreduktion von Verfahren bei.

„Der digitale Akt in der Justiz bringt einen durchgängigen Workflow, und der Arbeitsalltag wird damit wesentlich flexibler.“

**HR Dr.<sup>in</sup> Patricia Wolf**, Vizepräsidentin des  
Arbeits- und Sozialgerichts in Wien

**Change als Chance**

„Für die Justiz-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter ist die neue Arbeitsweise ungewohnt, manches ist sicher herausfordernd, aber vieles auch erhofft. Ein Change-Prozess wie dieser braucht Zeit und wird regelmäßig zwischen uns, der Rechtsinformatikabteilung des Ministeriums, unserem IT-Partner BRZ und vor allem auch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Justiz neu abgestimmt“, so Martin Schneider. Nach der Umsetzung des IT-Programms Justiz 3.0 werden rund 9.000 Arbeitsplätze zu „integrierten Justizarbeitsplätzen“ aufgerüstet und etwa 700 Verhandlungssäle technisch zukunftsfit sein. //



**HR Dr.<sup>in</sup> Patricia Wolf** ist Vizepräsidentin des Arbeits- und Sozialgerichts Wien, Richterin und Pilotteilnehmerin der digitalen Aktenführung. Des Weiteren ist sie Universitätslektorin an der Universität Wien, Vortragende auf dem Gebiet des Bestands- und Arbeitsrechts sowie Autorin zahlreicher Publikationen.

## „Es ist möglich, vernetzter als bisher zu arbeiten“

Das Schleppen von Akten gehört der Vergangenheit an. HR Dr.<sup>in</sup> Patricia Wolf, Vizepräsidentin des Arbeits- und Sozialgerichts in Wien, gibt einen Einblick in ihre geänderte Arbeitsweise.

**Wie ändert Justiz 3.0 Ihre Arbeitsweise?**

Das neue System eröffnet die Möglichkeit, viel vernetzter als bisher zu arbeiten. Der Tablet-PC ist sehr leicht und einfach überall mitzunehmen, auch in den Verhandlungssaal. So kann ich zum Beispiel rasch auf jene Akteninhalte zugreifen, auf die Bezug genommen wurde, oder ganz einfach ein Zitat überprüfen. Das Schleppen von Akten gehört für mich der Vergangenheit an.

**Was sind die Vorteile des digitalen Akts?**

Insgesamt bringt der digitale Akt in der Justiz einen durchgängigen Workflow. Da damit Papier gespart wird, ist er auch umweltfreundlich. Große Datenmengen können leichter verwaltet und durchsucht werden. Ich kann so meine Arbeit wesentlich flexibler gestalten. Bei Bedarf können auch mehrere Personen an einem Akt arbeiten. Das Einfügen persönlicher Notizen ist nun leichter möglich, und trotzdem sind diese für Dritte nicht einsehbar.



## Hybride Rückscheinbriefe mit Handheld

Die Gerichte und Staatsanwaltschaften versenden täglich eine große Menge an Schreiben – Urteile, Beschlüsse oder Ladungen zu Terminen. Vieles übermittelt die Justiz bereits digital, außerdem werden Tausende Sendungen auf Papier als Hybride Rückscheinbriefe verschickt. Diese verbinden Elemente der physischen (Brief auf Papier) und der elektronischen Zustellung. Statt postalischer Rückscheinne werden digitale Statusinformationen und schließlich ein am Handheld der Post unterschriebener Rückschein in PDF-Form übermittelt.

Zusätzlich wird vom Zustellorgan der Post am Handheld auch der Status der Zustellung festgehalten. So kann jede einzelne Sendung nahezu in Echtzeit elektronisch verfolgt werden. Hybride Rückscheinbriefe kommen dann zum Einsatz, wenn die Zustellung eines Dokuments nachweislich zu erfolgen hat. Dabei wird jeder Schritt – von der Eingabe etwa des Urteils ins System bis zur Übernahme durch die Empfänger/innen – elektronisch protokolliert.

# Künstliche Intelligenz gegen Steuersünden

Predictive Analytics erleichtert die Betrugsbekämpfung bei der Steuerprüfung durch die Analyse von Verhaltensmustern aus großen Datenmengen. Von dieser Methode können in Zukunft auch andere Bereiche der öffentlichen Verwaltung profitieren.

In der Finanzverwaltung liegen rund 4 Milliarden Einzeldaten von etwa 1,6 Millionen steuerpflichtigen Personen und Unternehmen in einem zentralen Data Warehouse auf. Mithilfe von Predictive Analytics ist es nun möglich, diesen umfangreichen Informationspool gezielt bei der Kontrolle von Steuererklärungen einzusetzen. Mit dieser Methode können aus historischen Daten Verhaltensmuster erstellt und Prognosen für zukünftige Entwicklungen abgeleitet werden. Durch die Erkennung und Analyse von Mustern in großen Datenmengen ist es möglich, betrügerische Aktivitäten aufzudecken.

„Die Ergebnisse zeigen sehr deutlich, dass durch den Einsatz von innovativen Analyse-Methoden eine signifikante Effektivitätssteigerung der Prüfungstätigkeit erzielt werden kann“, betont Hermann Madlberger, MBA MPA, Leiter des Predictive Analytics Competence Center im Finanzministerium.



„Predictive Analytics ist eine Methode, um jene 20 % der Fälle zu finden, mit welchen 80 % der Wirkung erreicht werden können.“

**Hermann Madlberger, MBA MPA**

Leiter des Predictive Analytics Competence Center im Finanzministerium

## Wirkungsvollere Ergebnisse

Die Kontrolle der Steuererklärungen erfolgt in den zuständigen Finanzämtern grundsätzlich vom Team „Betriebsveranlagung und -prüfung“ – ein Teil davon bereits vor dem Bescheid, ein Teil danach. Üblicherweise wird nach Risikokriterien und dem Zufallsprinzip ausgewählt, wer oder welches Unternehmen geprüft wird.

Predictive Analytics verwendet hingegen mathematisch-statistische Algorithmen und ermöglicht eine effektive Filterung jener Fälle, die aufgrund der Charakteristik ihres Datenprofils auffällig erscheinen. Sie werden dann als überprüfungswürdig eingestuft. Auch komplexe Zusammenhänge und Abhängigkeiten, die bei einer manuellen Überprüfung oft übersehen werden, können so erkannt werden. „So werden mit weit weniger Prüfungen effektivere und wirkungsvollere Ergebnisse erzielt“, erklärt DI Günter Stessl, Leiter der Abteilung Information Management im BRZ.

Im Bankenbereich wird Predictive Analytics bereits seit einigen Jahren angewendet. Beispielsweise wird ohne Risikobewertung anhand vorhandener Daten kein Kredit vergeben. Oder wenn bei einer Bankomatkarte zwei Behebungen an Orten mit ungewöhnlich großer Entfernung knapp hintereinander erfolgen, schlägt eine entsprechende Software Alarm.

## Lernendes IT-System

Schwerpunkt der Pilotprojekte, die das Bundesministerium für Finanzen gemeinsam mit dem BRZ durchgeführt hat, waren Analysen der Einkommenssteuer-Erklärungen und im Bereich Lohnsteuerabgaben. Dabei wurden unterschiedliche Algorithmen des Machine Learnings eingesetzt. Darunter versteht man die künstliche Generierung von Wissen aus Erfahrung, das heißt, ein IT-System lernt aus Beispielen und kann diese verallgemeinern. „Bei unseren Analyse-Modellen haben wir algorithmisch gefundene Regeln mit dem im Finanzministerium vorhandenen Experten-Know-how kombiniert“, erklärt Günter Stessl.

Aus dem Vergleich der Daten aus Abgabebescheiden vor und nach einer bereits durchgeführten Betriebsprüfung können automatisiert Regeln beziehungsweise Muster abgeleitet



**Mag. Gerhard Embacher-Köhle**  
ist Senior Management Consultant und  
Innovationsmanager des BRZ

## Pionier mit Potenzial

werden, die eine datengestützte Vorhersage über vergleichbare künftige Prüfungsergebnisse ermöglichen. „Eine durch die Analysesoftware vorhergesagte hohe Wahrscheinlichkeit bildet die Basis für eine Fallauswahlentscheidung“, so Günter Stessl weiter. Hermann Madlberger zeigt sich von den Analyseprojekten überzeugt: „Die dabei generierten Mehreinnahmen übersteigen die Projektaufwände um ein Vielfaches, sodass der Return on Investment praktisch sofort gegeben war.“

### Verkehrsplanung bis e-Card

Auch andere Behörden setzen Predictive Analytics bereits erfolgreich ein. Im Innenministerium werden damit etwa Hotspots für Dämmerungseinbrüche vorhergesagt. Bei öffentlichen Verkehrsmitteln sind Vorhersagen über Auslastungen – und damit die Verkehrsplanung – leichter und genauer möglich. In Zukunft wird die öffentliche Verwaltung von Predictive Analytics vor allem dort profitieren, wo komplexe rechtliche Rahmenbedingungen eine manuelle Überprüfung von Einzelfällen nahezu unmöglich machen. So könnte die missbräuchliche Nutzung von Sozialleistungen oder der e-Card mit Predictive Analytics gezielter erkannt werden. //

## Was ist Predictive Analytics?

Predictive Analytics ist die umfassende Nutzung von Daten, um mit Methoden der Statistik und des Data Mining Zusammenhänge, Muster und Trends zu erkennen. Als Teil eines innovativen Risikomanagements können damit erklärende und voraussagende Modelle entwickelt werden, die es ermöglichen, zukünftige Ereignisse zu prognostizieren. Das IT-System kann auch mit Experten-Know-how kombiniert werden, aus Beispielen lernen und diese verallgemeinern.

Österreich: Top-Performer! Das Fazit aus dem für die EU-Kommission erstellten eGovernment Benchmark von Capgemini bietet auch dieses Jahr beinahe Grund für Überschwänglichkeit. Und auf den ersten Blick steht Österreich zumindest im europäischen Vergleich wirklich gut da.

Bei genauerer Betrachtung wird jedoch deutlich, dass es durchaus Luft nach oben gibt. So sind laut Capgemini mittlerweile zwar großartige 100 % der Behördenwege Österreichs „online verfügbar“, unter anderem der im Detail untersuchte Use Case „Umzug“. Wer kürzlich umgezogen ist, weiß allerdings, dass er oder sie spätestens drei Tage nach Wohnortswechsel immer noch den guten alten Meldezettel ausfüllen und persönlich oder postalisch (samt Original-Ausweis) zur Behörde bringen muss. Zwar hat Österreich auch beim Anteil automatisierter Services europaweit die Nase vorn, doch liegt die Latte mit knapp über 10 % beschämend niedrig. Ist das die Digitalisierung, die wir meinen?

Zur Analyse der europäischen E-Government-Situation ließe sich ein leicht provokantes Bonmot des CEO von Telefónica Deutschland Thorsten Dirks heranziehen: „When you digitise a shitty process, you have a shitty digital process.“ Während in Urzeiten der Digitalisierung die Online-Verfügbarkeit von Informationen und Formularen noch beeindruckte, bedeutet digitale Transformation heute mehr: Insbesondere in föderalen Strukturen wie jenen Österreichs müssen auch Prozesse und Zuständigkeiten neu gestaltet und so weit wie möglich automatisiert werden. Dazu gibt es bereits Leuchtturmprojekte wie die antragslose Arbeitnehmerveranlagung oder die Familienbeihilfe sowie das Zentrale Personenstandsregister als deren Basis. Doch wo ist die Vision?

Die Anfang November im Ministerrat beschlossenen Projekte der Arbeitsgruppe „Deregulierung und Entbürokratisierung“ bieten nun eine echte Chance für Reformen. So wird etwa eine umfassende digitale Serviceplattform des Bundes in Form einer interministeriellen Portallösung angekündigt. Eine Chance für die Umsetzung eines echten One-Stop-Shops mit behördenübergreifend automatisierten Prozessen. Mit einem intuitiven Government-Interface, das so einfach ist, dass es Digital Immigrants nutzen können, und so attraktiv, dass es Digital Natives nutzen wollen. Eine Chance für Österreichs „Next Big Thing“ des E-Government, für das sich auch das BRZ mit frischer Innovationskraft einsetzen wird. //

# Digitaler Arbeitsplatz: Zwischen Wunsch und Wirklichkeit

Von Cloud-Services bis zu Enterprise Social Networks: Die digitale Transformation ermöglicht eine neue Art zu arbeiten. Drei Beispiele, wie sich der Arbeitsplatz der Zukunft auf die öffentliche Verwaltung auswirken kann.

Bei **60 %**  
der Unternehmen ist  
der digitale Arbeitsplatz  
noch nicht Teil der  
Geschäftsstrategie.

**D**ie Anforderungen an den Arbeitsplatz haben sich in den letzten Jahren dramatisch gewandelt. Berufliche Angelegenheiten werden immer öfter außerhalb der Büros erledigt. Der Zugriff auf Daten soll von überall aus möglich sein, unabhängig davon, ob er mit dem Notebook, Tablet oder Smartphone erfolgt. Durch solche „digitalen Arbeitsplätze“ könnte die Produktivität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um 30 % gesteigert werden, so die IDC-Studie „Advanced Workplace Strategies in Deutschland 2016.“ Die möglichen Kosteneinsparungen liegen bei etwa 25 %.

Beim mobilen Arbeiten hat Österreich jedoch Nachholbedarf. 75 % aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter könnten ihren Beruf digital außerhalb des Büros ausüben. Aber nur 41 % der Unternehmen stellen die dafür notwendigen Möglichkeiten und Tools bereit. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des IT-Unternehmens Citrix. Auch in der öffentlichen Verwaltung ermöglicht die digitale Transformation eine neue Art zu arbeiten. Drei Beispiele, wie Behörden vom digitalen Arbeitsplatz profitieren können.

## **Mobiles Arbeiten aus der Cloud**

Im Zuge einer Kontrolle benötigt eine Mitarbeiterin, ein Mitarbeiter der Steuer- und Zollverwaltung wichtige Informationen in Echtzeit auf einem Tablet. Bei einem Vor-Ort-Check von

Glücksspielautomaten ist die Finanzpolizei auf einen dringenden Datenabgleich auf das Notebook angewiesen. Das sind nur zwei von vielen Szenarien des mobilen Arbeitens, die immer stärker den Berufsalltag in der öffentlichen Verwaltung prägen.

Lösungsansätze dafür sind beispielsweise eine Cloud-basierte IT-Infrastruktur und die Virtualisierung des Desktops. Doch um Mobility-Lösungen in der Verwaltung einsetzen zu können, müssen diese hohe Anforderungen erfüllen. So sind Datenschutz und Datensicherheit wichtige Aspekte, wenn E-Government-Anwendungen und Apps mobil verfügbar gemacht werden.

Über einen virtuellen Client können Benutzerinnen und Benutzer mit ihrem mobilen Device auf ihre persönliche Arbeitsumgebung mit allen individuellen Einstellungen zugreifen. Der komplette Desktop wird als Cloud-Service virtualisiert, der klassische stationäre PC wird überflüssig. Mobiles Arbeiten ist so ohne oder mit nur geringfügigen Einschränkungen der Usability möglich. Auf das gewohnte „Single-sign-on“ muss beispielsweise nicht verzichtet werden.

Unabhängig von Endgerät und Arbeitsort werden alle erforderlichen Daten und Apps aus der Cloud zur Verfügung gestellt – unter Gewährleistung umfassender Sicherheit. Die Daten werden nicht lokal auf dem Notebook, Tablet oder Smartphone gespeichert, sondern automatisch in der Cloud. Die Anwenderin, der Anwender muss sich um die Datensicherheit keine Gedanken machen, das System kümmert sich darum.

Wie es funktioniert, zeigt Estland. Dort ist die „digitale Regierung“ bereits Wirklichkeit. Das Informationssystem e-Cabinet verwaltet zentral alle benötigten Informationen, alle Abgeordneten können sich mit ihren eigenen mobilen Endgeräten einwählen. Das BRZ arbeitet intensiv an Mobility-Lösungen für die heimische Verwaltung – etwa an einer Bundesclient-Architektur für einen einheitlichen IT-Arbeitsplatz.

### Die „kollektive Intelligenz“ nutzen

Bei der Optimierung der Arbeitsprozesse spielt der Wissenstransfer eine zentrale Rolle. Enterprise Social Networks erleichtern im Vergleich zu E-Mails die direkte Kommunikation unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die „kollektive Intelligenz“ – also die Verfügbarkeit, das Teilen und das Speichern von internem Wissen – wird mit Features, die man aus sozialen Medien wie Facebook oder Twitter kennt, besser genutzt.

Die Kosten-  
einsparungen  
liegen bei etwa  
**25 %**

Das Bundesministerium für Finanzen (BMF) setzt bereits mit einer Collaboration-Plattform für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf diese neue Art zu kommunizieren. Die Lösung wurde vom BRZ gemeinsam mit Unisys, basierend auf MS SharePoint, entwickelt. Etwa 12.000 BMF-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter profitieren so von verstärkter Zusammenarbeit und Vernetzung – auch über Organisationsgrenzen hinweg.

### Attraktivität als Arbeitgeber steigern

Bereits der Anspruch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die IT-Ausstattung des Arbeitsplatzes fordert von Unternehmen ein neues Denken. Vor allem die durch einen „always on“-Lifestyle geprägte Generation der 20- bis 35-Jährigen verfügt privat zum Teil über sehr leistungsstarke Endgeräte. Entsprechend hoch sind die Erwartungen an die berufliche IT-Landschaft. Jedes zweite Unternehmen gibt in der IDC-Studie „Advanced Workplace Strategies in Deutschland 2016“ an, der „digitale Arbeitsplatz“ sei eine Möglichkeit, ihre Attraktivität als Arbeitgeber und ihre Chance auf gut qualifizierte Arbeitskräfte zu steigern.

Durch neue Technologien können außerdem Ressourcen effizienter genutzt werden. Beispielsweise durch ein Convertible, das als Tablet und Notebook gleichermaßen genutzt wird, mit dem über ein Bluetooth-Headset auch telefoniert wird. Indem Funktionalitäten zusammengelegt werden, reduziert sich die Zahl der Endgeräte. //



In der IT findet eine Menge an gegenseitiger „geistiger Befruchtung“ statt. Kooperation ist somit ratsam.

# „Es zahlt sich aus, risikofreudiger zu sein“

Erik van Ommeren, Research Director bei Gartner, Amsterdam, erklärt im Interview, warum Open Innovation im F&E-Bereich ein Comeback erlebt. Den eigentlichen Trend in der IT sieht er darin, die Gesellschaft neu zu denken.

## **W**elche Trends und Technologien bestimmen derzeit die IT-Industrie?

Ganz oben steht Machine Learning. Außerdem geht es um die Umsetzung vom „Internet der Dinge“ und um die Frage, was mit der Flut an generierten Daten passieren soll. Im F&E-Bereich gibt es einige sogenannte „Heilige Grale“, nach denen gesucht wird – besonders die Möglichkeiten, Quantencomputer einzusetzen.

Es ist aber leicht, sich in den unterschiedlichen Technologien zu verfangen. Der eigentliche Trend ist viel fundamentaler: Es geht darum, Wirtschaft und Gesellschaft angesichts der technologischen Möglichkeiten neu zu denken. Wie sehen Geschäftsprozesse im digitalen Zeitalter aus? Wie schaffen wir ein digitales Ökosystem, in dem viele Beteiligte Informa-



**Erik van Ommeren,** Research Director bei Gartner, Amsterdam. Er ist Experte bei der Entwicklung von IT-Strategien und Digital Business.

tionen und Waren austauschen? Wie schützen wir die Rechte einzelner Individuen gegenüber Konzernen? Technologie erlaubt uns tiefere Einblicke in die Gesellschaft, manche Güter sind billig wie nie zuvor. Sie legt eine digitale Schicht über alle Lebensbereiche. Innovationen treiben diese Entwicklung voran.

## **Mit welchen Fragestellungen befasst sich die IT speziell im Public Sector?**

In der öffentlichen Verwaltung liegt der Fokus auf Daten und Erkenntnisgewinnen. Technologische Treiber dabei sind „Künstliche Intelligenz“ oder „Cloud Computing“. Viele E-Government-Lösungen setzen erfolgreich auf Big-Data-Analysen, etwa in Bereichen wie Verkehr, Umweltverschmutzung oder Sicherheit. Außerdem verbessert Digitalisierung die Interaktion der Behörden mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie mit Unternehmen.

## **Nicht jeder Trend setzt sich auch wirklich durch. Welche bleiben in den kommenden Jahren relevant?**

Dass sich nicht jeder Trend von Haus aus durchsetzt, sieht man etwa an virtuellen Welten wie „Second





## Forschung & Entwicklung: Schwerpunkte im BRZ

Life“, die anfangs einen Hype verursacht haben, dann aber von anderen Entwicklungen absorbiert wurden. Heute werden sie Teil von Virtual Reality. Alle zuvor genannten Technologien bleiben hingegen relevant, einige werden bald alltäglich sein. So wird die „Cloud“ bei neuen IT-Lösungen schon fast standardmäßig in die Überlegungen miteinbezogen.

### Gibt es im F&E-Bereich aktuelle Trends?

Open Innovation ist immer noch ein bedeutender Trend, der gerade ein Comeback erlebt. Außerhalb einer jeden Organisation gibt es sehr viele Menschen mit klugen Ideen. Darin steckt Potenzial. In einer digitalisierten Welt sind Innovationen nicht teuer, große Maschinen sind dafür nicht notwendig. Deswegen arbeiten viele an fortschrittlichen Lösungen – manche sogar in ihrer Garage oder im Schlafzimmer. Es ist ratsam, mit diesen kreativen und innovativen Pionieren auch zusammenzuarbeiten – sei es mit kreativen Start-ups, mit Universitäten, mit Freelancern oder eben mit anderen Unternehmen. Das Besondere bei Innovationen in der IT ist, dass eine Menge an gegenseitiger „geistiger Befruchtung“ stattfindet. Ideen und Lösungen wechseln sehr schnell von einem Anwendungsbereich in den nächsten. Es gilt also, die Augen stets offenzuhalten.

### Welche Besonderheiten im F&E-Bereich gibt es für IT-Service-Provider der öffentlichen Verwaltung?

Solche IT-Dienstleister müssen zwei sehr gegensätzliche Anforderungen ihrer Kunden erfüllen: Einerseits sollen sie innovativ und risikofreudig sein, andererseits müssen sie einen sehr strukturierten, formalisierten Ausschreibungs-Prozess befolgen. Wenn öffentliche Organisationen wirklich innovative Lösungen wollen, dann sollten sie ihre sehr formalisierten Vorgaben bei der Einholung von Angeboten überdenken. Für IT-Dienstleister gilt: Es zahlt sich aus, risikofreudiger zu sein.

### Was machen Länder, die bei F&E erfolgreich sind, anders?

Generell will jedes Land eine Art „Silicon Valley“ schaffen. Aber dafür gibt es keine Zauberformel. Es braucht definitiv ein gutes Bildungssystem, ein hohes Maß an Lebensqualität, den Zugang zu finanziellen Förderungen und auch wenige Stolpersteine, um geschäftlich tätig werden zu können. Solche Faktoren beeinflussen, ob Innovationen möglich werden. //

### Optimierung bestehender Produkte und Services

Eignen sich neue Technologien für bestehende IT-Anwendungen? F&E-Projekte im BRZ liefern die Antwort. Im Idealfall werden Technologie-Updates nach erfolgreicher Analyse in den Regelbetrieb übernommen. Ein gutes Beispiel dafür ist die „Web Socket“-Technologie. Damit wird die Kommunikation zwischen einer Web-Anwendung und dem Server verbessert. Das führt zu einer spürbaren Performancesteigerung. Diese Technologie kam nach positiver Prüfung im F&E-Programm im BRZ zum Einsatz. Davon profitieren heute sämtliche Web-Anwendungen der BRZ-Kunden.

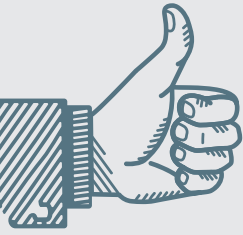
### Entwicklung prototypischer Anwendungen

Welche neuen Services können die Strategien der Kunden bestmöglich unterstützen? Dabei werden stets aktuelle IT-Trends berücksichtigt. So entstand etwa auf Basis einer F&E-Initiative ein Augmented-Reality-Behördenführer. Andere erfolgreiche Projekte beschäftigten sich mit Analysen im „Big Data“-Umfeld. In diesem Zusammenhang ist die Betrugsbekämpfung mittels Predictive Analytics eines der wichtigsten Themen. Im Finanzministerium wird diese Methode bereits im Bereich „Lohnsteuerabgaben“ eingesetzt.

### Impulsgeber BRZ-Innovationsnetzwerk

Im Rahmen des Innovationsnetzwerks werden gemeinsam mit Kunden und Partnern Ideen für Zukunftslösungen erarbeitet. Daraus entstand beispielsweise das aktuelle Projekt „mygov.at“. Ziel ist die Entwicklung eines Prototyps für einen One-Stop-Shop. Dieser soll den Nutzen und das Potenzial von Digitalisierung und Automatisierung für die Verwaltung veranschaulichen. Die Zukunftsvision ist die Bündelung aller E-Government-Services auf einem Online-Portal. So sollen Bürgerinnen und Bürger mit nur einem Log-in alle Verwaltungsangelegenheiten schnell und einfach via Internet erledigen können. //





**Ing. Johannes Mariel**  
ist Chief Information  
Security Officer im BRZ



## Das österreichische Paradoxon

Eigentlich müssten Sie Ihr Zuhause gar nicht mehr verlassen. Der Weg zur Bank wird durch Telebanking und der Einkaufsbummel durch Online-Shopping ersetzt. Mit Familie, Freunden und Bekannten hält man via Facebook oder WhatsApp Kontakt.

Auch Angelegenheiten mit Behörden sind oft mit ein paar Klicks erledigt. Das Online-Angebot wird gern genutzt, wie der E-Government-Monitor 2016 aufzeigt: Mit einer Nutzungsrate von 74 % liegt Österreich vor den Schweizern mit 65 % und unseren deutschen Nachbarn mit 45 %.

Doch während auf Social-Media-Plattformen scheinbar niemand ein Problem hat, persönliche Details zu posten, werden die Österreicherinnen und Österreicher bei der Weitergabe von Daten an Behörden skeptisch. Man muss dabei nur an die Aufregung bei der Einführung der elektronischen Gesundheitsakte denken.

Das ist paradox, denn gerade in Österreich sind die Sicherheitsmaßnahmen, die den Datenverkehr mit Behörden vor unberechtigten Eingriffen schützen, besonders hoch. Alle Verbindungen zu Webseiten der Verwaltung sind mit einer sicheren Verschlüsselung geschützt. Vertrauliche Daten, von einem beliebigen Endgerät – ob Smartphone oder PC – eingegeben, werden auf dem Gerät verschlüsselt. So sind diese auf dem gesamten Weg durch das Internet gegen unbefugte Zugriffe gesichert. Erst am Zielsystem werden die Daten entschlüsselt und weiterverarbeitet. ❶

Der Zugriff auf persönliche Daten erfolgt bei fast allen Webseiten mit User-ID und Passwort. Das kennen wir von unserem E-Mail-Konto genauso wie von Facebook oder Amazon. Diese Methode kann relativ leicht missbraucht werden. Die Handy-Signatur, bei E-Government-Anwendungen eingesetzt, ist wesentlich sicherer. ❷

Der Zugriff auf E-Government-Anwendungen erfolgt oft von unterwegs. Mobile Endgeräte wie Notebooks sind deshalb nicht nur beliebte Ziele von Gelegenheitsdieben, sondern auch von Cyber-Kriminellen. Sicherheitslücken in der installierten Software werden von diesen genutzt, um die Kontrolle zu übernehmen. ❸

Das BRZ betreut für seine Kunden mehr als 450 E-Government-Anwendungen. Ein umfassendes Sicherheitskonzept schützt die Vertraulichkeit und Verfügbarkeit aller Daten dieser Applikationen. Im ständigen Austausch mit nationalen und internationalen Sicherheitsorganisationen analysieren wir aktuelle Bedrohungen und passen unsere Überwachungssysteme entsprechend an. So schaffen wir Vertrauen in unsere Services – bei Behörden, Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern. //



**Tipp ❶:** Eine sichere Verschlüsselung wird in der Adresszeile des Browsers mit einem Schloss-Symbol angezeigt. Mit einem Klick darauf kann geprüft werden, ob das Zertifikat auf die gewählte Behörde ausgestellt ist.

**Tipp ❷:** Die Handy-Signatur ist eine sogenannte Zwei-Faktor-Authentifizierung. Außer dem Wissen der User-ID und des Passworts ist der Besitz des Handys erforderlich, an das der Entsperr-Code versandt wird. Unbefugte haben so keine Chance, Ihre Anmeldedaten zu missbrauchen.

**Tipp ❸:** Achten Sie darauf, dass die Software Ihrer Endgeräte immer aktuell ist. Nutzen Sie Anti-Viren-Programme und stellen Sie automatische Updates ein, um diese stets auf dem letzten Stand zu halten. Außerdem sollte der Zugriff auf Ihr Notebook nur mit einem sicheren Passwort möglich sein.

# „Wir wollen in die Champions League des E-Government“

Mag. Markus Kaiser, seit Mai Geschäftsführer des Bundesrechenzentrums, spricht im Interview über die Chancen der digitalen Transformation, strategische Ziele, No-Stop-Shops und künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung.



**S**ie waren in Führungspositionen bei Siemens und Atos Deutschland tätig.

**Was reizt Sie nun daran, das österreichische Bundesrechenzentrum zu leiten?**

Seit Mai gestalte ich mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die digitale Agenda Österreichs mit. Das mag ein bisschen pathetisch klingen, entspricht aber der Realität, denn das Bundesrechenzentrum ist viel mehr als ein Rechenzentrum, das Kapazitäten und Support bietet. Wir entwickeln Anwendungen für die Zukunft der österreichischen Verwaltung und sehen uns als Motor der digitalen Transformation im öffentlichen Bereich. Für mich bedeutet das, nicht nur Behörden und Verwaltungseinrichtungen bestmöglich zu betreuen, sondern acht Millionen Kundinnen und Kunden zu haben. Das ist eine spannende Herausforderung!

**Ein großer Markt, den Sie bearbeiten.**

Der wird sogar noch größer. Waren wir früher rein auf die Bundesverwaltung fokussiert, heißt unser heutiger Kernmarkt Public Sector. Er schließt also auch Länder, Gemeinden und ausgegliederte Bereiche mit ein.

**Was sehen Sie als größte Herausforderung dabei?**

Wachsen können wir nur als hundertprozentig wettbewerbsfähiges Unternehmen. Um mit dem Weltmarkt mithalten zu können, müssen wir die Kosten senken und gleichzeitig zusätzliche Services bieten.

**Mehr Leistung zu geringeren Kosten: Wie soll das funktionieren?**

Wir müssen unsere Ressourcen effizienter einsetzen. Dazu werden wir Abläufe, Werkzeuge und Plattformen stärker standardisieren, aber auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter präziser ihrer Qualifikationen entsprechend einsetzen sowie Weiterbildungsmaßnahmen exakt an den Bedarf anpassen. Wie wir arbeiten, wird sich stark verändern.

**Wie sieht es mit der Talentförderung im eigenen Haus aus?**

Lebenslanges Lernen ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bundesrechenzentrums kein Schlagwort, sondern ein Muss. Was vor zwei Jahren

Neues annehmen, effizienter werden: Markus Kaiser will nicht nur das BRZ in die Zukunft führen, sondern auch die digitale Agenda Österreichs mitgestalten.

„Unser heutiger Kernmarkt heißt Public Sector. Er schließt also auch Länder, Gemeinden und ausgegliederte Bereiche mit ein.“



- State of the Art war, ist heute Schnee von gestern. Wir investieren daher einiges, um mit den Technologieentwicklungen schritt zu halten, können aber natürlich den Fachkräftemangel, den es in Österreich in der IT-Branche derzeit gibt, nicht kompensieren. Der Kampf um Talente ist hart.

#### **Ist das Bundesrechenzentrum als Arbeitgeber für junge Menschen attraktiv genug?**

Wir bieten eine sehr gute Work-Life-Balance und familienfreundliche Arbeitsbedingungen. Unser Potenzial, von jungen Menschen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden, ist hoch. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten wertvolle Arbeit und verfügen dabei über einen

„Ich staune, dass mehr als dreieinhalb Millionen Menschen in Österreich einen Facebook-Account, aber gleichzeitig Probleme mit ELGA haben.“

gewaltigen Gestaltungsspielraum. Unser Employer Branding ist allerdings noch nicht optimal, wir müssen erst lernen, uns sexy zu verkaufen. Wir agieren in einer überaus dynamischen Branche, wirken aber nach außen noch nicht dynamisch genug.

#### **Die Welt verändert sich generell rasant schnell, diesbezüglich lastet auch auf der öffentlichen Verwaltung ein enormer Druck. Wie kann das Bundesrechenzentrum seine Kunden hier unterstützen?**

Dank der digitalen Transformation steigen Produktivität und Servicequalität der öffentlichen Verwaltung. Wir erreichen das, indem sehr viele Interaktionen zwischen Verwaltung und Kunden automatisiert werden. Auch die Zusammenarbeit untereinander, der Wissensabgleich oder der Zugriff

auf Informationen werden erleichtert. In der digitalen Transformation ist sehr viel mehr möglich als nur die Digitalisierung von Akten! Ein großes Thema ist beispielsweise die Betrugsbekämpfung. Mit komplexen Algorithmen und der Analyse von Handlungsmustern sind wir bei Betriebs- und Steuerprüfungen bereits erfolgreich. Künstliche Intelligenz und Machine Learning werden hier zukünftig weiter an Bedeutung gewinnen.

#### **Gibt es von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung auch Vorbehalte?**

Es ist nicht immer leicht, über den Tellerrand zu schauen, alte Verhaltensmuster aufzugeben, Neues anzunehmen. Es gibt Bereiche, wie beispielsweise die Justiz, die hier Vorreiterrollen einnehmen und zeigen, wie sicher und effizient man Technik einsetzen kann, um verbesserte Services bei gleichzeitiger Arbeitsentlastung zu schaffen.

#### **Sehen Sie auch Grenzen?**

Natürlich. Wo es um formale Voraussetzungen und Bereitstellung von Daten geht, kann ich automatisieren. Wo Entscheidungen zu treffen sind, ist der Mensch gefragt. Ein Gerichtsverfahren wird man nie digital abwickeln, die Zustellung des Urteils schon.

#### **Wo wird die digitale Transformation für die Endkunden, also die Bürgerinnen und Bürger, am stärksten spürbar werden?**

Ein Ziel ist beispielsweise, dass man nicht mehr an die Öffnungszeiten eines Amtes gebunden ist. In Zukunft wird ein neuer Pass vielleicht automatisch ausgestellt, wenn der alte ausläuft. Die Bürgerin und der Bürger könnten über Smartphones sämtliche Prozesse, die sie mit der Verwaltung laufen haben, steuern, ob das nun die Steuererklärung oder ein Strafmandat ist. Solche personalisierten Services, die mir über ein auf meine Bedürfnisse zugeschnittenes Portal umfassende Services bieten, sind die Zukunft.

#### **Mit „mygov.at“ denkt das Bundesrechenzentrum ja bereits in diese Richtung.**

Ein solches Portal ist ein Schritt, wir sind damit aber noch lange nicht weit genug. Das United Kingdom oder Estland sind uns hier deutlich voraus. Die Bürgerin und der Bürger sollten mit Gemeinde-, Landes- oder Bundesbehörden nicht über einzelne Kanäle, die auch noch unterschiedlich funktionieren, kommunizieren müssen. Privatunternehmen würden ihren Kunden nie solche Kopfschmerzen bereiten! Unser Ziel muss es sein, das gesamte Verwaltungsservice für die Bevölkerung in einem No-Stop-Shop zu zentralisieren. Erst im Hinter-

## Abseits gefragt

### **Meine ersten Erfahrungen mit dem Computer waren ...**

In der Schule einen Zufallsgenerator programmieren. Außerdem diverse Computerspiele auf einem Commodore 64.

**Die aus meiner Sicht nützlichste App ist ...** Parkscheine per App zu buchen und zu bezahlen finde ich extrem hilfreich.

**Buch oder E-Book ...** Immer noch Buch.

„Unser Ziel muss es sein, das gesamte Verwaltungsservice für die Bevölkerung in einem No-Stop-Shop zu zentralisieren.“



grund sollte eine Verzweigung des Systems zum jeweiligen Zuständigkeitsbereich stattfinden. Vor zehn Jahren war Österreich beim E-Government in der Champions League, dahin wollen wir wieder zurück! Wir werden verstärkt mit unseren Kunden Digitalisierungs-Roadmaps erstellen, also schlüssige Gesamtkonzepte, die zu besserem Bürgerservice und Arbeitserleichterungen führen.

**Sind solche Systeme nicht auch ein Risiko in Bezug auf den Datenschutz?**

Wir müssen lernen, Daten nicht als Risiko, sondern als Chance zu begreifen. Die öffentliche Sicherheitsdiskussion wird nicht immer rational geführt. Ich staune beispielsweise, dass mehr als dreieinhalb Millionen Menschen in Österreich einen Facebook-Account haben und dort intimste Details aus ihrem Leben publizieren, gleichzeitig aber Probleme damit haben, wenn in einem extrem sicheren Umfeld wie ELGA lebenswichtige Gesundheitsdaten zur Notfallprävention gespeichert werden. Hier ein Umdenken zu schaffen, ist auch eine der Herausforderungen der digitalen Transformation.

**Es gibt aber auch berechtigte Ängste und digitale Bedrohungen.**

Wir haben heute im Durchschnitt drei sicherheitsrelevante Angriffe pro Minute auf unsere Server-

Infrastruktur. Bisher ist es aber noch nicht gelungen, uns zu hacken, und wir tun alles dafür, dass das so bleibt. Wir investieren sehr viel, sowohl in die Infrastruktur als auch in die Schulung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

**Wenn Sie weiter in die Zukunft blicken: Wird Augmented Reality ebenfalls ein Thema für den öffentlichen Sektor werden?**

Virtuelle Räume oder Situationen zur Verfügung zu stellen, ist im öffentlichen Bereich noch Zukunftsmusik. Aber warum sollte man sich nicht eines Tages in einem Amtsgebäude bewegen können, ohne dabei den Arbeitsplatz zu verlassen? Oder aus Bürgersicht: Warum sollte ich mich nicht virtuell beraten lassen? Auf Augmented Reality liegt aber nicht unser Hauptfokus in Forschung und Entwicklung. Viel intensiver sind wir mit Automatisierungsprozessen, Machine Learning und der Nutzung von künstlicher Intelligenz beschäftigt. Wir arbeiten sehr intensiv mit Partnern aus der Wissenschaft und von Technologiekonzernen zusammen und werden unser Engagement in Forschung und Entwicklung noch weiter verstärken. Die Zukunft bleibt spannend! //

**Mag. Markus Kaiser**

- » 43 Jahre alt, geboren in Salzburg
- » Seit 1. Mai 2016 BRZ-Geschäftsführer
- » 2011 Mitglied der Geschäftsleitung von Atos Deutschland
- » 2006 Siemens Konzern in Österreich und international

# E-Government: Evolution? Nein, Revolution!

Alle E-Government-Angebote Großbritanniens sind auf nur einer Website verfügbar. Das bringt mehr Service-Qualität und spart Kosten.

**M**it dem Studium beginnt ein neuer Lebensabschnitt. Doch der Weg zum akademischen Titel ist oft nicht leicht. Welche staatlichen Förderungen stehen mir zu? Was muss ich tun, um diese zu bekommen? Gehe ich damit Verpflichtungen ein? Wenn ja, welche? Britische Studentinnen und Studenten haben es gut. All diese Fragen lassen sich mit wenigen Klicks auf der Website gov.uk beantworten. Anträge auf Beihilfen können gleich online gestellt werden. In Großbritannien werden E-Government-Services seit fünf Jahren komplett neu designt. Bei IT-Lösungen der Verwaltung steht nicht mehr die Technik im Mittelpunkt, sondern die Bedürfnisse und Probleme der Bürgerinnen und Bürger.

Alles begann mit einem Brief. Die erfolgreiche Unternehmerin und Internet-Pionierin Martha Lane Fox sollte im Auftrag der britischen Regierung die Usability und die Brauchbarkeit der Regierungswebsite Directgov prüfen. Ihr Bericht war ein 11-seitiger Brief, den sie Ende 2010 an das Cabinet Office, das den Premierminister und sein Kabinett bei der Regierungsarbeit unterstützt, adressierte.

Eine bloße Analyse von Directgov war Martha Lane Fox zu wenig. Sie stellte sich auch die Frage, ob die Website den Alltag der britischen Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen erleichtert und gleichzeitig die Verwaltungsprozesse effizienter macht. Die Ergebnisse waren ernüchternd.

## Vier Schlüsselfaktoren

Doch Marta Lane Fox hielt auch fest, wie man die digitale Transformation der öffentlichen Verwal-



In Großbritannien ist die IT-Governance seit 2011 an zentraler Stelle gebündelt.

tung im Idealfall umsetzen kann und wie man die neuen Technologien optimal nutzt, um bessere Online-Anwendungen bieten zu können. Vier Schlüsselfaktoren seien ausschlaggebend:

» Die E-Government-Services aller Ministerien und Behörden werden ausschließlich auf einer Website angeboten. Die IT-Governance ist an zentraler Stelle gebündelt. Diese legt Standards fest, sichert die Service-Qualität und beauftragt neue Anwendungen.

» Die Aufgaben dieser zentralen Stelle werden bei Bedarf outgesourct. Standardisierte Schnittstellen über Ressortgrenzen hinweg, die es auch Drittanbietern ermöglichen, Services zu implementieren, sind essenziell – ebenso der Einsatz von Open-Source-Programmen.

» Alle Contents und Informationen der einzelnen Ministerien und Behörden werden zentral gesteuert veröffentlicht. Die User Experience bleibt so bei allen digitalen Kanälen gleich.

» Die digitale Strategie wird von einem eigenen Chief Executive Officer, der im Cabinet Office sitzt und auch das Budget verantwortet, vorgegeben. In digitalen Belangen hat diese Person Durchgriffs- und Weisungsrecht.

Diese vier Vorschläge bildeten die Basis für die Gründung des Government Digital Service (GDS). Organisatorisch dem Cabinet Office zugeordnet, ging es 2011 mit nur 14 Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern los. Heute arbeiten dort rund 600 Angestellte an der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung – und laufend werden es mehr.

### Directgov wird gov.uk

Zu Beginn wusste niemand, wie viele Web-Seiten die britische Regierung überhaupt betreibt. Was der Verwaltung Kopfzerbrechen verursachte, sorgte bei den Bürgerinnen und Bürgern für Verwirrung. Die Lösung war gov.uk. Auf einer Plattform wurden alle E-Government-Angebote konsolidiert. Gleichzeitig überlegte sich das GDS sehr genau, was dort überhaupt an Anwendungen und Inhalten verfügbar sein soll. 2012 ging gov.uk online. Damit wurden 685 Webseiten eingespart. Der erste Meilenstein war erreicht: Seitdem beginnt und endet die Interaktion der Briten mit der Verwaltung auf gov.uk.

### 25 Services in 400 Tagen

Als nächsten Meilenstein nahm das GDS einzelne E-Government-Angebote unter die Lupe. Ziel des Transformation-Programms ist, die 25 wichtigsten Services innerhalb von 400 Tagen von Grund auf neu zu denken, neu zu designen und so zu optimieren. Unter dem Motto „einfacher, verständlicher und schneller“ standen nun die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger im Mittelpunkt der Neugestaltung. Eines dieser Services war eine Online-Registrierung für Wahlen. Dabei wurde erstmals auf vorhandene Datenbanken zurückgegriffen. Bereits 2015 hatten sich über 12 Millionen Bürgerinnen und Bürger mit dem neuen Service für die Wahl registriert.

### Gute Services leicht gemacht

Planen Ministerien neue IT-Anwendungen, dann unterstützt das GDS mit einem Service Manual, Design-Vorlagen und einem Tool Kit für Prototypen. Es gibt zwar kein Gesetz, dass sich ein Ressort an diese Guidelines halten muss, aber Budgetmittel werden nur nach einer Evaluierung der neuen Vorschläge durch das GDS freigegeben. Schon bald sollen maßgeschneiderte E-Government-Services angeboten werden, die Bürgerinnen und Bürger in bestimmten „Lebenssituationen“ wie „Geburt“ oder „Todesfall“ unterstützen. Die Realisierung erfolgt demnächst.

Die britische Regierung ortet jedenfalls großes Potenzial in einer durch und durch digitalisierten Verwaltung. Noch sieht man sich am Beginn einer langen Reise. Doch das GDS hat bereits in den ersten drei Jahren seiner Tätigkeit dazu beigetragen, in Summe rund 3,56 Milliarden Pfund einzusparen. //



Zu Besuch beim Government Digital Service: kreatives Arbeitsumfeld für mehr als 600 Angestellte.

## „Digital Natives denken vieles ganz anders“

Mag.<sup>a</sup> Manoela Bodoiroza, im BRZ verantwortlich für EU-Projekte und Internationales, besuchte im Rahmen eines Study Visits der Allianz der europäischen Verwaltungs-IT-Dienstleister Euritas das Government Digital Service in London.



### Was sind die Treiber der digitalen Transformation in Großbritannien?

Das Government Digital Service gehört organisatorisch zum Cabinet Office des Premierministers. Das unterstreicht den Stellenwert, den die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung für die britische Regierung hat. Es gibt eine ganz klare Strategie, an die sich alle Ministerien zu halten haben. Doppelgleisigkeiten werden so vermieden. Im Government Digital Service arbeiten viele junge IT-Talente, die bei der Umsetzung von IT-Services als Digital Natives vieles neu und ganz anders denken. Dieses frische Know-how merkt man bei Transformation-Programmen wie „25 Services in 400 Tagen“. Dabei geht es um innovative, zukunftsweisende Ansätze. Um solche IT-Talente zu gewinnen, wird ein kreatives Arbeitsumfeld geboten und die IT-Ausstattung ist natürlich State of the Art.

### Wie könnte das in Österreich funktionieren?

Wir bräuchten auch eine zentrale Stelle, die über Ressortgrenzen hinweg eine Strategie und Standards festlegt sowie die Service-Qualität sichert. Im aktuellen Regierungsprogramm ist ein „Amt der Bundesregierung“ vorgesehen, das eine Reihe von Verwaltungsaufgaben, darunter auch IT-Management, bündelt. Das wäre aus meiner Sicht vergleichbar mit dem Government Digital Service. //

# Rohstoffquelle IT-Schrott

Jeder Computer und jedes Smartphone enthält wertvolle Inhaltsstoffe. Bei fachgerechter Entsorgung können sie als sogenannte Sekundärstoffe aufbereitet werden.

Quellen: Elektroaltgeräte Koordinierungsstelle Austria GmbH / BRZ

Wie viel Computerschrott fällt jährlich an?

Österreich 2015:  
**18.364  
Tonnen**

BRZ 2015:  
**11  
Tonnen**

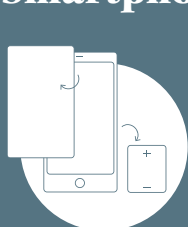
In der Verwaltung werden **PC und Notebooks** alle 4 bis 5 Jahre, **Mobiltelefone** alle 2 bis 3 Jahre ausgetauscht.



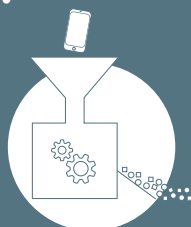
## Das Filetstück des Elektroschrotts:

Ein Smartphone enthält etwa 60 Rohstoffe, darunter auch begehrte Metalle wie Silber, Kupfer, Kobalt und Palladium. 1.000 Tonnen Handyschrott enthalten etwa 350 Kilogramm Gold.

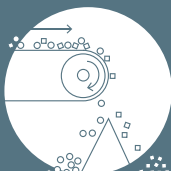
## Recycling-Prozess Smartphone:



1. Schadstoffhaltige Bauteile (z. B. Akku, Display) werden manuell entfernt und entsorgt.



2. In einem Schredder werden die Handys zu einem groben Granulat zerkleinert.



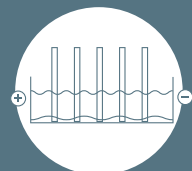
3. Magneten trennen eisenhaltige Metalle ab.



4. Mit Schwerkraft, Elektrostatik und Druckluftströmen werden Kunststoffe und Aluminium abgetrennt.



5. Der Rest wird eingeschmolzen und raffiniert. Das Endprodukt, sogenannte Anoden, ist fast reines Rohkupfer.



6. Die Anoden werden per Elektrolyse weiter gereinigt. Wertvolle Edelmetalle setzen sich im Anodenschlamm ab.