

# E-Government

## Technologie Report

Wien, Januar 2017



## Einleitung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Wien zählt zu den Top 5 der IKT-Metropolen Europas. Rund 5.800 IKT-Unternehmen erwirtschaften hier einen Umsatz von rund 20 Milliarden Euro jährlich. Die rund 8.900 nationalen und internationalen IKT-Firmen in der „Vienna Region“ (Wien, Niederösterreich und Burgenland) sind für gut zwei Drittel des gesamten Umsatzes der IKT-Branche in Österreich verantwortlich.

Laut verschiedenen Studien punktet Wien besonders stark mit Innovationskraft, der umfassenden Unterstützung von Startups sowie einem starken Fokus auf Nachhaltigkeit. Auch in mehreren „Smart City“-Rankings liegt Wien auf den vordersten Plätzen. Der Standort überzeugt außerdem durch sein forschungs- und technologiefreundliches Klima, die geographische und kulturelle Nähe zu den Wachstumsmärkten im Osten, die hohe Qualität der Infrastruktur und des Ausbildungssystems sowie nicht zuletzt die weltweit höchste Lebensqualität.

Um das Potenzial an diesem Standort optimal zu nutzen, fungiert die Wirtschaftsagentur Wien als Informations- und Kooperationsplattform für Wiener Technologieentwicklerinnen und -entwickler. Sie vernetzt Unternehmen mit Entwicklungspartnerinnen und Leitkunden aus Wirtschaft, Wissenschaft und Stadtverwaltung und unterstützt die Wiener Unternehmen mit gezielten monetären Förderungen und einer Vielzahl von Beratungs- und Serviceangeboten.

Als Unterstützung dient hier auch die Technologieplattform der Wirtschaftsagentur Wien. Auf [technologieplattform.wirtschaftsagentur.at](https://technologieplattform.wirtschaftsagentur.at) können Wiener Unternehmen und Institutionen aus dem Technologiebereich ihre innovativen Produkte, Dienstleistungen und Prototypen sowie ihre Forschungsexpertise präsentieren und Entwicklungspartnerinnen und Pilotkunden finden.

Der vorliegende Technologie Report bietet einen Überblick über die verschiedensten Trends und Entwicklungen im Bereich E-Government sowie aktuelle Daten und Fakten für den Standort Wien.

Ihr Team der Wirtschaftsagentur Wien

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Digitale Verwaltung</b>	<b>3</b>
1.1	Österreich im internationalen Spitzenfeld	4
1.2	E-Government-Benchmark	4
<b>2</b>	<b>Nutzung von E-Government in Österreich</b>	<b>5</b>
2.1	Mobile Government	6
2.2	Open Government	7
<b>3</b>	<b>E-Government als Wirtschaftsfaktor</b>	<b>8</b>
3.1	Wirtschaft als neue Zielgruppe	9
<b>4</b>	<b>Wien als Vorreiterin im E-Government</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Vorzeigeprojekte aus Wien</b>	<b>10</b>
5.1	„Virtuelles Amt“	11
5.2	„Digitale Agenda Wien“	11
5.3	OGD Wien	11
5.4	Bürgerinnen Partizipation	12
5.5	Universität Wien	12
5.6	Wiener Linien	13
<b>6</b>	<b>Sicherheit und Datenschutz</b>	<b>13</b>
6.1	Handy Signatur und Bürgerkarte	14
<b>7</b>	<b>Initiativen und Veranstaltungen</b>	<b>14</b>
<b>8</b>	<b>Best Practice Anwendungen in Österreich</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>Trends</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Leistungen der Wirtschaftsagentur Wien</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>Unternehmen aus Wien</b>	<b>19</b>
<b>12</b>	<b>Impressum</b>	<b>23</b>

## 1 Digitale Verwaltung

Der Trend zur digitalen Lebens- und Arbeitswelt macht auch vor der Verwaltung nicht halt. Ämter und Behörden setzen verstärkt auf Informationstechnologien. Die Ziele sind klar: E-Government soll die öffentliche Verwaltung transparenter und effizienter machen, die Partizipation der Bürgerinnen und Bürger erhöhen und die Kommunikation mit der Wirtschaft erleichtern. In Österreich ist das gut gelungen, gilt das Land doch seit Jahren als Vorreiter im Bereich der elektronischen Verwaltung.

Inzwischen hat sich auch die Problematik, dass mäßig spannende Anwendungen auf wenig Interesse der Bürgerinnen und Bürger stoßen, deutlich entschärft. Allerdings ist die mangelnde Bekanntheit der Dienste noch immer die wichtigste Barriere für eine intensivere E-Government-Nutzung. Denn abgesehen von Angeboten wie [HELP.gv.at](https://www.help.gv.at), das bereits seit dem Jahr 2001 Online-Services nach dem „One-Stop-Prinzip“ anbietet, blieben in der Vergangenheit noch viele digitale Möglichkeiten ungenützt.

Der Trend geht aber in die richtige Richtung: Bei der digitalen (Handy-)Signatur gibt es enorme Zuwachsraten und auch die Anzahl der Angebote nimmt laufend zu. Sicherheit und Datenschutz haben höchste Priorität und die Grundlagen für ein effektives E-Government sind vorhanden. Ziel in Österreich ist eine „Republik 2.0“ im E-Government Bereich, in der Bürgerinnen und Bürger das Recht auf die Abwicklung von Amtswegen über online Dienste haben. Denn nicht zuletzt ist eine moderne Verwaltung inzwischen auch ein Standortfaktor für Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürger.



## 1.1 Österreich im internationalen Spitzenfeld

Österreich erreichte in den Jahren 2006, 2007, 2009 und 2010 den ersten Platz im EU-Benchmarking, wurde sozusagen „Europameister im E-Government“. Auch in den folgenden Jahren, in denen es keine europäische Gesamtreihung mehr gab, behielt das Land einen Spitzenplatz.

Laut dem „E-Government Monitor 2015“<sup>1</sup> liegt Österreich im Vergleich mit Deutschland, der Schweiz und Schweden hinsichtlich der Nutzung von E-Government auf dem zweiten Platz. Die Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die auf entsprechende Online-Dienste zurückgreifen, erhöhte sich 2015 laut der Erhebung auf 73 Prozent, nach 72 Prozent im Jahr zuvor. Schweden liegt an der Spitze mit 75 Prozent, gefolgt von Österreich mit 73 Prozent, der Schweiz mit 69 Prozent und Deutschland mit 39 Prozent.

Auch die Zufriedenheit mit den vorhandenen Angeboten ist in Österreich mit 69 Prozent nach wie vor relativ groß. Allerdings stellen die Studienautoren hier allgemein einen Rückgang fest, in Österreich von 69 auf 63 Prozent, in Deutschland von 53 auf 52 Prozent und in Schweden von 70 auf 67 Prozent. Nur bei den Schweizern erhöhte sich die Zufriedenheit hingegen von 83 auf 87 Prozent.



## 1.2 E-Government-Benchmark

Beim E-Government-Benchmark 2015<sup>2</sup>, an dem 33 Staaten (EU28 plus Island, Norwegen, Schweiz, Serbien und Türkei) teilgenommen haben, liegt Österreich ebenfalls deutlich über dem europäischen Durchschnitt. Bei den Indikatoren "Transparency" und "Key Enablers" schaffte man es jeweils unter die Top-5-Länder. Auch bei "User Centricity" platzierte sich Österreich im oberen Drittel. Beim Indikator "Business Mobility" liegen die heimischen Ergebnisse über dem durchschnittlichen Wert; lediglich bei "Citizen Mobility" besteht Optimierungsbedarf. Hier geht es vor allem um die zu lange Reise durch die Verwaltung bei einem Umzug.

<sup>1</sup> Repräsentative Studie der Initiative D21 und ipima, durchgeführt von TNS Infratest, jeweils 1.000 Interviews in Deutschland und Schweden, jeweils 1.001 Interviews in Österreich und in der Schweiz. <http://www.egovernment-monitor.de/e-government.html>

<sup>2</sup> 11. Für den „eGovernment Benchmark report“ (SMART 2013/0053-3) haben zwei Mystery-Shopper pro Mitgliedstaat vier Lebenslagen und fünf zentrale Schlüsseltechnologien untersucht.





Bestnoten gab es allerdings für die Verfügbarkeit von Schlüsseltechnologien wie der Handy-Signatur, außerdem wurden öffentliche Register, der elektronische Datensafe sowie die Möglichkeit, Services über zentrale Portale (Single-Sign-On) zu nutzen, entsprechend hervorgehoben. „Die Handy-Signatur – mit inzwischen rund 500.000 Nutzerinnen und Nutzern – war ein kleiner Durchbruch. Dadurch kann man entsprechende Dienste immer und überall nutzen, ohne ein Kartenlesegerät mitschleppen zu müssen“, verweist Christian Rupp, Sprecher der Plattform Digitales Österreich, auf mehr als 5.000 durchgeführte Signaturen pro Tag.

Österreich gehört gemeinsam mit Dänemark, Spanien, Litauen, Norwegen und Portugal zur Gruppe jener Länder, die sich durch eine national besonders erfolgreiche Integration der Schlüsseltechnologien und einem hohen Niveau an Benutzerzentrierung auszeichnen. Bei grenzüberschreitenden Diensten besteht aber noch Verbesserungspotenzial.

## 2 Nutzung von E-Government in Österreich

Am wichtigsten sind den Österreicherinnen und Österreichern bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen Datenschutz/Datensicherheit (54 Prozent), die zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten (50 Prozent) sowie der Faktor Bequemlichkeit (45 Prozent). Bei der Bekanntheit der Online-Angebote der Behörden besteht in Österreich noch Nachholbedarf. Denn 81 Prozent der Befragten gaben an, dass sie E-Government nicht intensiver nutzen, weil ihnen viele Services unbekannt sind. Vergleichsweise starkes Interesse besteht auch an Open Government. 81 Prozent wollen so erfahren, wie Behörden ihre Daten nutzen und 72 Prozent hoffen, dass die Verwaltung über Open Government frühzeitig erfährt, was Bürger bewegt.

Rund 150.000 Österreicherinnen und Österreicher besitzen eine Bürgerkarte (Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion) und über 500.000 Personen haben bereits die Handy-Signatur (die der Bürgerkarte gleichgestellt ist) aktiviert. Monatlich kommen 10.000 bis 25.000 Signaturen dazu. Die Karte wird vor allem für den Einstieg in FinanzOnline (von 68 Prozent der Bürgerkartenbesitzer) sowie für den Zugang zu den Sozialversicherungsdaten (von 45 Prozent) genutzt.

Die eIDAS-Verordnung<sup>3</sup>, regelt den Einsatz der Bürgerkarte im EU-Binnenmarkt, im Speziellen den Einsatz von elektronischen Signaturen, elektronischen Siegeln, elektronischen Zeitstempeln, Zustellung elektronischer Einschreiben, Website-Authentifizierung, Validierungs- sowie Bewahrungsdienste und den Bereich der elektronischen Identifizierung von natürlichen und juristischen Personen.

<sup>3</sup> Verordnung (EU) Nr.910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates, <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/web/digitales-osterreich/eidas-verordnung>



Für Österreicherinnen und Österreicher die im Ausland leben gibt es bereits bei einigen österreichischen Botschaften und Konsulaten (z.B. in London, Madrid, München, Brüssel) die Möglichkeit seine Handy-Signatur zu aktivieren und damit österreichische E-Government Angebote vom Ausland aus zu nutzen.

Mit der Signatur, die als elektronischer Ausweis dient, lassen sich bereits jetzt zahlreiche Anwendungen per Mausklick erledigen. So erhält man etwa Einblick ins Pensionskonto, eine Meldebestätigung oder einen Strafregistrauszug. Dokumente, Rechnungen oder Verträge können elektronisch unterschrieben werden. Steigende Nutzerzahlen erwartet man sich auch durch die Elektronische Gesundheitsakte (ELGA). Das Abrufen der eigenen Gesundheitsdaten wird ausschließlich über Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur funktionieren. Außerdem sollen Unterstützungserklärungen für Bürgerinitiativen und Volksbegehren in Zukunft elektronisch möglich sein. In Wien können Petitionen bereits digital unterstützt werden.

## 2.1 Mobile Government

In Österreich gehen 68 Prozent der Befragten<sup>4</sup> davon aus, dass Handys, Smartphones und Tablets zukünftig wichtig oder sogar äußerst wichtig für die Abwicklung von Behördengängen sein werden. Zurückzuführen könnte das unter anderem auf den zunehmenden mobilen Einsatz entsprechender Endgeräte und die damit mögliche ortsunabhängige Nutzung von Verwaltungsdiensten – Stichwort „immer und überall“ – sein. Mobile Government auch „M-Government“ genannt, hat sich aber auch im Befragungsjahr 2015 noch nicht breit in der Bevölkerung durchgesetzt.

Trotz einer Vielzahl an Angeboten in den Bereichen Verwaltung, Verkehr und Freizeit ist die Nutzung in den beiden Befragungsländern Deutschland und Österreich insgesamt gering. Die am häufigsten verwendete mobile Anwendung stammt aus dem Bereich Verkehr: 35 Prozent der deutschen und 51 Prozent der österreichischen Smartphone- oder Tabletbesitzerinnen holen mobile Fahrplanauskünfte für den öffentlichen Nahverkehr ein. In diesem Bereich gibt es ein öffentliches Bewusstsein, dass mobile Anwendungen einfordern.

<sup>4</sup> eGovernment Monitor 2015, S. 28-31, [http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/2015/150715\\_eGovMon2015\\_FREIGABE\\_Druckversion1.pdf](http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/2015/150715_eGovMon2015_FREIGABE_Druckversion1.pdf)



Ein weiterer Aspekt des Mobile Government ist das Einholen von Informationen über das Smartphone, hierzu zählt z.B. das Abrufen von Öffnungszeiten von Stadt- oder Freizeiteinrichtungen, welche vergleichsweise oft von unterwegs abgerufen werden. Viele öffentliche Behörden in Österreich erkennen den Trend zur mobilen Nutzung digitaler Verwaltungsangebote und setzen auf maßgeschneiderte Apps. So haben z.B. schon viele Verwaltungsbehörden interaktive Apps gelauncht, um Informationen an die Bevölkerung zu kommunizieren und mit ihr in Kontakt zu treten.

## 2.2 Open Government

Open Government bezeichnet die Bereitstellung offen zugänglicher Informationen von Regierung und Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Wirtschaft. Außerdem wird dadurch eine Beteiligung an Planungs- und Entscheidungsprozessen ermöglicht. Ziele sind mehr Partizipation und Transparenz für die Bürgerinnen und Bürger, mehr Information durch die Verwaltung, neue Erlösmodelle für Unternehmen und ein Impuls für den Wirtschaftsstandort.

In Bezug auf die zukünftige Nutzung von Open Government-Diensten zeigen sich laut dem „E-Government Monitor 2015“<sup>5</sup> deutliche Unterschiede: Während sich Deutsche zukünftig vermehrt online an politischen Entscheidungen beteiligen wollen (31 Prozent), möchten Österreicher in die Prozesse und Abläufe der Behörden Einblicke erhalten (42 Prozent).

<sup>5</sup> eGovernment Monitor 2015, S. 32-34, [http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/2015/150715\\_eGovMon2015\\_FREIGABE\\_Druckversion1.pdf](http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/2015/150715_eGovMon2015_FREIGABE_Druckversion1.pdf)



### 3 E-Government als Wirtschaftsfaktor

Experten wie Christian Rupp, Sprecher der Plattform Digitales Österreich, schätzen, dass rund die Hälfte der E-Government-Anwendungen auf Eigenentwicklungen entfällt. Der Rest dürfte sich auf internationale Player und heimische Anbieter verteilen, wobei letztere auch kleinere Tools für die Branchengrößen zuliefern. Prominente internationale Beispiele sind beispielsweise Unisys, Bearing Point, SAP und Fabasoft. Daneben gibt es auch sehr innovative Klein- und Mittelunternehmen, die beispielsweise Lösungen in den Bereichen Formular- bzw. Beratungssysteme anbieten.

„Wir haben rund 450 Mitglieder vom Ein-Personen-Unternehmen bis zum Großbetrieb: Die Hälfte sind aber sehr kleine Unternehmen“, so Kurt Nowotny, Sprecher der E-Government Experts Group des Fachverbandes Unternehmensberatung und Informationstechnologie der Wirtschaftskammer Österreich. Durchaus verbreitet ist, dass Einzelpersonen oder Programmiererteams bei größeren Projekten mitarbeiten.

Immer wichtiger werden E-Government-Anwendungen als Exportgut und -faktor: Heimische Betriebe bewerben sich mit österreichischen Lösungen im Ausland. Des Weiteren dienen sie der Absicherung der Standards und zur Herstellung von Interoperabilität. Teilweise gibt es hier schon vorzeigbare Erfolgsgeschichten.

So hat der Wiener Brieflogistik-Dienstleister hpc DUAL aus Liechtenstein den Auftrag erhalten, für die Landesverwaltung des Fürstentums die duale Briefzustellung durchzuführen und bereitet als nächsten Schritt die Expansion in die Schweiz vor. „Der Bedarf ist auch bei unseren Nachbarn in Deutschland gegeben“, schmiedet hpc-DUAL-Chef Josef Schneider bereits große Pläne.

Auch die Bereitstellung von Open-Government-Data könnte laut Expertinnen den Innovationsmotor ankurbeln und langfristig ein gesamtwirtschaftliches Potenzial in Milliardenhöhe bergen. Allerdings scheint es bisher eher erste Gehversuche als einen gesellschaftlichen oder wirtschaftlichen Durchbruch in diesem Bereich zu geben. Noch ist es nicht gelungen, nach der Phase der Bewusstseinsbildung eine kritische Masse zu erreichen. Die EU-Kommission erwartet sich durch die Öffnung von Verwaltungsdaten jedenfalls einen Wachstumsschub von 40 Milliarden Euro jährlich für die EU-Wirtschaft.



### 3.1 Wirtschaft als neue Zielgruppe

Immer stärker rücken auch Betriebe als Zielgruppe in den Fokus der Anbietenden: Sie müssen sich aufgrund gewisser Schwankungen im Governmental-Bereich nach anderen Märkten umschauen. Zustellungsdiensteanbietende könnten etwa bei Finanzdienstleistenden punkten. Die Wirtschaft profitiert aber auch von E-Government-Entwicklungen, beispielsweise im Bereich Cloud Computing durch digitale Signatur, E-Rechnung (XiTrust) oder Identifikationslösungen (Msign).

Weitere häufig genannte Anbieter sind hpc Dual (elektronische Zustellsysteme), Infinica (Dokumentenmanagement), XiTrust (digitale Signatur), aforms2web (Formularwesen), Qualisoft, bit group, Atos und das Bundesrechenzentrum (BRZ).

Vertreterinnen und Vertreter der heimischen Wirtschaft, die das Bürgerkartenkonzept auch für ihre Zwecke nutzen möchten, können sogenannte Open-Source-E-Government-Bausteine (Module für Online-Applikationen; MOA) kostenfrei in ihre Systeme integrieren, an ihre spezifischen Anforderungen anpassen und weiterentwickeln. Das ermöglicht unter anderem ein Login mit der Bürgerkarte, das Signieren von Verträgen sowie die elektronische Übermittlung von Verträgen.

Laut einer Erhebung<sup>6</sup> des Gallup Instituts im Jahr 2014 zum Umsetzungsstand von E-Government Services der österreichischen Verwaltung waren bei allen teilnehmenden Landesregierungen und Ministerien Eigenentwicklungen im Einsatz. Hingegen verfügten nur rund 60 Prozent der Städte über Eigenlösungen. Dass auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen angeboten werden, deren Daten unmittelbar in die internen Prozesse einfließen, bejahten alle Landesregierungen. Bei den Ministerien und Städten waren es nur 71 bzw. 60 Prozent.



## 4 Wien als Vorreiterin im E-Government

Die Stadt Wien gilt als Vorreiterin im Bereich E-Government, wenngleich auch in anderen Städten – etwa Linz oder Hamburg – große Anstrengungen unternommen werden. Die Bundeshauptstadt wurde im Jahr 2015 jedenfalls in einem Ranking der innovativsten Städte auf Platz drei gewählt. Der jährlich veröffentlichte "Innovation Cities Global Index"<sup>7</sup> reihte Wien hinter London und San Francisco, noch vor Boston, Seoul und New York.

Mitverantwortlich dafür ist unter anderem die sehr gute IT-Infrastruktur. „Wien ist hier gut aufgestellt, wenn man an WLAN-Zugänge und Co. denkt“, so Christian Rupp, Sprecher der Plattform Digitales Österreich. In den Jahren 2015 und 2016 sollen zusätzlich zu den bereits etwa 60 in Betrieb befindlichen "Access Points" bis zu 400 neue freie WLAN-Zugangspunkte entstehen. Wien sei damit auf Augenhöhe mit Städten wie New York oder Barcelona. Laut den

<sup>6</sup> Umfrage im Auftrag von aforms2web, 50 Telefon-Interviews, Zielgruppe: Aus- und nachgelagerte Dienststellen

<sup>7</sup> Index von 445 Städten, gerankt nach Innovationspotenzial in 31 Bereichen durch die Agentur 2thinknow

Verantwortlichen gehört der freie Zugang zum Internet zu einer Smart City genauso wie ein hervorragendes Öffi-Netz oder eine effiziente Energieversorgung.

Die Stadt Wien sieht Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) als „Enabler“ für die Umsetzung innovativer Stadtentwicklung und einer bedarfsorientierten Verwaltung. IKT bildet zudem im Rahmen der Smart City-Initiative das Nervensystem der Stadt, die aufgrund des Anwachsens der Bevölkerung auf zwei Millionen Menschen vor großen Herausforderungen steht. Dies wird noch an Bedeutung gewinnen, da es fast keine Lebenssituationen mehr gibt, in der die IKT keine Rolle spielt.

Um die unterschiedlichen Aspekte von E-Government und Government 2.0 zu vermitteln, arbeitet die Stadt Wien außerdem mit der Donau-Universität Krems (Zentrum für E-Government) und dem Bundeskanzleramt beim Projekt „eLearning für E-Government“ zusammen. E-Government und Transparenz sind auch die Basis für E-Demokratie. Die Petitionsplattform der Stadt Wien zeigt dieses Potenzial, indem Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gegeben wird, konkrete Anliegen an den Gemeinderatsausschuss für Petitionen und Bürgerinneninitiativen (Petitionsausschuss) über eine Internetplattform heranzutragen.

Informationsfreiheit und Transparenz stehen auch bei der Neuregelung von Amtsgeheimnis und Auskunftspflicht im Zentrum. Der Entwurf zur Abschaffung des Amtsgeheimnisses sieht vor, dass die derzeit im Verfassungsrang stehende Verschwiegenheitspflicht der Behörden gestrichen und durch eine Reihe konkreter Geheimhaltungsgründe ersetzt wird. Weiters wird ein Recht auf "Zugang zu Informationen" geschaffen, die nicht unter diese Geheimhaltungsgründe fallen. Unklar ist allerdings noch, wie dieses Informationsrecht in der Praxis umgesetzt wird.

## 5 Vorzeigeprojekte aus Wien



## 5.1 „Virtuelles Amt“

Vorzeigecharakter im E-Government das Virtuelle Amt der Stadt Wien. Hier erhalten die Bürgerinnen und Bürger Unterstützung bei der Erledigung von Amtswegen und Informationen über die Dienstleistungen und Serviceangebote der Stadtverwaltung. In strukturierter Form und in einem einheitlichen Erscheinungsbild gibt es mehr als 580 sogenannte Amtshilfeseiten, die Amtswege erklären, erleichtern oder ersparen. Knapp 200 Amtswege können bereits online erledigt werden.

Die Stadt bietet aber zahlreiche weitere interaktive Services, die keinen Behördencharakter wie das Virtuelle Amt haben, an. Die Palette reicht dabei von Informationen zu Nacht-Apotheken über Luftgüte-Animationen bis zu einem Radrouten-Planer.

Mit der Initiative "Wien stellt 'e' zu" rückt auch die elektronische Zusendung von Bescheiden und Erledigungen – ein wesentlicher Bestandteil einer modernen, serviceorientierten Verwaltung – ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Das "elektronische Einschreiben" bringt schließlich Vorteile, weil beispielsweise das Abholen eingeschriebener Briefe von den Postämtern gänzlich entfallen kann. Zielgruppe Nummer eins sind Wirtschaftstreibende, die deutlich mehr Behördenkontakte haben als Privatpersonen.

## 5.2 „Digitale Agenda Wien“

Auch in anderen Bereichen der digitalen Verwaltung dürfte Wien beispielgebend für viele kommunale und nationale Verwaltungen Europas sein. So sammelte die Stadt für ihre Digitale Strategie mit dem Projekt „Digitale Agenda in Wien“ Ideen, wie das Leben in der Stadt der Zukunft durch Online-Dienste erleichtert bzw. verbessert werden kann. Im Zuge einer Online Konsultation, zu der die Öffentlichkeit eingeladen wurde, sind zahlreiche Vorschläge eingereicht, bewertet und kommentiert worden. Diese Anregungen sind die Grundlage der neuen IKT-Strategie der Stadt Wien, die in Zukunft immer wieder mit Anregungen aus Partizipationsprozessen erneuert und erweitert werden soll.

Mit der „Digitalen Agenda Wien“ werden in einer neuartigen Form die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft an eine moderne IKT der Stadt abgefragt. Dafür wurde eine interaktive Partizipationsplattform eingerichtet, die die Möglichkeit bietet, neue Ideen einzubringen und zu diskutieren.

## 5.3 OGD Wien

Zahlreiche Aktivitäten setzt die Stadt Wien auch im Open Government Bereich. Bereits im Mai 2011 öffnete die Wiener Stadtverwaltung ihre nicht personenbezogenen Daten der Öffentlichkeit. Im Jahr 2014 ging zudem der European Data Innovator Award (EDI Award) an die Stadt Wien und das Open Government-Kompetenzzentrum. Gewürdigt wurden die außerordentlichen Aktivitäten und Visionen im Bereich Open Government und Open Data in Wien, in Österreich, in der D-A-CH Region und darüber hinaus.

Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt eine Studie<sup>8</sup> der Donau-Universität Krems, im Rahmen derer die Open-Data-Aktivitäten der Stadt Wien evaluiert wurden. Darin heißt es, dass Wien Vorreiterin in Sachen Bereitstellung von öffentlichen Daten und Vorbild bei der Öffnung der Verwaltung ist. Mitarbeiter der städtischen Behörden arbeiten demzufolge in einem Kompetenzzentrum gemeinsam mit der Community kontinuierlich daran, wie Verwaltungsdaten am besten genutzt und serviceorientiert zur Verfügung gestellt werden können.

Open Data ist auch Thema bei den regelmäßig in Wien abgehaltenen gov2.ocamps. Hier stehen Austausch, Inspiration und Reflexion zu neuen Wegen der Zusammenarbeit zwischen Verwaltung, Zivilgesellschaft, Forschung, Wirtschaft und Politik im Mittelpunkt. Ein weiteres Projekt betrifft die Finanzen der Gemeinden. Auf der Plattform „Offener Haushalt“ können diese – im Sinne einer transparenten Haushaltsführung – im Internet verfügbar gemacht werden. Außerdem sollen daraus innovative Apps oder Visualisierungen entstehen.

<sup>8</sup> Ex-Post-Evaluierung der Umsetzung der Open Government Data-Strategie der Stadt Wien auf Basis qualitativer Interviews und Online-Befragungen; Donau-Universität Krems, Zentrum für E-Governance, Dezember 2012



Um gemeinsame Standards und die Schaffung effektiver Rahmenbedingungen kümmert sich die “Cooperation Open Government Data Österreich”, kurz “Cooperation OGD Österreich”, die am 13. Juli 2011 vom Bundeskanzleramt und den Städten Wien, Linz, Salzburg und Graz gegründet wurde. Wer an den Aktivitäten und Entwicklungen rund um die „offenen“ E-Government Software-Bausteine teilhaben will, findet mit dem Portal „E-Gov:Labs“ eine zentrale Anlaufstelle vor. Hier können Änderungswünsche, Fehlerbereinigungen und Erweiterungen strukturiert eingearbeitet werden.

#### **5.4 Bürgerinnen Partizipation**

In einem regen Austauschprozess mit den Bürgerinnen und Bürgern wird derzeit auch an einer neuen Strategie für die Wiener Forschungs-, Technologie- und Innovationspolitik bis 2020 gearbeitet. Ein „Open Forum“ bot beispielsweise die Möglichkeit, sich am Projekt “Innovatives Wien 2020” zu beteiligen und gemeinsam wichtige Schwerpunkte, Herausforderungen und Zukunftsbilder für den FTI-Standort Wien zu entwickeln.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wiener Stadtverwaltung wurde ebenfalls die Möglichkeit zur internen Partizipation geschaffen. In einer neu organisierten Form des betrieblichen Vorschlagwesens werden Verbesserungsvorschläge zur Optimierung von Verwaltungsabläufen gesammelt und zur internen Diskussion gestellt.

Mit diesen Partizipations-Initiativen will die Stadt Wien einerseits der Öffnung der Verwaltung und andererseits den Zielen der Digitalen und Smarten City Wien Rechnung tragen. „Kollaborative Ansätze sind der Weg für die Zukunft in der Zusammenarbeit zwischen der Bevölkerung und der Wiener Stadtverwaltung“, heißt es von Seiten der Stadt.



#### **5.5 Universität Wien**

Die Universität Wien ist mit ihren rund 92.000 Studierenden und 9.700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine der größten Universitäten in Mitteleuropa und hat ihren Bedarf an digitalen Verwaltungsabläufen mit dem Informationssystem „U:SPACE“ umgesetzt. Es umfasst Web-Anwendungen zur Anmeldung und Verwaltung von Lehrveranstaltungen und Prüfungen, Einsicht in den elektronischen Prüfungspass, Zahlung des Studierendenbeitrages mit Hilfe zeitgemäßer Bezahlmethoden, Jobcenter und vieles mehr. Künftig soll der Zugang zu allen studienrelevanten Services in einem Portal (Single-Point-of-Entry) gebündelt werden.



Neben Applikationen für die fachliche Abwicklung von Geschäftsprozessen und einem universitätsweitem Intranet und Wiki verfügt die Uni Wien über das Forschungsinformationssystem „u:cris“ (CRIS = Current Research Information System). Die hier erhobenen Daten dienen einerseits, um den gesetzlichen Berichtspflichten über ihre Leistungen nachzukommen. Andererseits bietet das System auch Services für die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler selbst, indem auf Knopfdruck eigene Publikationslisten in verschiedenen Zitationsstilen oder CVs erstellt werden können. Auch der Öffentlichkeit steht das Portal als Informationsquelle zur Verfügung.

## 5.6 Wiener Linien

„Der externe Einsatz der digitalen Verwaltung hilft uns, den Kundenservice stetig zu verbessern und effizienter zu gestalten. Intern werden dadurch Transaktionen, Kommunikation und Wissenstransfer erleichtert“, verweisen die Wiener Linien auf vereinfachte und beschleunigte Abläufe.

Als Beispiele werden eine Ticket-App, die den Fahrgästen einen mobilen und unkomplizierten Zugang zum Ticketkauf ermöglicht, sowie ein Online-Shop, der den Kunden zusätzlich die persönliche Verwaltung der Jahreskarte erleichtert, genannt. Die vom Softwarespezialisten Fluidtime entwickelte Öffi-App qando ermöglicht, sich mobil über das Vorankommen mit U-Bahn, Bus und Bim zu informieren und wurde bereits mehrfach ausgezeichnet. Unter anderem war qando für den Staatspreis Multimedia nominiert und erhielt den „ebiz egovernment award“ sowie den Staatspreis Consulting.

Hilfreich für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die „Handy4All-App“: Sie informiert zeitnah über Verkehrslagebild und aktuelle Störungen. Außerdem sind die Wiener Linien seit dem Jahr 2011 Teil der Open-Government-Initiative der Stadt Wien und haben im Rahmen dessen eine Schnittstelle für Echtzeitdaten, Geodaten von Haltestellen, Aufzügen und vieles mehr zur Verfügung gestellt.

## 6 Sicherheit und Datenschutz

IT-Sicherheit ist eine der Grundvoraussetzungen für E-Government, sowohl für den Einsatz im Unternehmen, als auch die Akzeptanz durch die Bürgerinnen und Bürger. Deshalb sind in diesem Bereich zahlreiche Initiativen entstanden, um die entsprechenden Voraussetzungen und Handlungsmöglichkeiten zu schaffen.

So wurde mit der „Österreichischen Strategie für Cyber-Sicherheit“ (ÖSCS) am 20. März 2013 von der Bundesregierung ein umfassendes Konzept zum Schutz des Cyberraums und der Menschen im virtuellen Raum beschlossen. Mit der Strategie für Cyber-Sicherheit wird auf nationaler Ebene eine operative Cyber-Koordinierungsstruktur festgelegt.

Speziell für die öffentliche Verwaltung und die kritische Informations-Infrastruktur in Österreich wurde das Government Computer Emergency Response Team (GovCERT.at) gegründet. Seit April 2008 betreibt das Bundeskanzleramt diese Einrichtung in Kooperation mit dem nationalen CERT (CERT.at) zur Behandlung beziehungsweise Verhinderung von Sicherheitsvorfällen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien.

Aufgaben des GovCERT sind die Sammlung und Bewertung von Vorfällen aus dem operativen IKT-Betrieb der Bundes-, Landes-, Städte- und Gemeindeverwaltungen, die Koordinierung von Gegenmaßnahmen und die Beschaffung und Bewertung von Nachrichten aus öffentlich und nicht-öffentlich zugänglichen Quellen. Mit den von CERT.at und Bundeskanzleramt eingerichteten Austrian Trust Circles werden Sicherheitsexperten der verschiedenen Branchen vernetzt, um so im Anlassfall sofort die richtigen Kontakte verfügbar zu haben.

Die Internet-Plattform des E-Government Innovationszentrums liefert sowohl allgemeine Informationen zu aktuellen Projekten als auch ein eigenes Testportal, um E-Government-Basistechnologien im Bereich Sicherheit gefahrlos testen zu können.



## 6.1 Handy Signatur und Bürgerkarte

Wichtige Werkzeuge im Bereich E-Government sind Handy-Signatur und Bürgerkarte. Sie bieten eine einfache und sichere elektronische Identität im Netz und sind der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt. Damit können Bürgerinnen und Bürger beispielsweise rechtsgültig im Internet Geschäfte abschließen, Amtswege erledigen, ihr Pensionskonto einsehen, ihre Steuererklärung machen oder ein Abo kündigen.

Die Bürgerkarte bzw. die Handysignatur sind auch die Online-Schlüssel für die Elektronische Gesundheitsakte (ELGA). Auf die persönlichen Gesundheitsdaten zugreifen darf neben den Patientinnen und Patienten selbst nur, wer einen Behandlungskontext nachweisen kann – und zwar für 28 Tage. Patientinnen und Patienten können nachsehen, wer auf ihre Daten zugegriffen hat. Bei Missbrauch drohen Strafen. Für Arbeitgeberinnen, Betriebsärzte, Behörden, Versicherungen und Kassen-Chefärztinnen sind die Daten tabu, ein Zugriff ist hier auch aus technischer Sicht nicht möglich. Zudem können Patientinnen und Patienten auf Wunsch einzelne Befunde, Behandlungsfälle oder Medikamente für die Einsicht sperren lassen und damit die Einsicht ihrer Daten kontrollieren.

## 7 Initiativen und Veranstaltungen

In den vergangenen Jahren hat sich ein Netzwerk an Organisationen, Initiativen und Unternehmen gebildet, das das Thema E-Government thematisieren, diskutieren und vorantreiben will. Der Schwerpunkt der Aktivitäten liegt in Wien, aber auch in den Bundesländern ist reges Engagement zu verzeichnen. Nachfolgend ein Auszug aus den Angeboten.

### E-Government-Konferenz

Alljährlich wird an wechselnden Orten (2015 im Wiener Rathaus) eine E-Government-Konferenz abgehalten, die Themen rund um den digitalen Staat ein Forum gibt. Veranstalterin ist die Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV), die auch Tagungen organisiert, etwa zum Thema digitale Langzeitarchivierung.

#### **Forum E-Government**

Das Forum E-Government ist eine Plattform zur Diskussion und zum Erfahrungsaustausch über E-Government und E-Democracy und wurde im Jahr 2001 gegründet. Ziel der Initiative der Österreichischen Computer Gesellschaft (OCG) ist es, Impulse für den E-Staat zu setzen.

#### **CeDEM**

Die „International Conference for E-Democracy and Open Government“ wird vom Zentrum für E-Governance der Donau-Universität Krems organisiert. Sie findet jährlich statt und hat bereits einen Ableger in Asien.

#### **EGIZ**

Informationsveranstaltungen und Workshops zu aktuellen E-Government-Themen bietet auch das Grazer E-Government Innovationszentrum EGIZ.

#### **EDI Award**

Mit dem European Data Innovator Award werden besondere Leistungen auf dem Gebiet des Open Government bzw. Open Data gewürdigt. Im Jahr 2014 ging die Auszeichnung an Johann Mittheisz, ehemaliger CIO der Stadt Wien, und das Open Government-Kompetenzzentrum der Stadt Wien.

#### **OGD D-A-CH-Li Konferenz**

2015 fand die 4. OGD D-A-CH-Li Konferenz zum Thema „Open X“ in Wien statt. Die Konferenzreihe nahm ihren Start 2012 in Österreich und findet jedes Jahr in einem anderen teilnehmenden Land statt.

## **8 Best Practice Anwendungen in Österreich**

Die Nutzungsrate bei E-Government in Österreich ist in den vergangenen Jahren vor allem durch das Bürgerinnenportal [HELP.gv.at](http://HELP.gv.at) und das Angebot am Unternehmensserviceportal [USP.gv.at](http://USP.gv.at) gestiegen. Allerdings gibt es eine Vielzahl von Anwendungen, die zeigen, welches Innovationspotenzial in diesem Bereich vorhanden ist. Mit der folgenden Auflistung bieten wir Ihnen einen exemplarischen Auszug an erfolgreichen E-Government Anwendungen in Österreich:

#### **HELP.gv.at**

Seit 2001 bietet HELP bereits Online-Services nach dem „One-Stop-Prinzip“ an. Neben Erstinformationen zu den E-Government-Diensten und Formularen gibt es ein elektronisches Terminreservierungssystem und ein entsprechend adaptiertes Informationsangebot für mobile Endgeräte. Pro Jahr werden mehr als 40 Millionen Seiten aufgerufen, ein Viertel davon schon mobil. In der „analogen Welt“ bräuchte es 528 Amtsschalter, um diesen Infobedarf zu decken. Am gefragtesten sind die Bereiche Geburt, Kfz/Führerschein, Pension und Erben.

#### **FinanzOnline**

FinanzOnline wurde 2003 vom Finanzministerium gestartet und hat maßgeblich zur Kostenreduktion in der Finanzverwaltung beigetragen. Außerdem bietet die Plattform auch den Steuerzahlern viele Vorteile. Inzwischen wird über dieses System jedes Jahr ein Drittel aller Arbeitnehmerveranlagungen abgewickelt.

#### **ELGA**

Mit der Elektronischen Gesundheitsakte (ELGA) wagt ein Informationssystem erste Schritte, das Patienten und Ärztinnen via Computer Zugang zu Gesundheitsdaten (Befunde, Medikamente, etc.) ermöglichen soll. Patientinnen und Patienten sind automatisch dabei, wenn sie nicht widersprechen ("Opt out"). Schlüssel zur Akte ist beim Arztbesuch die E-Card, im Internet die Bürgerkarte bzw. die Handysignatur. Ärztinnen und Ärzte müssen zwar Labor- und Radiologiebefunde sowie verschriebene Medikamente eingeben, ELGA aber nicht verpflichtend anwenden. Allerdings können sie haftbar gemacht werden, wenn sie aufgrund einer Nicht-Verwendung einen Fehler machen.

## **USP**

Das Unternehmensserviceportal stellt alle für Unternehmerinnen und Unternehmer relevante Informationen der öffentlichen Verwaltung über eine Website zur Verfügung. Für registrierte Unternehmen sind außerdem die wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes (FinanzOnline, Datenverarbeitungsregister,...) mit nur einer Kennung erreichbar. Es soll vor allem den Klein- und Mittelbetrieben (KMU) nützen, die selbst keine aufwändige IT betreiben können. Am beliebtesten sind Umsatzsteuer, Firmenbuch und Gewerbe.

## **Handy-Parken**

Handy-Parken gibt es in der Bundeshauptstadt seit 2003. Nach zögerlichem Start hat sich die Bezahlmethode inzwischen etabliert. 2013 wurde mit rund 24 Millionen Stück bereits die Hälfte aller gelösten Parkscheine per Mobiltelefon ausgefüllt. Das entspricht knapp einem Viertel jener 100 Mio. elektronischen Tickets, die seit Einführung des Systems geordert wurden. Die Stadt Wien konnte so ihre Ziele einer einfachen und exakten Kontrolle bei gleichzeitiger Optimierung der Kosten des Verwaltungsaufwands erreichen.

## **Strafregisterbescheinigung**

Die Bundespolizeidirektion Wien bietet die elektronische Strafregisterbescheinigung – früher auch „Leumundszeugnis“ genannt – an. Sowohl die elektronische Zustellung wie auch die Bezahlung über einen Onlinedienst sind möglich.

## **Infoservice für mobile Problemstoffsammelstellen**

Die Magistratsabteilung 48 für Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark entwickelte ein SMS- und E-Mail-Infoservice, das registrierte Bürger unter anderem über die mobilen Sammelstellen der Stadt Wien informiert. Sie werden erinnert, wenn spezielle Sammel-LKWs kommen, bei denen man Problemstoffe, Altspeiseöle und Elektrokleingeräte abgeben kann.

## **Bewilligung von Arbeiten auf oder neben der Straße**

Eines der ersten durchgängigen, bei der Stadt Wien angewendeten E-Government-Verfahren unterstützt den Bürger von der Antragstellung im Internet bis zur elektronischen Zustellung des Bescheides und Bezahlung der Gebühren, und erlaubt die rasche, automationsunterstützte Abwicklung im Backoffice.

## **e-Gewerbe Wien**

Ebenfalls durchgängig angewendet wurde das Projekt „e-Gewerbe“, das den Bürger und die Magistratsmitarbeiter von der Antragstellung (konventionell oder via Internet) bis zur (elektronischen) Zustellung des Bescheids und Bezahlung der Gebühren sowie die rasche Abwicklung im Backoffice unterstützt. Die Gewerbeverwaltung stellt sich hier durch die Vernetzung aller Dienststellen als „eine“ Behörde dar.

## **Informationssystem für das Baustellenaufgrabungs-Management**

Das von der MA 14 (Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologien – IKT) und Unisys Österreich entwickelte Projekt wurde bereits mehrfach ausgezeichnet. Konkret können dabei Unternehmen, die eine Straßenaufgrabung planen und über eine Zugangsberechtigung verfügen, auf einen Blick am Bildschirm alle notwendigen Informationen zur Bewilligung und Koordination von Aufgrabungsarbeiten im Straßenbau abrufen.

## **Kultur;App – Wohin in Wien**

Die Anwendung bietet einen Überblick über die Veranstaltungen der Bundestheater, Bundesmuseen und von ausgewählten Wiener Theatern. Auf Knopfdruck können Karten gekauft bzw. die Spielstätten kontaktiert werden. Ein Routenplaner führt zuverlässig dorthin – ob mit dem Auto oder zu Fuß.

## 9 Trends



Die fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft wirkt sich verstärkt auch auf die Verwaltung aus. Die Bürgerinnen und Bürger wünschen sich mehr Transparenz und Beteiligung, die Wirtschaft fordert vereinfachte Prozesse. Österreich – und speziell Wien – haben hier bereits frühzeitig reagiert und rangieren in Europa seit Jahren im Spitzenfeld. Strukturen und Abläufe wurden entsprechend adaptiert, um das volle Potenzial der IKT-Entwicklungen nutzen zu können. Nun sorgt der Boom bei der Handysignatur für eine stärkere Verbreitung von E-Government, was wiederum Bewegung in das Angebot bringt. Meldezettel werden überflüssig, weil Daten von Behörden direkt elektronisch eingesehen werden können.

Welche Wege das Wasser nimmt, wenn es bei Starkregen die Hänge hinunterfließt, wird in Graz analysiert. Dadurch lassen sich die Bauplätze besser beurteilen. Heimische Unternehmen können den Antrag für das Gewerberegister online stellen und vollständig abwickeln. Und durch Ediktsdateien sinken die Publikationskosten um 95 Prozent. Ein zunehmend wichtiges Thema wird Transparenz: Ein Anfang wurde hier beispielsweise mit der Plattform „Offener Haushalt“ gemacht, auf der die Finanzdaten von Österreichs Gemeinden übersichtlich präsentiert werden.

Noch gar nicht abschätzbar ist, welche Möglichkeiten sich durch „Wearables“ – also tragbare Geräte wie Fitness-Tracker und Computeruhren – oder das „Internet der Dinge“ auftun. Von Schuhsohlen, die blinden Menschen durch Vibrationen den richtigen Weg signalisieren, bis zum Autoschlüssel, der blinkt, wenn auf der üblichen Strecke ein Stau gemeldet wurde, reicht die Palette. Eine Auswertung von Flickr-Fotos zeigt zudem, wo sich Touristen gerne aufhalten.

Mülltonnen, die sich bei der Verwaltung melden, wenn sie entleert werden müssen, und Apps, über die man Fotos von Missständen direkt an die Zuständigen schicken kann, gibt es in einigen Ländern bzw. Städten bereits. Neuartige Formen der Interaktion zwischen Menschen und Computer – etwa Virtual und Augmented Reality – sowie Künstliche Intelligenz dürften aber noch weit über bisherige Fantasien hinausgehen.

Die heimischen Erfolge locken inzwischen jedenfalls bereits Delegationen aus den verschiedensten Ländern, die sich über den österreichischen Weg bei E-Government informieren wollen an. Das beeinflusst auch das Image der öffentlichen Dienstleistungen positiv. Einen großen Anteil daran haben zahlreiche Spezialistinnen vom Ein-Personen-Unternehmen bis zum Großbetrieb, die die Verwaltung unterstützen.

Und wer weiß, welchen Einfluss die aktuellen Entwicklungen schon in absehbarer Zeit auf die Verwaltung der Zukunft haben könnten, vielleicht wird in Wien schon bald per Blick durch eine smarte Datenbrille das Auto-Kennzeichen kontrolliert und eruiert ob ein Parkschein gelöst wurde?



## 10 Leistungen der Wirtschaftsagentur Wien



Das Ziel der Wirtschaftsagentur Wien ist die kontinuierliche Entwicklung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit durch Unterstützung der Wiener Unternehmen und ihrer Innovationskraft, sowie durch eine nachhaltige Modernisierung des Wirtschaftsstandortes. Um dieses Ziel zu erreichen, bietet die Wirtschaftsagentur Wien allen Wirtschaftstreibenden in Wien kostenlose Beratung zu den Themen Unternehmensgründung, Betriebsansiedlung oder -erweiterung, Unternehmensförderung- und -finanzierung. Darüber hinaus werden auch Netzwerkkontakte in die Wiener Wirtschaft zur Verfügung gestellt.

Die Wirtschaftsagentur Wien unterstützt Unternehmen, die Forschungs- und Entwicklungsprojekte durchführen, mit individueller Beratung und monetärer Förderung. Je nach Bedarf erhalten sie Informationen über Förderungen, Finanzierungsmöglichkeiten, mögliche Entwicklungspartnerinnen, Forschungsdienstleister, oder Forschungsinfrastruktur.

Die Wirtschaftsagentur Wien versteht sich als Netzwerk der Wiener IKT-Branche und unterstützt Unternehmen beratend aber auch beim Vertrieb und der Vernetzung untereinander. Veranstaltungen und Workshops zu Themenstellungen aus dem IKT-Bereich finden regelmäßig statt.

Zudem hilft die Wirtschaftsagentur Wien bei Betriebsansiedlungen oder Internationalisierungsangeboten. Auch für Gründerinnen und Jungunternehmer gibt es Hilfe im Start-up Bereich. Kostenlose Workshops und Coachings zu Themen des unternehmerischen Alltags werden ebenso angeboten wie kleine, leistbare Büros.

## 11 Unternehmen aus Wien

Wir bieten Ihnen mit der alphabetischen Auflistung<sup>9</sup> auf den folgenden Seiten einen Überblick über ausgewählte Unternehmen aus Wien, die im Bereich E-Government Software und Services anbieten.

Einen Überblick über Wiener Technologieunternehmen bietet auch die Technologieplattform der Wirtschaftsagentur Wien. Auf [technologieplattform.wirtschaftsagentur.at](https://technologieplattform.wirtschaftsagentur.at) können Wiener Unternehmen und Institutionen aus dem Technologiebereich ihre innovativen Produkte, Dienstleistungen und Prototypen sowie ihre Forschungsexpertise präsentieren und Entwicklungspartnerinnen und Pilotkunden finden.



<sup>9</sup> Diese Liste bietet keinen Anspruch auf Vollständigkeit

## Unternehmen

Unternehmen	Seit	MA	Beschreibung	Referenzen	Kontakt	Website	E-Mail
<b>A-Trust</b>	2000	16	A-Trust ist Österreichs einziger akkreditierter Anbieter von qualifizierten Zertifikaten. Die Gesellschaft hat Bürgerkarte und Handy-Signatur als Ausweis sicherer elektronischer Identität im Portfolio. Außerdem wird ein „E-Tresor“ – ein gesichertes Online-Archiv für Dokumente – angeboten. Die Handysignatur nutzen rund 500.000 Österreicher, die Bürgerkarte hat etwa 150.000 Anwender.	Vorrangig sind Smart Cards, Hardware Security Moduls (HSM) oder Zertifikate im Windowsstore bzw. als Identifikation, SSL Verschlüsselung und zur Signierung, wo diese auf diversen Serverlandschaften hinterlegt sind. Kunden sind zum Beispiel die Wirtschaftsuniversität Wien, Wirtschaftskammer Österreich (Membership cards) und das Österreichische Ministerium für Finanzen (Membership cards).	A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH Landstraßer Hauptstraße 5 A-1030 Wien T +43 1 7132151-0  Ansprechperson: Michael Butz, MSc.	<a href="http://www.a-trust.at">www.a-trust.at</a>	<a href="mailto:office@a-trust.at">office@a-trust.at</a>
<b>aforms2web solutions &amp; service GmbH</b>	2007	19	aforms2web ist auf das Formularmanagement spezialisiert und bietet mit dem Produkt „AFORMSOLUTION“ den laut eigenen Angaben führenden Formularserver in Österreich und der Schweiz. Das Unternehmen bietet Komplettlösungen für normierte, barrierefreie und benutzerfreundliche Bürgerdialoge und die effiziente Antragsbearbeitung in der Verwaltung. aforms2web unterstützt bei der Transformation von Papier- in elektronische Formulare, sowie beim Management großer Formularbestände.	Auf Produkte und Dienstleistungen von aforms2web setzen fünf Landesregierungen und Landeshauptstädte Österreichs, über 500 Städte und Gemeinden, viele nachgeordnete Dienststellen des Bundes, sechs Kantone und große Städte in der Schweiz, sowie die Liechtensteinische Landesverwaltung. Auch die Bundesministerien für Finanzen und Justiz, die Medizinischen Universitäten Wien und Innsbruck, die Energie Allianz Austria sowie die VAV Versicherung vertrauen auf Produkte von aforms2web.	aforms2web solutions & services GmbH Theresianumgasse 11 A-1040 Wien T +43 676 3054404  Ansprechperson: Peter Marvin Behrendt, MSc, MBA	<a href="http://www.aforms2web.com">www.aforms2web.com</a>	<a href="mailto:office@aforms2web.com">office@aforms2web.com</a>
<b>Anecon</b>	1998	>100	Das Unternehmen Anecon entwickelt und testet Individual Softwarelösungen und ist das marktführende Unternehmen in Österreich im Bereich Software-Tests. Außerdem bieten sie IT-Beratung und IT-Trainings an. 2007 gründeten sie das Tochterunternehmen aforms2web.	Ihre Kunden kommen vor allem aus den Bereichen Banken, Versicherungen, Telekommunikation und öffentliche Verwaltung.	ANECON Software Design und Beratung G.m.b.H. Alser Straße 4, Hof 1 A-1090 Wien T +43 1 4095890  Ansprechperson: Mag. Vera Reichlin-Meldegger	<a href="http://www.anecon.com">www.anecon.com</a>	<a href="mailto:office@anecon.com">office@anecon.com</a>
<b>bit group</b>	1986	>400	Die bit group mit Zentrale in Granz ist laut eigenen Angaben Österreichs größter privater Bildungs- und Qualifizierungsanbieter und unter anderem für Öffentliche Auftraggeber tätig.	Kunden der bit group sind beispielsweise A1, Bayer, T-mobile, Raiffeisen, ÖBB, Siemens, WKO oder das Land Steiermark. So bietet bit unter der Dachmarke „Verwaltungsakademie der Stadt Graz“ beispielsweise allen Bediensteten ein jährlich neu auf die aktuellen Magistrats-Ziele abgestimmtes, internes Aus- und Weiterbildungsangebot.	bit group GmbH Niederlassung Wien Lemböckgasse 49a A-1230 Wien T +43 1 729 69 50 0  Ansprechperson: Karl Kerschbaummayr	<a href="http://www.bitonline.com">www.bitonline.com</a>	<a href="mailto:office@bit.at">office@bit.at</a>
<b>BRZ</b>	1997	1.157	Die Bundesrechenzentrum GmbH ist marktführender E-Government-Partner der österreichischen Bundesverwaltung, betreut mehr als 30.000 IT-Arbeitsplätze an 1.200 Betriebsstandorten und betreibt mehr als 400 E-Government-Anwendungen. Eigentümer ist die Republik Österreich.	Kernmarkt des BRZ sind die Bundesministerien, das Bundeskanzleramt, oberste Organe, Universitäten und ausgegliederte Organisationen, wie z. B. die Buchhaltungsagentur und das AMS.	Bundesrechenzentrum GmbH Hintere Zollamtsstraße 4 A-1030 Wien T +43 1 71123-0  Ansprechperson: Mag. Barbara Blovsky	<a href="http://www.brz.gv.at/">www.brz.gv.at/</a>	<a href="mailto:kundenservice@brz.gv.at">kundenservice@brz.gv.at</a>

Unternehmen	Seit	MA	Beschreibung	Referenzen	Kontakt	Website	E-Mail
<b>hpc Dual</b>	2004	4	Das Wiener Unternehmen hpc Dual bietet Dienstleistungen in den Bereichen elektronische Identitäten, Zustell- und Versandlösungen an.	Ein Beispiel dafür ist die Online-Plattform "BriefButler", über die jährlich rund 25 bis 30 Millionen Sendungen verschickt werden. Wer eine E-Mail-Adresse registriert hat, bekommt seine Post elektronisch, an alle anderen Empfänger wird sie postalisch verschickt. Neben der dualen Zustellung – elektronisch und auf Papier – hat der "BriefButler" auch eine integrierte Bezahlfunktion, mit der Rechnungen direkt aus dem Dokument heraus online bezahlt werden können.	HPC Duale Zustellsysteme GmbH Hasnerstrasse 123 A-1160 Wien T +43-1 236 6072  Ansprechperson: Josef Schneider, MAS	<a href="http://www.hpcdual.at">www.hpcdual.at</a>	<a href="mailto:info@hpcdual.at">info@hpcdual.at</a>
<b>Infinica</b>	2006	30	Infinica hat sich auf Lösungen für automatisierte, personalisierte Dokumenterstellung und interaktive elektronische Formulare inklusive damit verbundenen digitalisierten Workflows spezialisiert.	Zu den Kunden zählen die Porsche Gruppe, EVN, UPC und OEBB. Das Unternehmen arbeitet neben zahlreichen Geschäftspartnern auch mit der Technischen Universität (TU) und der Wirtschaftsuniversität (WU) Wien zusammen. Constantinus Award Winner 2015.	INFINICA GmbH Saturn Tower Leonard-Bernstein-Straße 10 A-1220 Wien T +43 1 263 12 96  Ansprechperson: Dr. Herbert Liebl	<a href="http://www.infinica.com">www.infinica.com</a>	<a href="mailto:info@infinica.com">info@infinica.com</a>
<b>lektion</b>	2003	2	lektion – Grafik & Web development ist Dienstleister für Webapplikationen und Grafikdesign. Lektion entwickelt gemeinsam mit der Firma doloops OG, speziell Applikationen die dem semantischen Web zuzuordnen sind.	Die Web-Anwendung Quiew (Quick Review) wurde gemeinsam von lektion und doloops und mit Beteiligung des Österreichischen Forschungsinstituts für Artificial Intelligence (OFAI) entwickelt. Es ist ein Befragungs- und Bewertungssystem mit intelligenter semantischer Gruppierung und Suchfunktion. Das Programm kommt im Rahmen des Intranet-Partizipationsprojekts "Betriebliches Vorschlagswesen 4.0" der Stadt Wien zum Einsatz. Andere Kunden sind zum Beispiel die Arbeiterkammer, bJV, Land Wien-Wiener Gesundheitsfonds, Arche Noah oder datadive.	lektion Grafik und Web development Pulverturmstraße 17/3+4 A-1090 Wien T +43 676 7365729  Ansprechperson: Bernd Haberl	<a href="http://www.lektion.at">www.lektion.at</a>	<a href="mailto:bernd.haberl@lektion.at">bernd.haberl@lektion.at</a>
<b>MobileSign</b>	2014	5	MobileSign ist ein Unternehmen, das sich mit eID-Lösungen befasst und bringt als Kooperationspartner des Bundeskanzleramtes (BKA) den Online-Ausweis / die Handy-Signatur in die Wirtschaft. Neben der Evaluierung und Entwicklung neuer Use-Cases der Handy-Signatur bietet MobileSign v.a. auch Consulting und Schulungen rund um den Online-Ausweis an. Mit innovativen Lösungen reagiert dabei MobileSign auf individuelle und aktuelle Bedürfnisse von Unternehmen und schafft so einen Mehrwert für ihre Kunden.	Kunden kommen aus allen möglichen Bereichen, wie zum Beispiel Oberbank, Maklervertrag, Remax, daten pool, delta, carsharing 24/7 oder die Neos.	MobileSign GmbH Bründlsteig 23 A-1140 Wien T +43 664 4545755  Ansprechperson: Mag. Florian Wöhrle	<a href="http://www.m-sign.at">www.m-sign.at</a>	<a href="mailto:f.woehrle@m-sign.at">f.woehrle@m-sign.at</a>

Unternehmen	Seit	MA	Beschreibung	Referenzen	Kontakt	Website	E-Mail
<b>Qualysoft</b>	1999	>500	Der Wiener IT-Dienstleister Qualysoft berät und unterstützt unter anderem bei Steuerverwaltungsprozessen, in der Formularverwaltung oder in Fragen der Anwendungs- und Systemintegration.	Kunden sind beispielsweise das kroatische Finanzministerium oder die albanische Steuerverwaltung.	Qualysoft GmbH Leonard-Bernstein-Straße 10 A-1220 Wien T + 43 1 4095987  Ansprechperson: Maria Bürger	<a href="http://www.qualysoft.at">www.qualysoft.at</a>	<a href="mailto:office@qualysoft.at">office@qualysoft.at</a>
<b>Soroban IT-Beratung</b>	2006	3	Soroban ist spezialisiert in den Bereichen Projektleitung, Beratung, Analyse, Softwareentwicklung, Testmanagement und Qualitätssicherung im E-Government. Soroban hat durch ihre langjährigen Erfahrungen in großen Projekten (z.B. zentrales Melderegister, Stammzahlenregister, National Civil Register in Albanien, etc.), in Kooperation mit dem BMI, dem BKA, dem Land-, forst und wasserwirtschaftlichem Rechenzentrum GmbH (LFRZ), sowie mit weiteren Organisationen der öffentlichen Verwaltung, international anerkanntes Know-how aufgebaut.	Die neueste Entwicklung des Unternehmens Soroban ist eine intelligente Kommunikations- und Informationsdrehscheibe: GOV2BIZ. Mit Hilfe von Gov2Biz kann jede IT-Landschaft mit einfachen Schritten zur gesicherten Kommunikationsdrehscheibe werden, ohne die Datensicherheit zu vernachlässigen.	Soroban IT-Beratung GmbH Stephansplatz 6 A-1010 Wien T +43 1 9078091  Ansprechperson: Josef Weissinger	<a href="http://www.soroban-it.at">www.soroban-it.at</a>	<a href="mailto:office@soroban-it.at">office@soroban-it.at</a>
<b>straight4ward</b>	2013	5	Das Softwareunternehmen straight4ward hat Individualsoftware, interaktive Benutzerschnittstellen und mobile Anwendungen im Portfolio.	Für die Stadt Wien wurden eine Plattform für das Betriebliche Vorschlagswesen, ein Fragebogen zur Bestimmung des Risikoprofils für einen Schimmelbefall in der Wohnung und ein Mietenrechner entwickelt.	s4w straight4ward GmbH Hugogasse 5 A-1110 Wien T +43 1 9616666  Ansprechperson: Constantin Köck	<a href="http://www.straight4ward.at">www.straight4ward.at</a>	<a href="mailto:c.koeck@straight4ward.at">c.koeck@straight4ward.at</a>
<b>XiTrust Secure Technologies</b>	2002	11	XiTrust, mit Hauptsitz in Graz und einer Niederlassung in Wien, ist eine Anlaufstelle für Beratung, Dienstleistungen und Produkte rund um elektronische Signatur und medienbruchfreie Geschäftsprozesse. Die Firma bietet die Optimierung von Unternehmens-Prozessen durch den Einsatz von digitaler Signatur und Verschlüsselung zu.	XiTrust setzt verschiedene Technologien wie XiTrust MOXIS (digitale Signatur und Verschlüsselung), XiTrust Timestamp Server (elektronischer Zeitstempel) und XiTrust Server (Archivierung elektronischer Dokumente) ein um Nutzern eine rechtssichere und vertrauliche, aber dennoch anwenderfreundliche elektronische Kommunikation zu ermöglichen. Dadurch macht XiCrypt die konsequente Umsetzung neuer Technologien in Geschäftsprozessen erst möglich. Kunden sind zum Beispiel Spar, Strabag, Uni Graz, Bauhaus und WienIT.	XiTrust Secure Technologies GmbH Favoritenstraße 16 A-1040 Wien T +43 699 14102032  Ansprechperson: DI Georg Lindsberger	<a href="http://www.xitrust.com/">www.xitrust.com/</a>	<a href="mailto:office@xitrust.com">office@xitrust.com</a>



## 12 Impressum

Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien.

A-1070 Wien, Mariahilfer Straße 20

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

KONTAKT: Mag. Andrea Rauscher, Technologie Services

T +43 1 4000-86786, [rauscher@wirtschaftsagentur.at](mailto:rauscher@wirtschaftsagentur.at)

FOTOS & GRAFIKEN: Wirtschaftsagentur Wien, Fotolia, iStock Fotos, Wirtschaftsagentur Wien/David Bohmann, Wirtschaftsagentur Wien/Christian Husar, Wien Tourismus/Christian Stemper, Wien Tourismus/Peter Rigaud

QUELLEN IKT-DATEN: Statistik Austria, G. Haber, METIS, Uni Klagenfurt „Impact Analyse: Software und IT-Sektor 2011“, KMU Forschung Austria, Konjunkturdatenbank

UPDATE: Januar 2017

### Technologie Reports gibt es zu den Themen:

- Cloud Computing
- Big Data Open Data
- Mobile Apps
- E-Health
- E-Government
- Emerging Technologies
- IT Security
- User Centered Design
- Enterprise Software
- Entertainment Computing
- Visual Computing

Die digitalen Versionen finden Sie unter [wirtschaftsagentur.at/technologie/technologiestandort-wien](http://wirtschaftsagentur.at/technologie/technologiestandort-wien)

Auf [technologieplattform.wirtschaftsagentur.at](http://technologieplattform.wirtschaftsagentur.at) können Wiener Unternehmen und Institutionen aus dem Technologiebereich ihre innovativen Produkte, Dienstleistungen und Prototypen sowie ihre Forschungsexpertise präsentieren und Entwicklungspartnerinnen und Pilotkunden finden.

*Die Informations- und Vernetzungsangebote in den Schwerpunkten Informations- und Kommunikationstechnologien, Energie, Mobilität und Bau sowie Produktionstechnologien und Verfahrenstechnik werden im Rahmen des Projektes „Intersektorale und branchenübergreifende Plattform für Technologieentwickler“ im EFRE-Programm „Investitionen in Wachstum und Beschäftigung Österreich 2014 – 2020“ gefördert.*



Europäische Union Investitionen in Wachstum & Beschäftigung. Österreich.