



# E-Government

## Technologie Report

Wien,  
März 2021

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

mit 5.900 Unternehmen und rund 55.000 Beschäftigten zählt Wien zu den Top 5 der IT-Metropolen Europas. Gemeinsam erwirtschaften diese Unternehmen einen jährlichen Gesamtumsatz von rund 20 Mrd. Euro.

Diese Zahlen illustrieren die enorme Bedeutung von digitalen Technologien für den Standort Wien. Die Branche schafft hochwertige Arbeitsplätze, die ebenso hochqualifizierter Arbeitskräfte bedürfen. Neben dem erstklassigen Ausbildungssystem sind es die gute Infrastruktur und die hohe Dichte an (außer-)universitären Forschungseinrichtungen, die ganz besonders für Wien sprechen. Laut verschiedener Studien punktet der Standort außerdem mit seiner großen Innovationskraft, der umfassenden Unterstützung für Startups und einem starken Fokus auf Nachhaltigkeit.

Mit der Wirtschafts- und Innovationstrategie „WIEN 2030“ hat die Bundeshauptstadt sechs Spitzenthemen definiert. Sie beschreiben jene Bereiche, in denen Wien im Lauf der nächsten zehn Jahre zur Weltspitze gehören und besonders kraftvolle Innovationen („Wiener Lösungen“) hervorbringen will. Eines dieser Spitzenthemen ist der Wiener Weg der Digitalisierung. Hochwertige digitale Lösungen aus Wien sollen weltweit für Fairness, Transparenz, Sicherheit und Selbstbestimmung stehen. Wien soll die Stadt sein, in der digitale Lösungen entwickelt und umgesetzt werden, die entlang eines neuen digitalen Humanismus, auf nachhaltige und inklusive Weise den Menschen nutzen.

Schon seit 1995 legt Wien einen besonderen Schwerpunkt auf moderne E-Government-Lösungen, die Behördenwege für Privatpersonen und Unternehmen erleichtern und eine Mitgestaltung der Stadt Wien durch die Bürgerinnen und Bürger ermöglichen. Mehr als 250 Amtswege können inzwischen bereits online erledigt werden. 80% der Gewerbeanmeldungen werden im Internet durchgeführt und das E-Government-Angebot der Stadt Wien hat rund eine Million Seitenzugriffe pro Monat.

Der vorliegende Technologie Report bietet einen Überblick über Strategien, Leuchtturmprojekte sowie relevante Akteurinnen und Akteure zum Thema „E-Government“ in Wien.

Viel Vergnügen beim Lesen wünscht  
Ihr Team der Wirtschaftsagentur Wien



Für die  
Stadt Wien

**REACT-EU** ALS TEIL DER  
REAKTION DER UNION AUF DIE  
COVID-19-PANDEMIE FINANZIERT.






---

S.6 **1. Einleitung**

---

S.7 **2. Digitale Verwaltung**

S.7 2.1 Österreich im internationalen Spitzenfeld

S.8 2.2 Nutzung und Akzeptanz von E-Government in Österreich

S.9 2.3 E-ID, Handy-Signatur und Bürgerkarte

S.9 2.4 Open Government Data

---

S.11 **3. Strategie und Vorzeigeprojekte Wien**

S.11 3.1 Strategie

S.13 3.2 Vorzeigeprojekte

---

S.17 **4. Strategie und Vorzeigeprojekte Österreich**

S.17 4.1 Strategie

S.19 4.2 Vorzeigeprojekte

---

S.21 **5. E-Government als Wirtschaftsfaktor**

---

S.22 **6. Trends und Technologien**

---

S.24 **7. Initiativen und Veranstaltungen**

---

S.26 **8. Leistungen der Wirtschaftsagentur Wien**

S.26 8.1 Aktuelle Förderprogramme

---

S.29 **9. Unternehmen aus Wien**

---

S.35 **10. Impressum**

Speziell für Wirtschaftstreibende ist eine moderne Online-Antragsmöglichkeit zur Bewilligung eines Schanigartens gedacht. Im Projekt BRISE wiederum will die Stadt Wien gemeinsam mit zahlreichen Partnerinnen und Partnern den Baugenehmigungsprozess von der Einreichung bis hin zur Bewilligung digitalisieren. Verfahren könnten so künftig um bis zu 50% beschleunigt werden, wodurch Einreichende schneller und einfacher zu Baugenehmigungen kommen sollen.

Der digitale Wandel stellt die öffentliche Verwaltung vor zahlreiche Herausforderungen. Österreich und speziell Wien haben darauf rasch reagiert und sich damit einen Pionierstatus erarbeitet, wie viele Rankings und Benchmarks erkennen lassen. Dazu mussten veraltete und ineffiziente Prozesse hinterfragt und neu aufgesetzt werden. Inzwischen holen andere Länder und Städte auf.

Neuen Schub bekommt die Entwicklung durch die Corona-Pandemie, unter anderem weil die Auswirkungen von Covid-19 verdeutlicht haben, wie wichtig ein leistungsstarkes E-Government in Krisensituationen ist. Aber auch durch innovative Technologien und Entwicklungen wie zum Beispiel künstliche Intelligenz, Chatbots oder den elektronischen Identitätsausweis (E-ID) tun sich neue Möglichkeiten auf.

Die digitalen Services der heimischen Behörden wurden in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebaut und modernisiert. Man denke an die Plattform [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at), die mobile App „Digitales Amt“ oder – ganz neu – das Justiz-Online-Portal und den „digitalen Führerschein“. Weitere Erleichterungen, vor allem für Unternehmerinnen und Unternehmer, verspricht die Einführung des Grundsatzes der einmaligen Datenerfassung „Once Only“-Prinzip.<sup>1</sup>

Wien will unterdessen zur „Digitalisierungshauptstadt Europas“ werden und setzt neben der Ausweitung des Angebots vor allem auf stärkere Personalisierung. So soll beispielsweise das Portal „Mein Wien“<sup>2</sup> als Schnittstelle und zentrale persönliche Anlaufstelle zu den digitalen Verwaltungsangeboten der Stadt ausgebaut und die AmtshelferInhalte bzw. Services des Virtuellen Amtes eingebunden werden. Außerdem kann man sich bei „Mein Grätzl“<sup>3</sup> über Neuigkeiten und Veranstaltungen in der Wohn- oder Arbeitsumgebung informieren. Ziel ist es, Teil des Alltags der Menschen zu werden und sie mit dem digitalen Angebot der Stadt vertraut zu machen.

<sup>1</sup> [www.digitalaustria.gv.at/initiativen/wirtschaft/projekte-wirtschaft/projekt-once-only.html](https://www.digitalaustria.gv.at/initiativen/wirtschaft/projekte-wirtschaft/projekt-once-only.html)

<sup>2</sup> [mein.wien.gv.at/Meine-amtswege](https://mein.wien.gv.at/Meine-amtswege)

<sup>3</sup> [mein.wien.gv.at/Mein-Graetzl](https://mein.wien.gv.at/Mein-Graetzl)

und in der Dienstleistungen mit Hilfe von künstlicher Intelligenz zunehmend automatisiert bereitgestellt werden“, so Bugelnig.

In der Gesamtbetrachtung hilft E-Government bisher besonders den Unternehmen. Dies gilt für die Anforderungen des gesamten Lebenszyklus, angefangen mit der Unternehmensgründung und deren Eintragung, über die Einstellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis hin zur Abführung der Körperschaftssteuer. Gleichzeitig ist von Wirtschaftsvertreterinnen und -vertretern zu hören, dass Österreich lange Zeit weltweit richtungsweisend gewesen war – etwa im Finanz- und Justizbereich, diesen Vorsprung aber zum Teil eingebüßt hat, da andere Länder mittlerweile aufgeholt haben.

Die 17. Ausgabe des E-Government-Benchmarks, das von Capgemini erhoben und gemeinsam mit den Partnern Sogeti, IDC und Politecnico di Milano umgesetzt wurde, beleuchtet den Stand der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltungen in Europa. Rund 10.000 Websites in 36 europäischen Ländern wurden dafür ausgewertet.

#### ○ Verbesserungen bei digitalen öffentlichen Diensten

Beim Digital Economy and Society Index (DESI)<sup>5</sup> belegte Österreich 2020 den 13. Platz (2019: Platz 14) und lag damit leicht über dem EU-Durchschnitt. Im Bereich „Digitale öffentliche Dienste“ (E-Government) gelang sogar eine Verbesserung vom zehnten auf den achten Rang. Gute Bewertungen erzielte Österreich bei den Indikatoren „Vorausgefüllte Formulare“ (Österreich: 81%, EU: 59%) und „Online-Abwicklung von Dienstleistungen“ (Österreich: 97%, EU: 90%). Die Bewertung für den Indikator „Offene Daten“ war mit 66% im Vergleich eher schwach. Aber auch hier liegt Österreich noch im EU-Durchschnitt.

#### ○ Innovativ und smart

Ein von der niederländischen Bank ING veröffentlichter Index<sup>6</sup> sieht Österreich im Eurozonen-Vergleich bei Innovationen auf Platz 10 und damit im Mittelfeld. Im Bundesländervergleich hält Wien unverändert Platz 1. Maßgeblich für den Vorsprung der Bundeshauptstadt sind die durchaus beachtliche „Startup-Szene“ sowie der große Beschäftigungsanteil im Hochtechnologiesektor, heißt es seitens der ING. Außerdem leistet die hohe Anzahl an jungen und gebildeten Menschen in Wien einen erheblichen Beitrag zur Titelverteidigung.

## 2.1 Österreich im internationalen Spitzenfeld

Die digitale Verwaltung in Österreich liegt im Spitzenfeld der Europäischen Union. Führend sind laut einem Bericht der EU-Kommission Malta und Estland vor Österreich und Lettland. Insgesamt bewegt sich Europa in die richtige Richtung. Die Lücke zwischen Vorreiterinnen und Nachzüglern wird kleiner, heißt es in dem jährlich erscheinenden „E-Government-Benchmark“.<sup>4</sup> Als Grundlage für den Vergleich dienen die aus der Digitalen Agenda der Europäischen Union entnommenen Indikatoren Nutzerzentriertheit, Transparenz, grenzüberschreitende Mobilität und technologische Schlüssel-elemente für eine Online-Serviceabwicklung.

Bei der Einführung und Umsetzung von Verwaltungsservices liegt Österreich 15% über dem Durchschnitt. Bezüglich der Akzeptanz dieser Leistungen durch Bevölkerung und Unternehmen kommt man auf 81% (EU-Schnitt: 70%). Die Nutzerfreundlichkeit wird hierzulande mit 95% etwas höher bewertet als im EU-Schnitt (91%). Mittlerweile sind in Österreich zudem 92% der analysierten Websites für eine mobile Nutzung optimiert (EU-Schnitt: 76%). Dies könnte unter anderem auf die Veröffentlichung der Plattform [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) beziehungsweise der App „Digitales Amt“ zurückzuführen sein.

„Die Auswirkungen von Covid-19 haben noch einmal verdeutlicht, wie wichtig ein leistungsstarkes E-Government Angebot in Krisensituationen, aber auch für moderne Gesellschaften insgesamt ist“, betont Bernd Bugelnig, CEO von Capgemini in Österreich. „Der nächste Schritt wird die Transformation zu einer sehr smarten, auf den Menschen ausgerichteten Gesellschaft sein, die als Gesellschaft 5.0 bezeichnet wird

<sup>4</sup> [www.capgemini.com/at-de/news/leistungsstarke-digitale-verwaltungsdienste-auf-dem-vormarsch](https://www.capgemini.com/at-de/news/leistungsstarke-digitale-verwaltungsdienste-auf-dem-vormarsch)

<sup>5</sup> [ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/austria](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/austria)

<sup>6</sup> [www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20201019\\_OTS0027/ing-innovationsindex-oesterreich-weiter-abgerutscht-bild](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20201019_OTS0027/ing-innovationsindex-oesterreich-weiter-abgerutscht-bild)

Zur „smartesten“ Stadt der Welt wurde Wien schon 2019 ausgerufen, nachdem die Bundeshauptstadt im „Smart City Strategy Index“<sup>7</sup> des internationalen Beratungsunternehmens Roland Berger den ersten Platz belegt hat. Geprüft wurden Digitalisierungskonzepte von 153 Städten. Wien konnte vor allem mit seiner Rahmenstrategie punkten. Gelobt wurden Projekte in den Bereichen Umwelt, Mobilität, Bildung, Gesundheit und Verwaltung – so etwa die Open-Data-Initiative.

## 2.2 Nutzung und Akzeptanz von E-Government in Österreich

Ein wichtiger Indikator für den Erfolg der staatlichen Digital-Angebote ist die Inanspruchnahme durch die Bürgerinnen und Bürger – und die steigt seit Jahren. Während 2015 rund 57% der Bevölkerung angaben, innerhalb der vergangenen zwölf Monate E-Government-Angebote für private Zwecke genutzt zu haben, waren es 2020 der Statistik Austria zufolge schon 72%.

Laut eGovernment MONITOR 2020<sup>8</sup>, der auf den gleichen Wert kommt, liegt Österreich damit weiter deutlich vor Deutschland (54%) und der Schweiz (60%). Von den einzelnen digitalen Angeboten wird die Online-Suche nach Informationen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten etc. mit 83% am häufigsten genutzt. Sehr attraktiv sind auch die Abwicklung der elektronischen Steuererklärung (74%) und das Herunterladen von Formularen zur Vorbereitung bzw. Abwicklung von Behördengängen (69%). Im Schnitt 3,5 Mal pro Jahr greifen die Nutzerinnen und Nutzer in Österreich auf digitale Behördenangebote zurück, in Deutschland und der Schweiz sind es mit rund drei Zugriffen etwas weniger. Diese Werte sind schon seit längerem konstant und entsprechen laut den Studienautorinnen und -autoren vermutlich dem durchschnittlichen „Behördenbedarf“.

Die Corona-Pandemie hat in Bezug auf Behördengänge für 29% der Österreicherinnen und Österreicher nichts geändert. 34% vermeiden nicht zwingende Gänge und 13% erledigen entsprechende Anliegen häufiger als früher online. Sehr zufrieden mit der digitalen Abwicklung von Behördengängen in dieser Situation sind vor allem die Schweizerinnen und Schweizer (58%), knapp vor Österreich (52%), das aus Sicht der Befragten aber am schnellsten auf die neue Situation reagiert hat.

### ○ Bekanntheit

Die heterogene E-Government-Landschaft spiegelt sich auch in sehr unterschiedlichen Bekanntheitsniveaus der einzelnen Angebote wider. Am bekanntesten ist die Möglichkeit, online nach Informationen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten etc. zu suchen (88%). Dahinter folgt die Abwicklung der elektronischen Steuererklärung (83%), das Herunterladen von Formularen (82%) und die digitale Kommunikation mit der Behörde (66%). Über die Möglichkeit, das Kinderbetreuungsgeld online zu beantragen, weiß hingegen erst ein Viertel (26%) Bescheid.

### ○ Zufriedenheit

Auch die Zufriedenheit mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot ist im DACH-Vergleich in Österreich am höchsten (79%). In der Schweiz sind es 74%, in Deutschland 62%. Ausschlaggebend für die Zufriedenheit sind Bequemlichkeit, Zuverlässigkeit der Systeme – etwa eine stabile Verbindung – und die Einfachheit der Navigation. Mit der elektronischen Steuererklärung und der Funktion der Online-Terminvereinbarung sind sogar neun von zehn Österreicherinnen und Österreichern zufrieden.

### ○ Barrieren

Fehlender persönlicher Kontakt mit Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern ist die Hauptbarriere für E-Government in allen drei Ländern. „Lieber Mensch als Maschine“ lautet dem eGovernment MONITOR 2020 zufolge häufig das Motto. Auch eine undurchschaubare Struktur der Online-Angebote und die mangelnde Durchgängigkeit, also ein E-Government-Angebot nicht vollständig digital abwickeln zu können, sind große Hürden. Kaum hilfreich sind zum Erhebungszeitpunkt digitale Assistenten als Unterstützung bei Verwaltungsdiensten im Netz – sie sind wenig bekannt und werden kaum genutzt.

### ○ Hohe Akzeptanz für digitale Signatur

Die Österreicherinnen und Österreicher können sich bei digitalen Behördenkontakten mit der Handy-Signatur oder einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion identifizieren. Fast die Hälfte (45%) der heimischen Bevölkerung, die einen Internetzugang hat, verfügt über eine dieser beiden Möglichkeiten. Von denen, die das bisher nicht nutzen, plant etwa ein Drittel die Anschaffung. Das zeigt eine hohe Akzeptanz, wenngleich die Zahlen im Vergleich zu 2019 stagnieren, heißt es in der Erhebung.

Neues Potenzial gibt es durch die Einführung des Portals oesterreich.gv.at als mobile App „Digitales Amt“ (siehe „Vorzeigeprojekte“). Damit können ausgewählte Behördenvorgänge vollständig am Smartphone abgewickelt werden, wenn dort die Handy-Signatur aktiviert ist. Die App wird den Angaben zufolge von rund 20% der Smartphone-Besitzerinnen und -Besitzer genutzt.

7

[www.rolandberger.com/de/Insights/Publications/Smart-City-Strategy-Index-Wien-und-London-weltweit-fortschrittlichste-Staete.html](http://www.rolandberger.com/de/Insights/Publications/Smart-City-Strategy-Index-Wien-und-London-weltweit-fortschrittlichste-Staete.html)

8

[www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET\\_PDF\\_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=022209](http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=022209)

9

[initiated21.de/egovmon20](http://initiated21.de/egovmon20)

## 2.3 E-ID, Handy-Signatur und Bürgerkarte

Wichtige Werkzeuge im Bereich E-Government waren bisher Handy-Signatur und Bürgerkarte. Vor allem die kostenfreie Handy-Signatur, mit der laut A-Trust über 200 Services aus der öffentlichen Verwaltung durchführbar sind, gilt als Schlüsselapplikation des E-Governments und zählt mittlerweile über 1,5 Millionen aktive Userinnen und User. Im internationalen Vergleich befindet sich Österreich damit im Spitzenfeld. Während beispielsweise in Estland – derzeit auf Platz 1 im E-Government-Ranking – eine gesetzliche Verpflichtung für die Teilnahme besteht, wird die Handy-Signatur in Österreich auf freiwilliger Basis angeboten und erfährt trotzdem eine hohe Beteiligung, so A-Trust. Der Spezialist für zertifizierte digitale Anwendungen arbeitet übrigens im Rahmen des Forschungsprojekts „QualiSig“<sup>10</sup> mit Partnern wie der Donau-Universität Krems an einer Kombination von digitalen Signaturen mit Blockchain-Technologien.

Aktuell befindet sich der elektronische Identitätsausweis (E-ID)<sup>11</sup> – eine Weiterentwicklung der Handy-Signatur – in Planung, der eine Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten mit sich bringt. Damit stehen Bürgerinnen und Bürgern ihre Ausweise und persönlichen Daten erstmals auch digital zur Verfügung. Im Nationalrat wurden bereits die rechtlichen Voraussetzungen dafür geschaffen, dass weitere Schritte in Richtung einer E-ID gesetzt werden können. So muss beispielsweise für die Smartphone-basierte Verwendung der E-ID zusätzlich eine sicherheitstechnisch gleichwertige Umsetzung ausdrücklich ermöglicht werden, um der Inhaberin oder dem Inhaber der E-ID die Nutzung insbesondere bei Apps zu vereinfachen. Mit der Novelle soll zudem die Grundlage für den digitalen Führerschein und den digitalen Zulassungsschein geschaffen werden.

Nicht nur die Nutzungsmöglichkeiten ändern sich, sondern auch der Registrierungsprozess. Er wird künftig nur mehr behördlich vollzogen: Wer einen Reisepass beantragt, erhält automatisch eine E-ID. Ein Opt-out ist möglich. Alle aktiven Handy-Signaturen sollen mit Start der E-ID automatisch umgestellt werden, bleiben also gültig und in der gesamten EU anerkannt.

Die E-ID eignet sich auch für den grenzüberschreitenden Einsatz, ist also „eIDAS-kompatibel“. eIDAS (electronic IDentification, Authentication and trust Services) bezeichnet die Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt. Brüssel drängt jedenfalls bereits darauf, eine alternative Möglichkeit zu schaffen, sich im Internet zu identifizieren. Jede und Jeder habe dann die Option, sich mit seiner E-ID einzuloggen und nicht mehr jedes Mal „eine Tür zu seiner gesamten Datenwelt zu öffnen, während man einen Dienst oder ein Angebot nutzt“, so EU-Kommissionsvize Margrethe Vestager. Die EU-Staats- und Regierungschefs haben die EU-Kommission dazu aufgefordert, bis Mitte 2021 einen Vorschlag für eine „europäische digitale Identifizierung“ vorzulegen. Damit sollten „die Menschen die Kontrolle über ihre

Online-Identität und ihre Daten haben“. Zudem soll die E-ID den „Zugang zu öffentlichen, privaten und grenzüberschreitenden digitalen Diensten“ ermöglichen.

## 2.4 Open Government Data

Österreich und speziell Wien gelten als Pioniere im Bereich Open Government Data (OGD). Bereits im Mai 2011 – und damit als erste Stadt im deutschsprachigen Raum – publizierte die Wiener Stadtverwaltung ihre nicht personenbezogenen Daten. Seither werden quartalsweise neue Daten und Dokumente veröffentlicht. „Im Jubiläumsjahr 2021 feiern wir 10 Jahre Open Data Wien und bauen unser Angebot Schritt für Schritt weiter aus“, so Klemens Himpele, CIO der Stadt Wien.

Die Grundlage dafür wurde unter anderem durch die Data Excellence-Strategie<sup>12</sup> mit dem Leitprinzip „Open by default“ gelegt, wonach als öffentlich klassifizierte Daten, Dokumente und Dienste maschinenlesbar, frei und kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Die Strategie beinhaltet zahlreiche Maßnahmen, um zuverlässige Daten in der geforderten Qualität anbieten zu können. Zum Erfolg beitragen würde aber natürlich auch die aktive Interaktion mit der Community. So organisiert das Open Government Kompetenzzentrum Wien<sup>13</sup> unter anderem MeetUps, Plattformtreffen und Expos zum Thema Open Government. Hier kann man neue Datensätze und Anwendungen, die daraus entstehen, kennenlernen.

Engagiert ist Wien auch in der nationalen Cooperation OGD Österreich<sup>14</sup>, die sich um gemeinsame Standards und die Schaffung effektiver Rahmenbedingungen kümmert. Zudem gibt es die internationale Kooperation OGD D-A-CH-LI<sup>15</sup> zwischen Deutschland, Österreich, der Schweiz und Liechtenstein.

10

[www.a-trust.at/de/presse/news/covid-19-a-trust-forscht-an-sicherer-behoerden-kommunikation](http://www.a-trust.at/de/presse/news/covid-19-a-trust-forscht-an-sicherer-behoerden-kommunikation)

11

[eid.egiz.gv.at](http://eid.egiz.gv.at)

12

[digitales.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/47/2019/03/Data-Excellence.pdf](http://digitales.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/47/2019/03/Data-Excellence.pdf)

13

[digitales.wien.gv.at/open-data](http://digitales.wien.gv.at/open-data)

14

[www.data.gv.at/infos/cooperation-ogd-oesterreich](http://www.data.gv.at/infos/cooperation-ogd-oesterreich)

15

[www.data.gv.at/infos/ogd-d-a-ch-li](http://www.data.gv.at/infos/ogd-d-a-ch-li)

### ○ Mehr als 500 Datensätze verfügbar

Aktuell geben mehr als 500 von Wien freigegebene Datensätze Auskunft über Einbahnen, Echtzeitinformationen der Wiener Linien, historische Luftbildaufnahmen, Messdaten von Luftschadstoffen oder WLAN-Standorte. „Die Daten werden auch an Universitäten und Fachhochschulen für die Ausbildung genutzt. Außerdem basieren rund 300 Anwendungen auf dem Datenschatz unseres OGD-Angebots“, so Himpele. Die Daten seien zudem die Grundlage für eigene Services wie die Sag's-Wien-App oder den WienBot.

Auch wenn die Kernfunktion – also die Bereitstellung von Daten und Dokumenten – natürlich weiter im Vordergrund stehe, gebe es Anstrengungen, Daten für die Menschen greifbarer zu machen, etwa über Visualisierungen. Genau das wird im Projekt „ViennaViz“ versucht. Grundlage ist eine Applikation, mit der sehr einfach Diagramme erstellt, gestaltet, gespeichert und in Webseiten eingebettet werden können.

Des Weiteren gibt es eine Plattform für Smart-City-Daten, die der Bevölkerung, der Wirtschaft und der Wissenschaft zur Verfügung stehen. Im Rahmen des EU-Projekts „Smarter Together“<sup>16</sup> (2016–2019) der Städte Lyon, München und Wien wurden viele Daten – aus Sensoren, zu Gebäuden oder Umweltdaten – erhoben. Diese sind auf [smartdata.wien](http://smartdata.wien)<sup>17</sup> zu finden. Die Städte setzten in ausgewählten Stadtteilen Impulse für eine positive gesellschaftliche Dynamik und eine nachhaltige Stadtentwicklung. Im Fokus stehen effektive Maßnahmen zum Klimaschutz und für mehr urbane Lebensqualität – wie z. B. integrierte Gebäudesanierungen, klimaschonende Energiesysteme und E-Mobilität. Das Projekt wird fortgesetzt und aus Smarter Together wird WienNeu+, das in Wien-Favoriten startet.

### ○ Datenkatalog data.gv.at

Im zentralen österreichischen Datenkatalog [data.gv.at](http://data.gv.at)<sup>18</sup>, der die Metadaten der dezentralen Kataloge abrufbar und durchsuchbar macht, finden sich aktuell über 32.000 Datensätze. Sie werden von rund 1.270 Organisationen, Behörden oder Gebietskörperschaften bereitgestellt. Über 600 Anwendungen sind daraus schon hervorgegangen.

Laut dem „Open Data Maturity Report 2020“<sup>19</sup>, der jährlich den Reifegrad von Open Data in ganz Europa ermittelt, ist Österreich wieder der Sprung unter die Trendsetter gelungen. Unter anderem wird die „48er App“<sup>20</sup>, die die wichtigsten Informationen zur Entsorgung von Abfällen in Wien umfasst, als Beispiel angeführt. Verwiesen wird auch auf die Anstrengungen im Bereich der Umsetzung der Open Data- und PSI-Richtlinie (Richtlinie 2019/1024<sup>21</sup> des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019), durch die Daten leichter zugänglich gemacht werden sollen.

Auch in der Corona-Krise spielt der Bereich Open Data eine wichtige Rolle. So wurde bereits zu Beginn der Pandemie unter [data.gv.at/covid-19](http://data.gv.at/covid-19)<sup>22</sup> ein „COVID-19 Open Data Informationsportal“ eingerichtet, auf dem entsprechende offene Daten wie z. B. die Anzahl der COVID-19-Fälle oder Sterbefälle bereitgestellt werden. Daraus sind bereits mehr als 40 Corona-spezifische Anwendungen und Visualisierungen entstanden.

16

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

17

[digitales.wien.gv.at/projekt/plattform-smartdata-wien](http://digitales.wien.gv.at/projekt/plattform-smartdata-wien)

18

[www.data.gv.at](http://www.data.gv.at)

19

[www.europeandataportal.eu/en/dashboard/2020#country-overview](http://www.europeandataportal.eu/en/dashboard/2020#country-overview)

20

[www.data.gv.at/anwendungen/48er-app](http://www.data.gv.at/anwendungen/48er-app)

21

[eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/LSU/?uri=uriserv:OJL\\_2019.172.01.0056.01.DEU](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/LSU/?uri=uriserv:OJL_2019.172.01.0056.01.DEU)

22

[www.data.gv.at/covid-19](http://www.data.gv.at/covid-19)

der Sozialen Medien gibt es den Bedarf, Grundmechanismen und Algorithmen sozial verträglicher zu gestalten.

Der „Digitale Humanismus“ beruht auf der Feststellung, dass die heutige Technologie in ihrer globalen Dimension eine Kultur ist, indem sie einen neuen Kontext auf globaler Ebene schafft. Viele Forscherinnen und Forscher gehen daher von einem Schritt in der Evolution aus, den sie als ko-evolutionär zwischen Menschen und Technologie ansehen. Die Herausforderung dabei ist, das Gleichgewicht zwischen zivilisatorischem und technologischem Fortschritt zu wahren.

Vor dem Hintergrund ihrer intellektuellen und politischen Traditionen punktet die Stadt Wien mit dem Anspruch, für den digitalen Humanismus und seine Anliegen zu stehen. Mit Denkschulen wie dem Wiener Kreis oder der Psychoanalyse hat die Stadt schon einmal eine Denkrevolution ausgelöst. Der digitale Humanismus ist der nächste Schritt in dieser Entwicklung und Wien ist dafür der ideale Nährboden.

Wesentlich ist in diesem Kontext auch die TU Wien. Sie hat 2019 einen Workshop initiiert und organisiert. Output der Veranstaltung ist ein internationales „Vienna Manifesto“<sup>23</sup> mit der Absicht, dass sich die Computerwissenschaften in ihren Aktivitäten verstärkt ihrer sozialen Verantwortung bewusst werden und es dafür inter- und transdisziplinärer Ansätze bedarf.

### ○ Strategieplan ist kein starres Regelwerk

Hervorgehoben wird zudem die Bedeutung der Partizipation und gemeinsamen Entwicklung digitaler Projekte mit der Wiener Bevölkerung. Schon die erste „Digitale Agenda Wien“ im Jahr 2014 wurde im Rahmen eines Beteiligungsprozesses erstellt. Der Strategieplan ist daher kein starres Regelwerk, sondern ein Arbeitsdokument beziehungsweise eine Übersicht über aktuelle Projekte und zukünftige Schwerpunkte, die kontinuierlich weiterentwickelt wird. Ein solches „Open Working Document“ macht aus Sicht der Stadt besonders deshalb Sinn, weil sich sowohl die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger als auch die technischen Möglichkeiten laufend verändern.

## 3.1 Strategie

Ziel der Stadt Wien ist, sich zur „Digitalisierungshauptstadt Europas“ zu entwickeln. Der Weg dorthin wird im Strategieplan „Digitale Agenda Wien 2025“<sup>23</sup>, wo Grundsätze, Projekte und Arbeitsschritte bis zum Jahr 2025 festgelegt sind, abgebildet. Es handelt sich dabei quasi um eine „To-do-Liste“ für die Stadt. Berücksichtigt werden zwölf sogenannte „Wiener Prinzipien“. Die Palette dieser digitalen Richtschnüre reicht von Altersgerechtigkeit und Barrierefreiheit über Offenheit und Transparenz bis zur Stärkung des Wirtschaftsstandortes. Detailstrategien gibt es zu Themen wie künstliche Intelligenz, Internet der Dinge oder digitale Bildung. Als relevante Handlungsfelder wurden Sicherheit, Service, Wissen, Arbeitswelt 4.0, Wirtschaft, Infrastruktur und Steuerung definiert.

Die „Digitale Agenda Wien“ soll die wachstumsstarke IKT-Branche – bei gleichzeitiger Wahrung der gesellschaftlichen Fairness – unterstützen. Außerdem will man sicherstellen, dass die Chancen für die digitale Stadtverwaltung genutzt, modernste Infrastrukturen aufgebaut und neue Technologien optimal eingesetzt werden. Sicherheit, Vertrauen und Schutz sollen dabei gewahrt bleiben. Der Strategieplan leistet auch einen Beitrag zur Erreichung der Smart City-Ziele – diese sind in der Rahmenstrategie bis 2050<sup>24</sup> zusammengefasst.

### ○ Digitaler Humanismus

Der „Digitale Humanismus“ wird mehrfach in der „Digitalen Agenda“ erwähnt. Dieser Begriff steht für den Anspruch der Stadt Wien, bei der Entwicklung von digitalen Angeboten nicht die ökonomischen Verwertungsinteressen, sondern ein humanistisches Weltbild ins Zentrum zu stellen. Die digitale Welt eröffnet zahlreiche Optionen, führt aber auch zu einer zunehmenden Monopolisierung der Märkte. Insbesondere im Bereich

23

[digitales.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/47/2019/09/20190830\\_DigitaleAgendaWien\\_2025.pdf](http://digitales.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/47/2019/09/20190830_DigitaleAgendaWien_2025.pdf)

24

[smartcity.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/3/2019/10/Smart-City-Wien-Rahmenstrategie-2019-2050.pdf](http://smartcity.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/3/2019/10/Smart-City-Wien-Rahmenstrategie-2019-2050.pdf)

25

[dighum.ec.tuwien.ac.at](http://dighum.ec.tuwien.ac.at)

Nachdem bereits Ende der 1990er-Jahre erste Schritte gesetzt wurden, offeriert Wien inzwischen eine umfangreiche Palette an E-Government-Services im „Virtuellen Amt“<sup>26</sup>. „Wir bieten den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Wirtschaftstreibenden knapp 600 Amtshelferseiten an, die Behördenwege erklären, erleichtern und mitunter dazu führen, sich diese ganz zu ersparen. Rund 250 dieser Amtswegen können online erledigt werden“, so Klemens Himpele (CIO der Stadt Wien). Diese Dienstleistungen sollen laufend ausgebaut und auch stärker kommuniziert werden. „Die kontinuierliche Weiterentwicklung steht auf der Tagesordnung. Der nächste Schritt wird eine noch stärkere Personalisierung der E-Government-Angebote sein“, gibt Himpele die Richtung vor.

#### ○ Personalisierung der Angebote auf „Mein Wien“

Konkret sollen dazu das Portal „Mein Wien“<sup>27</sup> als Schnittstelle und zentrale persönliche Anlaufstelle zu den digitalen Verwaltungsangeboten ausgebaut und die Amtshelfer-Inhalte bzw. Services des Virtuellen Amtes eingebunden werden. Hier können die Menschen Behördengänge erledigen – schnell, einfach und mobil – etwa die Bestellung des Parkpickerls als Chatbot-Antrag oder die „digitale Baueinreichung“. Geplant sind komfort- und qualitätssteigernde Maßnahmen bei der Erfassung von Daten – etwa die Anbindung und Prüfung diverser Register. Ziel ist es, die am stärksten nachgefragten Behördenwege leicht zugänglich online anzubieten. Dazu sind aber noch zahlreiche Prozesse im Hintergrund anzupassen.

Außerdem kann man sich bei „Mein Grätzl“<sup>28</sup> über Neuigkeiten und Veranstaltungen in der Wohn- oder Arbeitsumgebung informieren. Auch diese Rubrik soll um personalisierte Services erweitert werden. „Das ist mit ständigen Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaftstreibenden entwickelt worden“, so Himpele. Ziel sei es, Teil des Alltags der Menschen zu werden. Wer beispielsweise bei „Mein Grätzl“ einmal in der Woche nachschaut, welche Veranstaltungen in der Umgebung stattfinden, ist mit der Plattform schon vertraut. „Man hat dann das ‚look and feel‘, sieht quasi nebenbei, was man schon alles online erledigen kann, und tut sich bei etwaigen digitalen Amtswegen dann auch leichter“, so Himpele. Die Behördengänge seien nicht unbedingt die Lieblingsbeschäftigung der Wiener Bevölkerung und der Wirtschaft. Wer online nur mit der Stadt in Kontakt komme, wenn die Ausstellung eines neuen Reisepasses notwendig ist, müsse erst auf der Seite aktiv suchen. Durch die Personalisierung und die damit einhergehende stärkere Nutzung will man dem entgegenwirken.

#### ○ Neue Services für Unternehmerinnen und Unternehmer

Speziell für Wirtschaftstreibende sind beispielsweise eine moderne Online-Antragsmöglichkeit zur Bewilligung eines Schanigartens oder die digitale Baueinreichung – eine laut Himpele sehr komplexe Angelegenheit – angedacht. An letzterer wird im Forschungsprojekt „BRISE“<sup>29</sup> unter Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI), Augmented Reality (AR) und Building Information Modeling (BIM) gearbeitet. Verfahren können so künftig bis zu 50% schneller ablaufen, wodurch Einreichende rasch und einfach zu Baugenehmigungen kommen sollen. Städte in ganz Europa könnten von den in Wien gesammelten Erfahrun-

gen profitieren. In einem weiteren Innovationsprojekt wird ein digitaler „Zwilling“ für Wien initiiert, der der Stadt Wien gehört. Dieses virtuelle Abbild der Stadt erlaubt es, bestehende Prozesse in der Stadt zu monitoren, neue Daten zu generieren, Planungen in Szenarien zu simulieren und bessere Entscheidungen zu treffen.

#### ○ „Was ist machbar und nutzt auch vielen?“

Bei allen neuen Angeboten steht Himpele zufolge eine Frage am Anfang: „Was ist machbar und nutzt auch vielen?“ Denn wo der Aufwand der elektronischen Umsetzung relativ hoch und die Anzahl der Verfahren relativ niedrig ist, gilt die Digitalisierung als weniger zielführend. „Da braucht es schon eine gewisse Masse, damit sich das auszahlt. Die Programmierung der entsprechenden Software ist das eine, die Verfahren müssen aber auch rechtlich im Hintergrund abgewickelt werden. Da steht dann oft der Aufwand nicht in Relation zum Nutzen“, so der CIO. Derzeit werde sehr viel umgesetzt, was für die Wirtschaft von hoher Relevanz ist.

„Natürlich muss das Ziel sein, die Angebote so einfach und ortsunabhängig wie möglich zu gestalten, weil die Kostenersparnis bei allen Verwaltungsprozessen eine zentrale Voraussetzung für einen guten Wirtschaftsstandort ist. Das müssen wir kontinuierlich ausbauen“, erklärt Himpele. Schon heute werden 80% der Gewerbenueanmeldungen elektronisch durchgeführt. Bei den Statistik-Meldungen im Bereich Tourismus liegt dieser Wert sogar bei 94%, „da wird die Optimierung schon schwieriger“. Dennoch werde es immer Bereiche geben, die einen analogen Kontakt bedingen, etwa wenn eine persönliche Identifikation notwendig ist. Hier solle es durch die Einführung der E-ID (siehe „E-ID, Handy-Signatur und Bürgerkarte“) neue Möglichkeiten geben.

#### ○ Partizipation soll gestärkt werden

Egal, ob Informationsausstellung, Stadtpaziergänge, moderierte Diskussionen oder qualitative Befragung: Die Beteiligung der Bevölkerung an der Stadtentwicklung zu stärken ist ebenfalls ein zentrales Anliegen der Stadt. „Diese Zusammenarbeit hilft uns wirklich sehr, neue Services noch zielgruppenorientierter anbieten zu können. Das ist keine lästige Pflichtübung, sondern ein zentraler Input für die Weiterentwicklung“, so Himpele. Es gehe nicht nur darum, Ideen auszutauschen, sondern sich tatsächlich persönlich zu treffen, Prototypen zu bauen und Feedback einzuholen.

26

[www.wien.gv.at/amtshelfer](http://www.wien.gv.at/amtshelfer)

27

[mein.wien.gv.at/Meine-Amtswege](http://mein.wien.gv.at/Meine-Amtswege)

28

[mein.wien.gv.at/Mein-Graetzel](http://mein.wien.gv.at/Mein-Graetzel)

29

[digitales.wien.gv.at/projekt/brisevienna](http://digitales.wien.gv.at/projekt/brisevienna)

Eine wesentliche Grundlage für die Partizipation der Wiener Bevölkerung ist die frühzeitige, direkte und klare Kommunikation, die auch im Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung<sup>30</sup> verankert wurde. Die Beteiligung an kommunalen Planungen ermögliche es, unterschiedliche Interessen abzuwägen und die bestmöglichen Lösungen zu finden. Die laufenden Vorhaben und Projekte der Stadtentwicklung sind in einer Vorhabenliste<sup>31</sup> zu finden. Hier ist auch angeführt, welche Informations- und Beteiligungsmöglichkeiten bestehen.

#### ○ Petitionen können elektronisch eingebracht werden

Über eine Partizipations-Plattform<sup>32</sup> sind die Bürgerinnen und Bürger zudem aufgerufen, ihre Gedanken zu wechselnden Fragestellungen auszutauschen, Ideen zu sammeln und Feedback zu geben. Neue Beteiligungsmöglichkeiten werden laufend online gestellt. Die Petitions-Plattform<sup>33</sup> kann dazu genutzt werden, Petitionen elektronisch einzubringen oder zu unterstützen. Thematisch reicht die Palette von der Umgestaltung des Donaukanals über neue Radwege und Begegnungszonen bis zu externen Angeboten in Kindergärten. Für die Behandlung im Petitionsausschuss sind mindestens 500 Unterstützungserklärungen erforderlich. Um Feedback zur Benutzerfreundlichkeit der digitalen Formate der Stadt Wien zu geben, gibt es die Möglichkeit, einer Test-Community<sup>34</sup> beizutreten.

Einen Überblick, wo in Wien das „Mitgestalten“ möglich ist, gibt es auf der Website „wiengestalten.at“<sup>35</sup>. Über 500 Projekte zur Kinder- und Jugendpartizipation, Gestaltung von Gemeinschaftsgärten, Parks, Straßen oder Plätzen, Entwicklung von Stadtteilen oder zu „privaten“ Grätzelninitiativen, Gebietsbetreuungen und dem Stadtteilmanagement wurden in eine Wissensdatenbank<sup>36</sup> aufgenommen.

## 3.2 Vorzeigeprojekte

Vom klassischen analogen Amtsweg bis hin zu Chatbots und Co: Die Entwicklung von digitalen Angeboten hat in der Bundeshauptstadt eine lange Geschichte. Bereits 1995 startete Wien mit einem Internetportal, das in den vergangenen Jahren um ein „Virtuelles Amt“ erweitert wurde. Inzwischen wird an einer weitreichenden Personalisierung gearbeitet, die die Nutzung vorantreiben und erleichtern soll. Die wichtigsten Angebote im Überblick:

#### ○ wien.gv.at

Der Internet-Auftritt der Stadt Wien – [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at)<sup>37</sup> – ging im Mai 1995 an den Start und ist inzwischen einer der umfangreichsten Österreichs. Er umfasst rund 12.600 Themen- und Infoseiten, etwa 600 Amtshelferseiten (siehe „Virtuelles Amt“), 320 Online-Services wie Terminreservierungen, Urkundenbestellungen oder „E-Bezahlen“ und mehr als 14.500 Rechtsinformationen.

#### ○ Virtuelles Amt

Im „Virtuellen Amt“<sup>38</sup> steht das E-Government-Leistungsangebot der Stadt Wien zur Verfügung. Es unterstützt sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch Unternehmen bei der Suche

nach Informationen zur Erledigung von Amtswegen und umfasst knapp 600 Amtshelferseiten – von A wie Abfall bis Z wie Zoo-Bewilligung. Die am häufigsten genutzten Services sind Parkpickerl, Anmelden eines Wohnsitzes und der Wahlkartenantrag. Aber auch Strafregisterauszug oder Urkunden können gleich online bestellt sowie Wünsche, Anregungen und Beschwerden deponiert werden. Rund 80% der Gewerbenueanmeldungen werden bereits online durchgeführt, ebenso hoch ist der Anteil bei den Hundeanmeldungen. Insgesamt gibt es monatlich rund eine Million Seitenzugriffe auf das E-Government-Angebot der Stadt Wien. Bei bestimmten Angelegenheiten ist die Unterschrift für eine eindeutige Identifizierung erforderlich. Hier kann man sich mit der Bürgerkarte beziehungsweise Handy-Signatur digital ausweisen. Die Stadt Wien hat allerdings entschieden, die bürgerkartenfähige Chipkarte künftig nicht mehr zu unterstützen.

30

[www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008505.pdf](http://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008505.pdf)

31

[www.wien.gv.at/stadtentwicklung/projekte/index.html](http://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/projekte/index.html)

32

[www.partizipation.wien.at/de](http://www.partizipation.wien.at/de)

33

[www.wien.gv.at/petition/online](http://www.wien.gv.at/petition/online)

34

[digitales.wien.gv.at/testcommunity](http://digitales.wien.gv.at/testcommunity)

35

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

36

[www.wiengestalten.at/projektsuche](http://www.wiengestalten.at/projektsuche)

37

[www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at)

38

[www.wien.gv.at/amtshelfer](http://www.wien.gv.at/amtshelfer)

### ○ Stadt Wien-App

„Die richtigen Informationen zur richtigen Zeit“ – das ist das Motto der umfangreichsten App der Stadt. Sie umfasst die Kategorien Informationen, News, Stadtplan und persönliche Informationen (Profil) und wurde bereits mehr als 170.000 Mal heruntergeladen. Nach der jüngsten Überarbeitung und dem folgenden Relaunch wartet die „Stadt Wien“-App<sup>39</sup> nicht nur mit neuen Stadtplan-Funktionen auf. Auch der weltweit erste Chatbot einer Stadtverwaltung (siehe „WienBot“) wurde in die Suchfunktion integriert. Mit der Stadtplansuche lassen sich die umfangreichen Karteninhalte der Stadt Wien durchsuchen und es werden auch Geschäfte und Lokale gefunden. In der News-Ansicht stehen aktuelle Infos bereit. Hinweise gibt es etwa zu Störungen bei den Wiener Linien oder bei Wetterwarnungen. Auch digitale Amtswege können in der neuen App erledigt werden. So sind etwa Anträge für Schanigärten oder das Parkpickerl abrufbar.

### ○ „Mein Wien“

Einen großen Schritt in Richtung Personalisierung geht die Stadt mit „Mein Wien“<sup>40</sup>. Hier können sich die Menschen nicht nur über Neuigkeiten und Veranstaltungen in ihrem Grätzl informieren, sondern auch Behördengänge erledigen – etwa die Bestellung des Parkpickerls als Chatbot-Antrag oder die „digitale Baueinreichung“. Die Plattform soll als Schnittstelle und zentrale persönliche Anlaufstelle zu den digitalen Verwaltungsangeboten ausgebaut werden. Dazu ist geplant, die Amtshelfer-Inhalte bzw. Services des Virtuellen Amtes einzubinden. Das partizipativ entwickelte Portal gilt als Experimentierfeld für neue Onlineservices der Verwaltung.

### ○ „Wien gibt Raum“

Mit dem Projekt „Wien gibt Raum“<sup>41</sup> zielt die Stadt Wien auf die nachhaltige Nutzung, Gestaltung und Verwaltung des öffentlichen Raums ab. Angestrebt wird ein digitaler One-Stop-Shop, auf dem man sich sowohl informieren, als auch direkt Anträge stellen kann. So wird es einfacher, die nötigen Genehmigungen für eine Grätzloase oder eine Kunstperformance zu erhalten. Dabei führt ein digitaler Assistent durch den Prozess und beantwortet Fragen. Grundlage war die Vermessung und digitale Erfassung von vorhandenen öffentlichen Flächen, Gebäuden und Stadtmöbeln – vom Fahrradständer bis zum Schanigarten – mit hochpräzisen Geodaten. Die Stadt wiederum erhält einen Überblick über den öffentlichen Raum und kann ihn „entrümpeln“. Durch die Bilddaten ist es auch möglich, Ortsaugenscheine einzusparen. Die im Rahmen des Projekts gewonnenen Daten können künftig Forschenden, Startups oder Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. „Wien gibt Raum“ wurde bereits mit dem „Österreichischen Verwaltungspreis“ und dem „World Summit Award 2019“ ausgezeichnet.

### ○ WienBot

Der weltweit erste Chatbot<sup>42</sup> einer Stadtverwaltung wurde bereits im Dezember 2017 als App auf den Markt gebracht und liefert schnelle Antworten zu unterschiedlichen Bereichen der Stadt – vom Abschleppen über Müllsammelstellen und Parkgebühren bis zur Zeckenimpfung. Die Ergebnisse werden

übersichtlich im Stadtplan angezeigt, Antworten des Bots – etwa Routen – können geteilt werden. Insgesamt sind bereits mehr als 350 Themen abgedeckt. Bei der vergangenen Wien-Wahl konnte man so beispielsweise Fragen zum Wahlkarten-Antrag stellen. Der WienBot spricht neben Deutsch auch Englisch und lernt mit jeder Frage dazu.

### ○ Corona-Chatbot

Die Stadt Wien setzt im Kampf gegen das Coronavirus den auf künstlicher Intelligenz (KI) basierenden Symptom-Checker Symptoma.at<sup>43</sup> ein. Bürgerinnen und Bürger können ihre Symptome in den Chatbot<sup>44</sup> eingeben, beantworten Fragen und erhalten anschließend Auskunft über ihr persönliches COVID-19-Risiko. Innerhalb der ersten 24 Stunden nach Bekanntgabe des Angebots musste die KI bereits 1,5 Millionen Fragen und Antworten bearbeiten. Der Chatbot ist die erste KI weltweit, die Bürger digital auf ein Risiko screenen kann. Das Besondere ist, dass auch weitere Symptome im Freitext berücksichtigt werden und die Wahrscheinlichkeit von COVID-19 im Rahmen von 20.000 weiteren Krankheiten berechnet wird. Die Lösung ist als Medizinprodukt zertifiziert. Sie wurde in wissenschaftlichen Studien mehrfach validiert und in über 40 Millionen Tests weltweit auf 36 verschiedenen Sprachen erprobt.

### ○ Sag's-Wien-App

Mit Hilfe der Sag's-Wien-App<sup>45</sup> können der Wiener Stadtverwaltung jederzeit von unterwegs Anliegen, Gefahrenstellen oder Störungen via Smartphone gemeldet werden. Eine Registrierung ist nicht zwingend erforderlich und auch Fotos lassen sich mitschicken. Der „Sag's Wien – smart check“ prüft noch bevor eine Meldung erstellt wird, ob die Stadt bereits darüber informiert ist. Andere Personen können diese Anliegen unterstützen oder auf „Folgen“ klicken, um per Push-

39

[www.wien.gv.at/live/app](http://www.wien.gv.at/live/app)

40

[mein.wien.gv.at/Mein-Graetzl](http://mein.wien.gv.at/Mein-Graetzl)

41

[digitales.wien.gv.at/projekt/wiengibtraum](http://digitales.wien.gv.at/projekt/wiengibtraum)

42

[www.wien.gv.at/bot](http://www.wien.gv.at/bot)

43

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

44

[coronavirus.wien.gv.at/site/symptomchecker](http://coronavirus.wien.gv.at/site/symptomchecker)

45

[www.wien.gv.at/sagswien](http://www.wien.gv.at/sagswien)

Benachrichtigung den aktuellen Status mitgeteilt zu bekommen, beispielsweise sobald eine Müllablagerung am Gehsteig beseitigt wurde. Die App wurde im Rahmen der „Digitalen Agenda Wien“ gemeinsam mit Bürgerinnen und Bürgern entwickelt.

### ○ „Wien stellt ‚e‘ zu“

Im Rahmen der elektronischen Zustellung<sup>46</sup> können behördliche Sendungen der Stadt Wien, wie Rechnungen, Lastschriften oder Bescheide, digital empfangen werden. Mit der Informationsinitiative „Wien stellt ‚e‘ zu“ in Form von Foldern, Aussendungen und Informationsveranstaltungen sollen die Vorteile dieser elektronischen Erreichbarkeit vermittelt werden. Um elektronische Briefsendungen der Stadt Wien zu erhalten, muss man sich beim BriefButler<sup>47</sup> oder bei E-Brief<sup>48</sup> registrieren. Zielgruppe Nummer eins sind Wirtschaftstreibende, die deutlich mehr Behördenkontakte haben als Privatpersonen.

### ○ BRISE

Im Projekt BRISE (Building Regulations Information for Submission Involvement)<sup>49</sup> will die Stadt Wien gemeinsam mit zahlreichen Partnerinnen und Partnern den Baugenehmigungsprozess von der Einreichung bis hin zur Bewilligung digitalisieren. Verfahren können so künftig um bis zu 50 % schneller ablaufen, wodurch Einreichende schneller und einfacher zu Baugenehmigungen kommen sollen. Außerdem erhöht ein umgehendes Feedback aus einer Vorprüfung die Planungssicherheit und ermöglicht rechtzeitige Korrekturen. Statt 2D-Papierplänen kommen gänzlich digitale 3D-Gebäudemodelle zum Einsatz. Der Einsatz von Augmented Reality soll eine einfach nachvollziehbare Visualisierung des zukünftigen Gebäudes ermöglichen. Umgesetzt werden soll das Projekt, das von der EU mit 4,8 Millionen Euro über die Initiative Urban Innovative Actions (UIA) gefördert wird, den Angaben zufolge bis August 2022.

46

[digitales.wien.gv.at/e-government/elektronische-zustellung](http://digitales.wien.gv.at/e-government/elektronische-zustellung)

47

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

48

[www.post.at/p/c/e-brief#home](http://www.post.at/p/c/e-brief#home)

49

[digitales.wien.gv.at/projekt/brisevienna](http://digitales.wien.gv.at/projekt/brisevienna)



nen nur einmal übermitteln, die Behörden sollen die Daten dementsprechend untereinander austauschen.

Im Juni 2020 wurde außerdem die Initiative „Digitaler Aktionsplan Austria“<sup>51</sup> des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) gestartet. Sie umfasst strategische Umsetzungsmaßnahmen für eine erfolgreiche Digitalisierung in Österreich. Eines der Aktionsfelder ist dabei „E-Government und Verwaltung“. Hier wird darauf hingewiesen, dass die Digitalisierung des öffentlichen Sektors laut einer Erhebung in Bayern das Potenzial hat, die Kosten der Behördeninteraktion für Unternehmen um bis zu 54% zu reduzieren. Auf Österreich umgelegt bedeutet das ein Produktivitätspotenzial von über 100 Mio. Euro pro Jahr, wird die Unternehmensberatung Accenture zitiert.

○ **Alle Gründungsschritte online durchführen**  
Verwiesen wird dabei unter anderem auf das Projekt „Once Only“<sup>52</sup>, das für die einmalige Bereitstellung und Erfassung von Daten steht. Die öffentliche Verwaltung kann also – unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und des Datenschutzes – Daten wiederverwenden und untereinander austauschen. Wenn Online-Anträge bereits vorausgefüllt und dadurch schneller abzuwickeln sind, entlastet das sowohl Unternehmen als auch die Verwaltung, wird auf die Vorteile verwiesen. Künftig sollen nicht nur alle Gründungsschritte am Unternehmensserviceportal digital abgewickelt werden können (hier gibt es das Projekt „E-Gründung“<sup>53</sup>), sondern auch Registrierungen zu Verwaltungsverfahren nach dem Once Only-Prinzip erfolgen – etwa die Anmeldung zu Services der Wirtschaftskammer Österreich (WKO), FinanzOnline oder Sozialversicherungsservices.

Die digitalen Angebote der Behörden wurden in den vergangenen Jahren generell deutlich ausgebaut und modernisiert. Auf [oesterreich.gv.at](http://oesterreich.gv.at) können ausgewählte Amtswege elektronisch abgewickelt werden. Das Unternehmensserviceportal ist für die Wirtschaft der zentrale Einstiegspunkt und bei FinanzOnline, dem E-Government-Portal der Finanzverwaltung, können Steuererklärungen sowie andere Anträge von zu Hause aus erledigt werden (siehe „Vorzeigeprojekte“).

## 4.1 Strategie

Österreich will in den kommenden Jahren zu einem Vorreiter im Bereich der Digitalisierung werden und zur Gruppe der „Digital 10“, dem Netzwerk der zehn weltweit führenden Digitalnationen, aufschließen. Im Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI)<sup>50</sup> 2020 steht Österreich unter den 28 Mitgliedstaaten an 13. Stelle und hat sich damit um einen Rang im Vergleich zum Vorjahr verbessert (siehe „Österreich im internationalen Spitzenfeld“). In den DESI-Berichten dokumentiert die Europäische Kommission den Stand der Digitalisierung in den Mitgliedstaaten.

Das beste Ergebnis – mit Rang 8 (Vorjahr: 10. Platz) – wurde in der Dimension „Digitale öffentliche Dienste“ erreicht. Resümee des DESI-Berichts: „Der öffentliche Sektor in Österreich ist im Vergleich zur übrigen EU digital weit fortgeschritten und die zusätzliche vorrangige Förderung von offenen Daten und von E-Government-Diensten wird dazu beitragen, dass Österreich in der DESI-Rangfolge für digitale öffentliche Dienste zu den fünf am besten bewerteten Ländern aufschließen kann.“

### ○ Elektronische Zustellung und „Once Only“-Prinzip

Grund dafür dürften auch einige neue Regelungen der vergangenen Jahre sein. So gilt seit Jahresbeginn 2020 das „Recht auf elektronischen Verkehr“. Die österreichischen Behörden müssen damit auch die Möglichkeit anbieten, wichtige Dokumente elektronisch zu übermitteln. Bürgerinnen und Bürger können die Behördenkontakte damit „medienbruchfrei“ gestalten. Unternehmen sind – mit Ausnahmen – verpflichtet, an der elektronischen Zustellung teilzunehmen. Außerdem hat Österreich den Grundsatz der einmaligen Erfassung („Once Only“-Prinzip) eingeführt. Firmen müssen dadurch Informatio-

50

[ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=66960](http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66960)

51

[www.digitalaustria.gv.at/aktionsplan.html](http://www.digitalaustria.gv.at/aktionsplan.html)

52

[www.digitalaustria.gv.at/initiativen/wirtschaft/projekte-wirtschaft/projekt-once-only.html](http://www.digitalaustria.gv.at/initiativen/wirtschaft/projekte-wirtschaft/projekt-once-only.html)

53

[www.usp.gv.at/gruendung/elektronische-gruendung.html](http://www.usp.gv.at/gruendung/elektronische-gruendung.html)

Daneben gibt es zahlreiche Projekte, die Lösungen für spezifische Branchen oder Anforderungen entwickeln. Bei „Stamina“<sup>54</sup> wird beispielsweise an einem intelligenten System gearbeitet, um Krankenhäuser, Ersthelfer und Krisenmanagerinnen in ihrer Arbeit zu unterstützen, damit Europa in Zukunft für Krisen wie die aktuelle Corona-Pandemie besser gerüstet ist, erfährt man beim Austrian Institute of Technology (AIT). Dabei sollen moderne Verfahren und Technologien wie Frühwarnsysteme etwa durch die Analyse Sozialer Medien, Vor-Ort-Screening-Methoden und Management-Tools zum Einsatz kommen. Unterschiedliche bereits erprobte Systeme wie das „Emergency Maps Tool“ zur Zusammenführung räumlicher Informationen in ein gemeinsames Informationssystem oder der „Public Safety Hub“, der Daten unterschiedlicher Bereiche miteinander abgleicht, sollen für den Einsatz im Pandemie-Management angepasst werden.

#### ○ Europäische Förderprogramme in Milliardenhöhe

Auf europäischer Ebene soll das „Digital Europe Programme“<sup>55</sup> mit einem Gesamthaushalt von 7,59 Mrd. Euro der europäischen Gesellschaft und Unternehmen dabei helfen, den digitalen Wandel zu nutzen. Ziel ist es, Schlüsselkapazitäten in den Bereichen Hochleistungsrechner, Künstliche Intelligenz, Cybersicherheit, digitale Kompetenz und Zusammenarbeit zu fördern und aufzubauen. Das Programm richtet sich hauptsächlich an KMU, öffentliche Verwaltungen/Behörden sowie an Infrastrukturanbieter und Bildungseinrichtungen. Im Rahmen von „Digital Europe Programme“ wird auch die Umsetzung der European Digital Innovation Hubs (EDIHs)<sup>56</sup> gefördert. Sie sollen als One-Stop-Shops agieren, die Unternehmen dabei unterstützen, dynamisch auf digitale Herausforderungen zu reagieren und wettbewerbsfähiger zu werden.

Das Programm Connecting Europe Facility (CEF)<sup>57</sup> wiederum soll Wachstum, Beschäftigung und Wettbewerbsfähigkeit durch gezielte Infrastrukturinvestitionen auf europäischer Ebene ankurbeln. Die Wirtschaftsagentur Wien ist Projektpartnerin im EU-Projekt CEFAT4Cities<sup>58</sup>. Gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Brüssel, der FIWARE Foundation<sup>59</sup> und zwei Unternehmen aus Belgien und Berlin wird im Projekt eine Technologie entwickelt, die mehrsprachige Services für den eGov/Smart City Bereich ermöglicht. Bestehende FIWARE<sup>60</sup> Entwicklungen werden genutzt und erweitert. Im Bereich „CEF Telecom“<sup>61</sup> werden beispielsweise Themen wie elektronische Identität, Open Data oder E-Procurement unterstützt.

Die EU-Kommission will außerdem das Potenzial von Daten heben, die im Besitz von Unternehmen und öffentlichen Stellen sind oder die von Bürgerinnen und Bürgern freiwillig zur Verfügung gestellt werden. Binnenmarkt-Kommissar Thierry Breton und Digitalkommissarin Margrethe Vestager stellten bereits einen Entwurf für ein neues Gesetz zur Datenkontrolle („Data Governance Act“)<sup>62</sup> vor. Zusammen mit den richtigen Investitionen und Schlüsselinfrastrukturen werde die Verordnung dazu beitragen, „dass Europa zum weltweiten Datenkontinent Nummer eins wird“, sagte Breton. Die Kommission will mit dem neuen Rechtsrahmen unter anderem sicherstellen, dass der Datenstrom nicht über US-Konzerne wie Amazon, Google oder Facebook fließt, sondern über unabhängige Datentreuhänder.

54

[www.ait.ac.at/news-events/single-view/detail/6291/?no\\_cache=1&cHash=f605f6af50e9e73ddc477233152ef60d](http://www.ait.ac.at/news-events/single-view/detail/6291/?no_cache=1&cHash=f605f6af50e9e73ddc477233152ef60d)

55

[ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-europe-programme-proposed-eu75-billion-funding-2021-2027](http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-europe-programme-proposed-eu75-billion-funding-2021-2027)

56

[ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-innovation-hubs-digital-europe-programme-0](http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-innovation-hubs-digital-europe-programme-0)

57

[ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility](http://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility)

58

[cef4cities.eu](http://cef4cities.eu)

59

[www.fiware.org/foundation](http://www.fiware.org/foundation)

60

[www.fiware.org](http://www.fiware.org)

61

[ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility/cef-telecom](http://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility/cef-telecom)

62

[ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposal-regulation-european-data-governance-data-governance-act](http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposal-regulation-european-data-governance-data-governance-act)

## 4.2 Vorzeigeprojekte

### ○ BRZ eDem

Die E-Democracy-Plattform BRZ eDem<sup>63</sup> ist ein System zur Verwaltung von E-Befragungen, Ideenfindungen und E-Konsultationen. Dabei wird Blockchain-Technologie eingesetzt, um vor Manipulation zu schützen und die Integrität der Daten zu sichern. Zum Einsatz kam die Lösung bereits zur Abwicklung einer sicheren und anonymen elektronischen Wahl des neuen Vorstands der Internet Service Providers Austria (ISPA) im Rahmen einer virtuellen Generalversammlung.

### ○ Digitaler Führerschein

Seit Frühjahr 2021 ist es möglich, den Führerschein am Handy abgespeichert mitzuführen. Der nächste Schritt wird die Digitalisierung des Zulassungsscheins sein. Hintergrund ist, dass die Österreicherinnen und Österreicher eine hohe Anzahl an Ausweisen mit sich führen müssen, um diese gegebenenfalls bei Kontrollen vorzuweisen. Für die Umsetzung des Vorhabens sind Änderungen des Kraftfahrzeuggesetzes, des Führerscheingesetzes, des Passgesetzes und des E-Government-Gesetzes notwendig. Für die Anwendung ist zur Verifizierung der Identität eine Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur notwendig. Der Führerschein kann künftig in die App „Digitales Amt“ hochgeladen werden.

### ○ ELGA

Mit der Elektronischen Gesundheitsakte (ELGA)<sup>64</sup> werden Gesundheitsdaten österreichweit und über die verschiedenen Einrichtungen hinweg orts- und zeitunabhängig verfügbar gemacht. Mehr als 200 stationäre Gesundheitseinrichtungen wie öffentliche Spitäler oder Pflegeheime arbeiten in Österreich damit. Patientinnen und Patienten sind automatisch dabei, wenn sie nicht widersprechen („Opt out“). Das haben lediglich 3,4% gemacht. Schlüssel zur Akte ist beim Arztbesuch die E-Card, im Internet die Bürgerkarte bzw. die Handy-Signatur. Neben E-Medikation, also Information über die verschriebenen und abgegebenen Medikamente, und E-Befunden wird es sehr bald auch den E-Impfpass geben, der dann den derzeitigen Papier-Impfpass ersetzen soll. Alle Impfungen werden dann in einem Impfregister erfasst. Man kommt mit der E-Card zur Impfung. Die Ärztin bzw. der Arzt erfasst die Daten der Person, danach jene des Impfstoffs. Die erhaltenen Impfungen kann dann von der Person, die geimpft werden soll, über das ELGA-Portal eingesehen werden. Ein Nachtragen von bestehenden Impfungen oder eine Erinnerungsfunktion sind aktuell nicht umgesetzt aber zukünftig vorgesehen.

### ○ FinanzOnline

FinanzOnline<sup>65</sup> ermöglicht bereits seit dem Jahr 2003 den Online-Zugang zur Finanzverwaltung. Mittlerweile sind mehr als 4,8 Millionen Personen und knapp 365.000 Unternehmen registriert. Chatbot „Fred“ beantwortet Fragen.

### ○ JustizOnline

Neu ist das JustizOnline-Portal<sup>66</sup>, das einen digitalen Zugang zum Rechtsverkehr bietet. Nutzerinnen und Nutzer können

beispielsweise Einsicht in laufende Verfahren und Akten nehmen sowie Eingaben an Gerichte und Staatsanwaltschaften durchführen. Besonderer Bonus: Die elektronische Akteneinsicht ist gebührenbefreit. Nur Grundbuch- und Firmenbuchabfragen müssen bezahlt werden. Geschützt ist der Zugang via Handy-Signatur, Unterstützung in der Nutzung gibt es durch Begrifflexikon, FAQ-Liste sowie mittels Chatbot „Justitia“. Einloggen können sich vorerst nur natürliche Personen. Später sollen auch spezielle Zugänge für berufsmäßige Parteienvertreter, sprich Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, geschaffen werden.

### ○ oesterreich.gv.at und App „Digitales Amt“

Als zentrale Anlaufstelle für digitale Amtswege und Verwaltungsinformationen in Österreich fungiert seit März 2019 das Portal oesterreich.gv.at<sup>67</sup>. Hier können zahlreiche Behördengänge online erledigt werden – von der Wohnsitzänderung über den „Babypoint“ bis zur Passverlängerung. Parallel wird die mobile App „Digitales Amt“<sup>68</sup> angeboten. Hier befinden sich alle digitalen Amtsservices, die mittels Handy-Signatur und über Face- oder Touch-ID jederzeit und überall zur Verfügung stehen. Laut jüngsten Erhebungen kommt die App bei rund 20% der Smartphone-Nutzerinnen und -Nutzer zum Einsatz.

63

[edem.brz.gv.at](http://edem.brz.gv.at)

64

[www.elga.gv.at](http://www.elga.gv.at)

65

[finanzonline.bmf.gv.at/fon](http://finanzonline.bmf.gv.at/fon)

66

[justizonline.gv.at/jop/web/home](http://justizonline.gv.at/jop/web/home)

67

[www.oesterreich.gv.at](http://www.oesterreich.gv.at)

68

[www.oesterreich.gv.at/ueber-oesterreichgvat/faq/app\\_digitales\\_amt.html](http://www.oesterreich.gv.at/ueber-oesterreichgvat/faq/app_digitales_amt.html)



### ○ Portal Digitale Schule

Das Portal Digitale Schule (PoDS)<sup>69</sup> des Bildungsministeriums soll die Kommunikation zwischen Schülerinnen und Schülern, Lehrenden und Eltern verbessern. Anwendungen wie ein digitaler Stundenplan, Nachrichtenaustausch oder Kalender sind an einem Ort zusammengefasst. Das PoDS soll dabei eine Schnittstelle für eine Vielzahl wichtiger digitaler Bildungstools – etwa die Schulverwaltungsprogramme Sokrates und Untis – schaffen.

### ○ RIS

Im Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS)<sup>70</sup> können österreichische und europäische Gesetze und Regelungen nachgelesen werden. Das RIS dient vor allem der Kundmachung der im Bundesgesetzblatt und in den Landesgesetzblättern der Länder zu verlautbarenden Rechtsvorschriften. Es gibt auch eine mobile Version des RIS – die RIS:App.

### ○ Unternehmensserviceportal

Das Unternehmensserviceportal<sup>71</sup> ist das zentrale One-Stop-Portal des Bundes für Unternehmen in Österreich, über das alle wichtigen Informationen abgefragt und Melde- und Informationspflichten – wie etwa die E-Rechnung – mit nur einer Anmeldung (Single Sign-On) erledigt werden können. Mehr als 300.000 Unternehmen sind bereits registriert. Das Angebot umfasst zahlreiche Services, etwa die elektronische Gründung, Meldungen an die Sozialversicherung oder ein elektronisches Postfach sowie ausführliche Informationen und Tipps auf insgesamt 3.000 Seiten zu 120 verschiedenen Themen. Außerdem beantwortet der Chatbot „Mona“ aktuelle Fragen.

69

[www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/zrp/dibi/pods.html](http://www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/zrp/dibi/pods.html)

70

[www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)

71

[www.usp.gv.at/index.html](http://www.usp.gv.at/index.html)

Beratern – oft Ein-Personen-Unternehmen (EPU) –, die beispielsweise beim Aufsetzen oder beim optimalen Einsatz eines Systems unterstützen.

○ E-Government-Lösungen als Exportfaktor  
Erfolgreiche heimische E-Government-Lösungen ins Ausland zu verkaufen, wurde in der Vergangenheit bereits des Öfteren versucht. Das ist den Unternehmen laut Fachleuten aber nur zum Teil gelungen. Ein vielversprechender Ansatz scheint dabei der Weg über die Behörden zu sein. Gibt es Unterstützung von dieser Seite – etwa durch Empfehlungen oder Hilfe bei Terminvereinbarungen – sind die Aussichten auf ein Geschäft deutlich besser, heißt es. Auch sogenannte Government-to-Government-Contracts wurden durchaus erfolgreich abgeschlossen, etwa im Justizbereich.

Konkrete Zahlen, wie viel die Verwaltung in externe E-Government-Lösungen investiert beziehungsweise in welchem Umfang selbst entwickelt wird, liegen nicht vor. Insgesamt dürfte der Markt für zugekaufte Leistungen laut Branchenkenntern im mittleren bis hohen zweistelligen Millionen-Euro-Bereich pro Jahr liegen.

Die tatsächliche IT-Leistung, also die technische Umsetzung, wird Schätzungen zufolge zu 90 % von spezialisierten Unternehmen – von Bundesrechenzentrum (BRZ), Raiffeisen Informatik bis zu globalen Playern wie IBM oder SAP – zugekauft, die Analyse und Konzeption passiert oft im Haus. Im Grunde gilt: Je kleiner die Gebietskörperschaft, umso größer die Fremdleistung. Bei der Stadt Wien sieht man das Thema alles andere als dogmatisch: „Wo es möglich ist, setzen wir auf externe IT-Lösungen. Wenn es am Markt keine passenden IT-Produkte gibt und es aus Sicherheitsgründen tunlich erscheint, erfolgen Eigenentwicklungen“, so CIO Himpele.

Die Anbieterstruktur ist im Bereich E-Government äußerst heterogen. Neben einer Handvoll internationaler Branchenriesen wie Atos, Accenture, IBM oder SAP sind hierzulande vor allem das Bundesrechenzentrum (BRZ), Fabasoft oder Raiffeisen Informatik zu nennen. Daneben gibt es auch sehr innovative Klein- und Mittelunternehmen, die beispielsweise Lösungen in den Bereichen Formular- bzw. Beratungssysteme anbieten. Mitunter arbeiten auch Einzelpersonen oder Programmiererteams bei größeren Projekten mit.

Von jenen Anbietern, die tatsächlich Lösungen entwickeln, dürfte es laut Branchenkennerinnen hierzulande eine zweistellige Zahl geben. „Je größer die Firmen, desto eher sind sie Umsetzer“, so Dieter Zoubek, Gründer und ehemaliger Leiter der Experts-Groups E-Government und Finanz-Online im Fachverband UBIT der Wirtschaftskammer Österreich. Daneben gibt es eine Vielzahl von Beraterinnen und

Wer auf aktuelle Trends und Entwicklungen blickt, kommt am Thema Corona-Pandemie nicht vorbei. In diesen Zeiten und voraussichtlich weit und nachhaltig darüber hinaus sind digitale Dienste von öffentlichen Einrichtungen sehr gefragt. Interesse besteht dabei an neuen Informationsservices (für rasche Antworten auf aktuelle Fragestellungen) ebenso wie an Open Data-Angeboten oder innovativen Chatbots. Anschlag bekommen diese Angebote durch künstliche Intelligenz (KI), Prozessautomatisierung und Co.

„Die Pandemie hat elektronische Angebote deutlich in den Vordergrund gerückt“, konstatiert Himpele. Er verweist beispielsweise auf den Anteil der Online-Anträge für das Parkpickerl, der vom ersten auf das Zweite Quartal 2020 in Ottakring von 24 auf 90% gestiegen ist. „Die Hoffnung ist natürlich, dass das kein einmaliger Effekt ist und es nachhaltig zu einer stärkeren Nutzung der Angebote führt“, so der CIO.

Außerdem seien rasch neue Services umgesetzt worden, etwa eine Home Care-App<sup>72</sup>, mit der Bürgerinnen und Bürger in Quarantäne ihren Gesundheitszustand dokumentieren können und einen gesicherten Zugang zu den eigenen Befunden haben. Auch der „WienBot“ habe sich während der Pandemie zu einem noch wichtigeren Kanal entwickelt. Durch den Einsatz von KI und Schnittstellen zu öffentlichen Datenquellen konnten laufend aktualisierte und verifizierte Informationen bereitgestellt werden.

Aber auch auf die Stadtverwaltung selbst hat die Pandemie massive Auswirkungen. So wurde im ersten Lockdown im März 2020 eine Nachrüstung bei der Hardware-Ausstattung notwendig. „Da reden wir von 5.000 Leih-Laptops für die Wiener Pflichtschulen, 450 zusätzlichen Webcams und 200 hygienefähigen Tastaturen und Mäusen“, so Himpele. Von Vorteil sei gewesen, dass die Stadt Wien schon vorher viele Möglichkeiten zu mobilem Arbeiten angeboten hat. Die Herausforderungen waren dennoch groß: „Die Zugriffe auf

das System von außen sind von 500 auf Spitzenwerte von 9.000 pro Tag gestiegen, das ist schon ein enormer Zuwachs.“ Die Digitalisierung habe sich als wichtiges Instrument für die Krisenbewältigung bewährt, ist man auch beim BRZ unter Verweis auf eine aktuelle Studie<sup>73</sup> von Arthur D. Little überzeugt. Der Haupttreiber für einen Schub in diesem Bereich sei gerade in der Akutphase der Pandemie die Aufrechterhaltung der Geschäftstätigkeit gewesen. „So beschleunigten Unternehmen die Digitalisierung von Geschäftsprozessen, viele stiegen in kürzester Zeit auch auf Home-Office um. Dies hat vielerorts erstaunlich gut funktioniert und die kritische Infrastruktur in Österreich hat der außergewöhnlichen Belastung standgehalten“, stellt das BRZ fest.

Die Krise habe viele neue Projekte und Lösungen angeschoben. So gibt es einen eigenen Bereich mit Informationen der Bundesregierung rund um Corona auf der Plattform oesterreich.gv.at. Für das Unternehmensserviceportal hat das BRZ den Chatbot „Mona“ thematisch erweitert. Außerdem stehen bereits mehr als 30 Visualisierungen und Apps basierend auf Daten, die über das COVID-19 Open Data Informationsportal<sup>74</sup> bereitgestellt werden, zur Verfügung.

„Die Möglichkeit, Amtswege online erledigen zu können, ist ein großer Vorteil und stellt sicher, dass unser Leben durch die aktuelle Situation nicht komplett lahmgelegt wird. Auch die Wirtschaft hat gemerkt, dass man auf die Digitalisierung setzen muss, um in Krisenzeiten agil und flexibel bleiben zu können“, betont A-Trust. Das Potenzial der Digitalisierung und des E-Governments sei spätestens jetzt erkannt worden.

Expertinnen und Experten des BRZ streichen vor allem folgende neuen Trends und Entwicklungen im Bereich des E-Government hervor:

#### ○ No- oder One-Stop-Shops

Mit digitalen No- oder One-Stop-Shops werden Verwaltungsabläufe effizienter und benutzerinnenfreundlicher gestaltet. Bei No-Stop-Shops geht es um Verwaltungstransaktionen, bei denen die Bürgerinnen und Bürger nichts mehr aktiv beitragen müssen. Ein Beispiel dafür ist die antragslose Arbeitnehmerveranlagung.

#### ○ Chatbots & AI

Der Einsatz von digitalen Assistenten auf Webseiten der öffentlichen Verwaltung bietet den Besucherinnen und Besuchern dieser Informationsportale rasche Hilfe bei Standardfragen. Gleichzeitig wird das Helpdesk-Team entlastet. Beispiele sind Chatbots wie „Fred“ von FinanzOnline und „Mona“ vom Unternehmensserviceportal oder der „WienBot“.

72

[www.wien.gv.at/Homecare](http://www.wien.gv.at/Homecare)

73

[www.adlittle.at/en/digitalisierung-treiber-zur-starkung-der-krisenfestigkeit-osterreichs](http://www.adlittle.at/en/digitalisierung-treiber-zur-starkung-der-krisenfestigkeit-osterreichs)

74

[www.data.gv.at/covid-19](http://www.data.gv.at/covid-19)

#### ○ Robotic Process Automation (RPA)

Mit RPA können Routinevorgänge automatisiert und so enorme Datenmengen rund um die Uhr verarbeitet werden. Internationale Erfahrungen zeigen, dass sich mittels RPA die Durchlaufzeiten von Prozessen im Schnitt um etwa 90% verkürzen lassen. Die Entlastung der in der Verwaltung Beschäftigten ermöglicht es, dass sich diese verstärkt auf Entscheidungsfindung, Führung und Kreativität konzentrieren können.

#### ○ Predictive Analytics

Dabei werden (historische) Daten genutzt sowie statistische Algorithmen und maschinelles Lernen eingesetzt, um zukünftige Entwicklungen oder Ereignisse vorherzusagen. Durch die Aufbereitung und vertiefte Analyse von Daten mittels Predictive Analytics-Methoden kann beispielsweise im Bereich der Finanzverwaltung das Risikomanagement verbessert werden.

#### ○ Forum E-Government

Das Forum E-Government<sup>75</sup> 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 die digitale Verwaltung zu setzen.

#### ○ govcamp vienna

Unter dem Motto „Der Mensch hinter dem Computer“ fand das 11. govcamp vienna<sup>79</sup> erstmals als virtuelles Barcamp statt. Veranstaltet von Stadt Wien, BRZ, der Donau-Universität Krems und dem Chaos Computer Club diskutierten Vertreterinnen und Vertreter aus Verwaltung, Wissenschaft und NGOs sowie Bürgerinnen und Bürger über die Zukunft der digitalen Gesellschaft. Viele der von den Teilnehmenden selbst eingemeldeten Sessions drehten sich um aktuelle Fragestellungen in Zusammenhang mit Corona. So haben etwa öffentliche Einrichtungen Open Data-Angebote weiterentwickelt oder Chatbots eingerichtet. Auch die Themen Wissensmanagement im öffentlichen Sektor, Krisenkommunikation und Digital Literacy wurden behandelt.

#### ○ GovLabAustria

Das GovLabAustria<sup>80</sup> ist ein von der Donau-Universität Krems und dem Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport (BMKÖS) betriebenes Innovationslabor für den öffentlichen Sektor. In Projekten werden mit unterschiedlichen Partneereinrichtungen konkrete Fragestellungen erarbeitet. Als zentraler Forschungshub des Bundes im Governance-Bereich wird die nationale und internationale Vernetzung vorangetrieben. Angeboten werden zudem Lehr- und Transferveranstaltungen an der Donau-Universität Krems, der Verwaltungsakademie des Bundes und anderen Einrichtungen.

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

#### ○ ADV e-Government Konferenz

Die ADV e-Government Konferenz 2021<sup>75</sup> findet unter dem Motto „Vom E-Government zur Digitalisierung“ statt. Themenschwerpunkte sind Digitaler Humanismus, Partizipation und Transparenz, Cloud Services & Risiken, aktuelle Digitalisierungsthemen wie KI, Prozessautomation und IoT sowie E-Health.

#### ○ ADV Data Governance Konferenz

Die ADV Data Governance Konferenz<sup>76</sup> geht 2021 bereits in die vierte Runde. Im Mittelpunkt stehen bei der Veranstaltung in Wien die Themen Künstliche Intelligenz, Faktor Mensch in Verbindung mit Data Governance sowie nützliche Tools und Techniken für die Messung der relevanten Kennzahlen. Im Rahmen des Events werden auch die „Austrian Data Governance Awards“ verliehen.

#### ○ eAward

Der IT-Wirtschaftspreis eAward<sup>77</sup> findet seit 2005 jährlich statt. Im Fokus stehen Themen und Projekte, die den technologischen Wandel der Gesellschaft, der Wirtschaft und der Verwaltung besonders gut aufzeigen. Bei der Verleihung im Jahr 2020 wurden 15 Projekte aus Wirtschaft und Verwaltung ausgezeichnet. Insgesamt waren 44 Projekte in sieben Kategorien wie Aus- und Weiterbildung, Industrie 4.0 oder E-Government nominiert.

75

[www.adv.at/events/egovernmentkonferenz2021](http://www.adv.at/events/egovernmentkonferenz2021)

76

[www.adv.at/events/data-governance-konferenz-2021](http://www.adv.at/events/data-governance-konferenz-2021)

77

[www.report.at/award](http://www.report.at/award)

78

[www.ocg.at/forum-egovernment](http://www.ocg.at/forum-egovernment)

79

[barcamps.eu/govcamp-vienna-2020](http://barcamps.eu/govcamp-vienna-2020)

80

[www.govlabaustria.gv.at](http://www.govlabaustria.gv.at)

#### ○ Innovate

Die Innovate 2020<sup>81</sup> – Konferenz zum Innovationsmanagement im öffentlichen Sektor – stand ganz im Zeichen der Corona-Pandemie und widmete sich den damit einhergehenden Herausforderungen für Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Gesellschaft. Im Rahmen von elf Online-Workshops sowie an acht virtuellen Messeständen wurden aktuelle Innovationsprojekte vorgestellt.

#### ○ Open (Gov) Data MeetUp

Das Open Government Kompetenzzentrum Wien<sup>82</sup> organisiert unter anderem MeetUps, Plattfortreffen und Expos zum Thema Open Government. Hier kann man neue Datenschätze und Anwendungen, die daraus entstehen, kennenlernen.

81

[www.innovate2020.at](http://www.innovate2020.at)

82

[digitales.wien.gv.at/open-data](http://digitales.wien.gv.at/open-data)

## 8.1 Aktuelle Förderprogramme

### ○ Innovation

Das Förderprogramm Innovation unterstützt bei der Entwicklung von neuen oder deutlich verbesserten Produkten, Dienstleistungen und Verfahren oder der Durchführung organisatorischer Innovationen.

### ○ Wien Digital

Das Förderprogramm Wien Digital unterstützt bei der Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben oder Ideen zur Optimierung betrieblicher Abläufe.

### ○ F&E Kooperationsanbahnung

Im Programm F&E Kooperationsanbahnung werden Unternehmen bei der Anbahnung von nationalen oder internationalen Forschungs- und Entwicklungskooperationen unterstützt.

Alle Förderprogramme der Wirtschaftsagentur Wien finden Sie hier: [www.wirtschaftsagentur.at/foerderungen/programme/](http://www.wirtschaftsagentur.at/foerderungen/programme/)

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 Informations- und Vernetzungsplattform für die Wiener IKT-Branche und organisiert Veranstaltungen und Workshops zu aktuellen Themenstellungen der Digitalisierung.

Zudem hilft die Wirtschaftsagentur Wien bei Betriebsansiedlungen oder Internationalisierungsangeboten. Auch für Gründerinnen und Jungunternehmer gibt es Hilfe im Startup-Bereich. Kostenlose Workshops und Coachings zu Themen des unternehmerischen Alltags werden ebenso angeboten wie kleine, leistbare Büros. Founders Labs<sup>83</sup> unterstützen Unternehmerinnen und Gründer mit einem mehrwöchigen, berufsbegleitenden Programm beim Durchstarten.





Wir bieten Ihnen mit der alphabetischen Auflistung<sup>84</sup> auf den folgenden Seiten einen Überblick über ausgewählte Unternehmen aus Wien, die im Bereich E-Government Leistungen anbieten.

## Unternehmen im Bereich E-Government

INSTITUTION	BESCHREIBUNG	KONTAKT/WEBSEITE
A-TRUST	Seit mehr als 20 Jahren ist A-Trust auf zertifizierte digitale Anwendungen und sichere Authentifikation in der digitalen und mobilen Welt spezialisiert: Die kostenfreie Handy-Signatur, mit der aktuell über 200 Services aus der öffentlichen Verwaltung durchführbar sind, gilt als Schlüsselapplikation des E-Governments und zählt mittlerweile über 1,5 Millionen aktive Userinnen und User. Derzeit befindet sich der elektronische Identitätsausweis (E-ID) – eine Weiterentwicklung der Handy-Signatur – in Planung, der eine Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten mit sich bringt.	Landstraßer Hauptstraße 1b 1030 Wien  office@a-trust.at <a href="http://www.a-trust.at">www.a-trust.at</a>
ALYSIS	alysis hat langjährige Erfahrung in der Entwicklung und Betreuung von Individualsoftware im Enterprise- und E-Government-Umfeld. Das Unternehmen ist Projektpartner bei der Entwicklung von Apps für Android und iPhone. Großer Wert wird auf Gebrauchstauglichkeit, Benutzererlebnis und Barrierefreiheit gelegt.	Schrotzbergstraße 6/1 1020 Wien  office@alysis.at <a href="http://www.alysis.at">www.alysis.at</a>
BMD	BMD entwickelt Business Software für über 30.000 Kundinnen und Kunden. Im Bereich E-Government ermöglicht die BMD Software mit Hilfe der E-Government DataBox die elektronische Zusammenarbeit mit den Behörden. Steuerbescheide, Firmenbuchzustellungen oder auch Rückmeldungen von der ÖGK (ELDA) können direkt in der Software abgerufen und bearbeitet werden. Ebenso ist die Erstellung von Mitarbeiteranmeldungen, Steuererklärungen und vieler anderer Informationen direkt in der BMD-Software inklusive Abgabe über Webservices unter anderem zu FinanzOnline, Unternehmensserviceportal (USP) und ELDA möglich.	Storchengasse 1 1150 Wien  wien@bmd.at <a href="http://www.bmd.com">www.bmd.com</a>

INSTITUTION	BESCHREIBUNG	KONTAKT/WEBSEITE
BUNDESRECHENZENTRUM (BRZ)	Das BRZ ist das Kompetenzzentrum für Digitalisierung der Bundesverwaltung in Österreich. Als E-Government-Experte entwickelt und betreibt das Unternehmen IT-Lösungen und verfügt über eines der größten Rechenzentren des Landes. Die Applikationen des BRZ unterstützen beispielsweise bei der antragslosen Familienbeihilfe, bei der E-Gründung des eigenen Unternehmens oder auch bei der IT-Verwaltung der Verlassenschaft. Zu den wichtigsten Service-Angeboten des BRZ zählen oesterreich.gv.at und die App Digitales Amt, die als zentrale Plattformen für digitale Amtswege und Verwaltungsinformationen dienen, FinanzOnline, sowie das Unternehmensserviceportal als zentrales One-Stop-Portal des Bundes für Unternehmen. Ein Neuzugang ist das Portal JustizOnline.	Hintere Zollamtsstraße 4 1030 Wien  kommunikation@brz.gv.at <a href="http://www.brz.gv.at">www.brz.gv.at</a>
GENTICS	Gentics ist auf Content Management- und Publishing-Lösungen spezialisiert. Das Tochterunternehmen der APA greift dabei auf 19 Jahre Expertise im CMS und Portal-Bereich zurück. Gentics-Lösungen sind in zahlreichen Onlineauftritten heimischer Behörden im Einsatz und fungieren als Tools zur Erstellung sicherer, barrierefreier und gut skalierbarer Plattformen. Großer Wert wird auf Sicherheit, Barrierefreiheit und Standardisierung gelegt. So sind Gentics-Produkte etwa im Sozialministerium, bei den Sozialversicherungen, den Arbeiterkammern sowie den Wirtschaftskammern, bei der Rundfunk- und Telekom-Regulierungsbehörde, dem Amt der NÖ Landesregierung sowie beim Bundesrechenzentrum im Einsatz. Zu den internationalen Projekten gehört eine neue E-Government-Portallösung für die Schweizer Bundesverwaltung, die Gentics als Projektpartner des Softwareunternehmens RUBICON IT realisiert.	Laimgrubengasse 10 1060 Wien  salesdesk@apa.at <a href="http://www.gentics.com">www.gentics.com</a>
HPC DUAL	Seit dem Jahr 2006 befasst sich hpc DUAL mit der Beratung, Konzeption und Umsetzung von Lösungen für einen durchgängigen digitalen Postausgangs- und Versandprozess für Wirtschaft und Verwaltung. Das Zustellsystem „BriefButler“ unterstützt die Digitalisierung des Briefversands und umfasst die Themen Identifikation und Authentifizierung, Online-Formulare, physische und digitale Ausgangskanäle sowie eine integrierte E-Payment Funktion. Dadurch können Empfängerinnen und Empfänger behördliche Dokumente, aber auch tägliche Briefpost, räumlich und zeitlich unabhängig empfangen und digital verwalten. Ist man digital nicht erreichbar, wird der Brief vollautomatisch gedruckt, kuvertiert und postalisch versandt. Ziel von hpc DUAL ist es, mit dem BriefButler die nationalen Postgesellschaften im Bereich der adressierten Briefzustellung bis 2030 abzulösen.	Hasnerstraße 123 1160 Wien  info@hpcdual.at <a href="http://hpcdual.com/at">hpcdual.com/at</a>

INSTITUTION	BESCHREIBUNG	KONTAKT/WEBSEITE
IT-KOMMUNAL	Bei der IT-Kommunal GmbH handelt es sich um eine Public-Private-Partnership mit indirekter Kundenbeteiligung im Wege eines Vereins, des ZVK (Zentrum für Verwaltungskooperation). Aufgabe ist die Entwicklung, der Betrieb und die Bereitstellung von kollaborativen E-Government-Services primär für österreichische Städte und Gemeinden. Der Fokus liegt dabei auf neuen digitalen Anwendungen, die sich komplementär in die Landschaft der etablierten kommunalen Fachanwendungen wie Finanz- und Haushaltswesen oder Steuer- und Abgabewesen einfügen. IT-Kommunal deckt mit ihrem Angebot im Prinzip den gesamten Prozess von der digitalen Antragstellung über den internen Workflow, die digitale Ablage bis hin zur E-Zustellung ab. Im Bereich der Online-Antragstellung ist das Unternehmen den Angaben zufolge mit dem Service „amtsweg.gv.at“ und einer Abdeckung von rund 60% aller Kommunen Marktführer in Österreich.	Pius-Parsch-Platz 9/14 1210 Wien  office@it-kommunal.at <a href="http://www.it-kommunal.at">www.it-kommunal.at</a>
KOMMUNALNET	Kommunalnet ist ein Arbeits- und Informationsportal für die österreichischen Gemeinden. Pro Monat werden laut den Angaben rund 690.000 Zugriffe auf die Intranet-Plattform verzeichnet. Kernzielgruppen sind Bürgermeisterinnen, Gemeindebedienstete, Funktionäre und kommunale Entscheidungsträgerinnen. Als gemeinsame Plattform des Österreichischen Gemeindebundes, seiner Landesverbände und der Kommunalkredit Austria informiert Kommunalnet Gemeindebedienstete aus derzeit mehr als 2.000 Gemeinden über kommunal relevante Neuigkeiten. Darüber hinaus erreicht das Portal alle 2.095 Gemeinden über einen elektronischen Newsletter (rund 24.000 Abonnentinnen und Abonnenten).	Wipplingerstraße 19/2 1010 Wien  office@kommunalnet.at <a href="http://www.kommunalnet.at">www.kommunalnet.at</a>
LEKTON GRAFIK & SOFTWARE-ENTWICKLUNG	Die Lekton Grafik & Softwareentwicklung eG entwickelt Webapplikationen mit Fokus auf Datenvisualisierung (speziell Open Government Data), Grafikdesign und Applikationen, die dem semantischen Web zuzuordnen sind. Als Referenz wird beispielsweise die ViennaVIZ-Datenvisualisierungssoftware für die Stadt Wien genannt. Kunden sind unter anderen die Arbeiterkammer Wien, ecop Technologies, Kreativwirtschaft Austria, LieberLieber Software GmbH, ÖGB – Österreichischer Gewerkschaftsbund, Österreichische Nationalbank, Technisches Museum Wien, sparx Services, Stadt Wien und die Wirkungscontrollingstelle des Bundes.	Pulverturmstraße 17/3+4 1090 Wien  mail@lekton.at <a href="http://lekton.net">lekton.net</a>

INSTITUTION	BESCHREIBUNG	KONTAKT/WEBSEITE
MOBILE SERVICES FOR PUBLIC SAFETY (MOPS)	Die MOPS GmbH (moPS) mit Sitz in Wien ist ein von der International Public Safety GmbH (IPS) und „snapworx OG“ (snapworx) gegründetes Unternehmen. Das Unternehmen verfügt über eine langjährige Erfahrung im Marktsegment Public Safety & Security und hat eine starke technologische Ausrichtung. moPS hat ein Framework für mobile Anwendungen für Organisationen der öffentlichen Sicherheit entwickelt. Zudem lassen sich mit dem Produktportfolio des Unternehmens digitale Prozesse der öffentlichen Verwaltung den Angaben zufolge schnell und zielorientiert umsetzen.	Marchettigasse 14/1/Top 3 1060 Wien  kontakt@mops.eu <a href="http://www.mops.eu">www.mops.eu</a>
ÖSTERREICHISCHE STAATSDRUCKEREI	Produktion von hochsicheren ID-Dokumenten. Mit der My Identity App (MIA) hat die Staatsdruckerei ein einzigartiges Produkt für sichere Identität in der digitalen Welt entwickelt. MIA integriert alle Ausweisdokumente und eine e-ID Funktion in einer App. Physische Dokumente müssen damit nicht mehr mitgeführt werden. Am Smartphone selbst werden keine persönlichen Daten gespeichert. Nach der Aktivierung von MIA erfolgt die Verlinkung zwischen den Daten austauschenden Geräten. Das zentralisierte Management aller Ausweisdokumente gewährleistet sowohl die nötige Standardisierung, als auch die Akzeptanz der Userinnen und User. Egal, ob Fahrzeugkontrolle oder Eröffnung eines Bankkontos: Mit der digitalen Ausweis-App lässt sich die Identität immer zweifelsfrei nachweisen.	Tenschertstraße 7 1239 Wien  office@staatsdruckerei.at <a href="http://www.staatsdruckerei.at">www.staatsdruckerei.at</a> <a href="http://www.mia.at">www.mia.at</a>
RUBICON	Die RUBICON IT GmbH ist ein international tätiges Softwareunternehmen mit Hauptsitz in Wien. Der Schwerpunkt liegt auf der Digitalisierung und nachhaltigen Verbesserung von Geschäftsprozessen, insbesondere im E-Government Bereich. Das Unternehmen unterstützt Behörden bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsarbeit sowie der Umsetzung moderner Online-Bürgerinnenservices. Die Softwarelösungen von RUBICON sind in der öffentlichen Verwaltung in Europa auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene im Einsatz. Genannt werden beispielsweise die Fundbürosoftware Nova Find, die E-Akte Standardlösung Acta Nova oder auch das Acta Nova Dialog-Portal für eine medienbruchfreie Kommunikation zwischen Bevölkerung und Behörde.	Gonzagagasse 16 1010 Wien  office@rubicon.eu <a href="http://www.rubicon.eu">www.rubicon.eu</a>

INSTITUTION	BESCHREIBUNG	KONTAKT/WEBSEITE
XITRUST	Mit Standorten in Österreich und Deutschland bietet XiTrust eine sichere E-Signatur-Plattform für Unternehmen. Als Mit-eigentümer des Vertrauensdiensteanbieters A-Trust deckt XiTrust den Angaben zufolge die komplette Bandbreite elektronischer Signaturen ab. Aufbauend auf dieser Infrastruktur hat XiTrust das Tool MOXIS entwickelt, das es den Institutionen ermöglicht, elektronische Signaturen – sowohl für den internen Gebrauch als auch für die „letzte Meile“ zu Bürgerin und Bürger – zu verarbeiten. Zu den wichtigsten Kunden zählt die Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen (SVS), die Zahlungsanweisungen mit Unterstützung von XiTrust MOXIS abwickelt. Auch die BMW Group, Adecco und AVL nutzen XiTrust.	Floragasse 7 1040 Wien  office@xitrust.com <a href="http://www.xitrust.com">www.xitrust.com</a>



## Medieninhaberin, Herausgeberin

Wirtschaftsagentur Wien.  
Ein Fonds der Stadt Wien.  
Mariahilfer Straße 20  
1070 Wien  
[www.wirtschaftsagentur.at](http://www.wirtschaftsagentur.at)

## Kontakt

Bernhard Schmid  
Technologie Services  
T +43 1 25200-521  
[schmid@wirtschaftsagentur.at](mailto:schmid@wirtschaftsagentur.at)

## Text und redaktionelle Bearbeitung

APA - Austria Presse Agentur eG  
Laimgrubengasse 10  
1060 Wien

## Gestaltung

[seitezwei.com](http://seitezwei.com)

## Fotos

Wirtschaftsagentur Wien/Alexander Chitsazan  
Wirtschaftsagentur Wien/Karin Hackl  
Wirtschaftsagentur Wien/Klaus Vyhnalek

Technologie Reports gibt es zu den Themen:

- AAL (Ambient Assisted Living)
- Additive Fertigung
- Big Data und AI
- Blockchain
- City Logistik
- Cloud-Computing
- Data4Good
- E-Commerce
- E-Government
- E-Health
- Enterprise Software
- Entertainment Computing
- FinTech
- Green Building
- HR-Tech
- Intelligente Automatisierung und Robotik
- Intelligente Produktion
- Internet of Things
- IT-Security
- Lebensmittel
- Mobile Computing
- Prototyping - von der Idee zum Produkt
- Regenwasser in der Stadt
- Technologie erleben
- Urbane Energieinnovationen
- Urbane Mobilität
- User Centered Design
- Visual Computing

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

**REACT-EU** ALS TEIL DER  
REAKTION DER UNION AUF DIE  
COVID-19-PANDEMIE FINANZIERT.



Europäische Union Investitionen in Wachstum & Beschäftigung. Österreich.

Das Projekt „Fit für die Zukunft“ trägt dazu bei, betriebliche Forschungs- und Innovationsaktivitäten in Wien auszubauen, Kooperationen anzuregen und bei jungen Wienerinnen und Wienern Begeisterung für Forschung und Innovation zu wecken.

Änderungen sind vorbehalten, für Irrtümer, Satz- und Druckfehler übernimmt die Wirtschaftsagentur Wien keine Haftung.

**REACT-EU** ALS TEIL DER  
REAKTION DER UNION AUF DIE  
COVID-19-PANDEMIE FINANZIERT.



Europäische Union Investitionen in Wachstum & Beschäftigung, Österreich.

Das Projekt „Fit für die Zukunft“ trägt dazu bei, betriebliche Forschungs- und Innovationsaktivitäten in Wien auszubauen, Kooperationen anzuregen und bei jungen Wienerinnen und Wienern Begeisterung für Forschung und Innovation zu wecken.

wirtschafts  
agentur  
wien

 Für die  
Stadt Wien

---

## Kontakt

Wirtschaftsagentur Wien.  
Ein Fonds der Stadt Wien.  
Mariahilfer Straße 20  
1070 Wien  
[wirtschaftsagentur.at](http://wirtschaftsagentur.at)