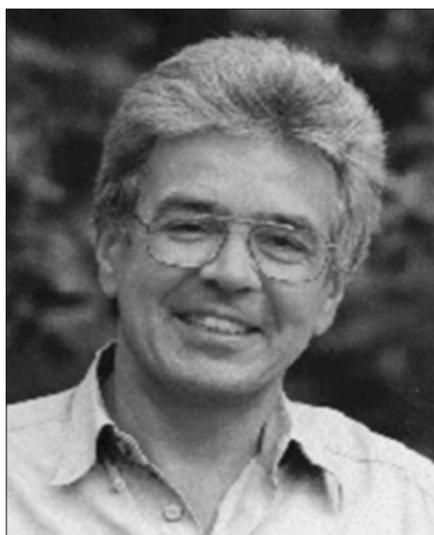


## Neue Initiativen des ADV-Vorstandes

Am 3. Juli 2003 fand eine ADV-Vorstandssitzung statt. Das Ergebnis dieser Vorstandssitzung war ein sehr positives. Man stellte fest, dass die ADV viele Stärken wie Unabhängigkeit, Anwendungsorientiertheit, ausgezeichnete Aus- und Weiterbildungsprogramme, attraktives Angebot



**Univ.-Prof. Dr. Roland Wagner**  
Vizepräsident der ADV  
(Prof. Wagner betreut im  
ADV-Vorstand u. a. die Bereiche  
Öffentlichkeitsarbeit und PR)

an kostenfreien Veranstaltungen, große Mitgliederzahl, Heterogenität des Vorstandes und der Mitglieder, gute Kooperationen mit Schwesterorganisationen in den EU Beitrittsländern aufweist.

Neben diesen vielen Stärken der ADV wurde auch darüber diskutiert, inwieweit die ADV neue Aktivitäten starten sollte. Die Diskussion darüber war sehr fruchtbar, und als noch sehr junges Mitglied des ADV-Vorstandes bin ich davon überzeugt, dass die Richtungen, die am 3. Juli 2003 im Vorstand vorgegeben wurden, sehr vielversprechend sind.

Zum einen war man sich vollständig einig, dass eine jährliche e-Government Konferenz mit den folgenden Spezifikationen stattfinden soll. Es soll eine Konferenz sein, die für und mit Bund, Ländern, Gemeinden und Sozialversicherungsträgern veranstaltet wird. Es soll aber auch eine Plattform für die jüngst von der Bundesregierung gestartete e-Government Initiative sein und eine Plattform für die Beitrittsländer. Bei dieser jährlichen e-Government Konferenz soll über konkrete Anwendungen berichtet und diskutiert werden.

Der Vorstand war auch der Meinung, dass man neue User Groups (z. B.: SAP oder auch Open Source) aufbauen sollte. Der einst sehr gelungene Gemeindegtag soll in Anbetracht der Wichtigkeit wiederbelebt werden, und die ADV wird ein Angebot von IT-Seminaren für Sachverständige aufbauen.

Die ADV wird auch versuchen, Zertifikate für herstellernerneutrale Ausbildung anzubieten, wobei dies an Hand eines

## IT-Kosten 2003

Anfang 2003 startete die Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV) gemeinsam mit EDV Concept, Technisches Büro für Informatik GmbH eine Umfrage zu den IT-Kosten österreichischer IT-Anwender. Die Fragebogen wurden mittels Rundschreiben an die ADV-Mitglieder versandt und zugleich auf der Homepage [www.adv.at](http://www.adv.at) zur interaktiven Eingabe bereitgestellt. Die Rückmeldungen kamen von Unternehmen aus Dienst-

## Aus dem Inhalt

Neue Initiativen des ADV-Vorstandes	1
IT-Kosten 2003	1
Neue Rechtslage für E-Mail Werbung	3
OGH-Urteil zu Adnet.at – Gemeinde-Namen als Domain nicht geschützt	4
Buchbesprechung	5
E-Government als IT-Schub	6
ADV-Tagung „eGovernment“	6
EasyWinWin – eine groupware-unterstützte Methode zur Erhebung und Verhandlung von Anforderungen	6
Aktuelle Veranstaltungen	8

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

konkreten Beispielen über Netzwerktechnik diskutiert wurde.

Es gilt neben der Pflege der oben erwähnten Stärken, die neuen angedachten Aktivitäten mit Leben zu füllen. Damit wird die ADV für viele Firmen und Personen noch attraktiver als sie schon ist.

leistung, Gewerbe, Industrie, Kreditwesen und Versicherung sowie der öffentlichen Hand.

Abgefragt wurden neben IT-bezogenen Kennzahlen insbesondere die Verteilung der Kosten auf die Bereiche Hard-, Software und Personal, die Wichtigkeit der Anwendungsgebiete, wie zB Buchhaltung, Produktionsplanung, etc und die aktuell eingesetzte/n Betriebssysteme und Anwendungssoftware.

**Durchdringung mit EDV – Anteil der IT-Arbeitsplätze an der Gesamtzahl der MitarbeiterInnen**

von IT-Dienstleistungsunternehmen erklärt die Möglichkeit von IT-Budgets jenseits der 50% des Jahresumsatzes.

dustrie 1994 pro Jahr 81.000 ATS oder ca 5.900 EUR und im Bereich Finanzdienstleistungen 101.000 ATS oder ca 7.300 EUR, liegen diese Werte 2002 bei 7.000 EUR bzw 10.000 EUR. Acht Jahre IT-Entwicklung entsprechen also einer Kostensteigerung von 20% bis 30%.

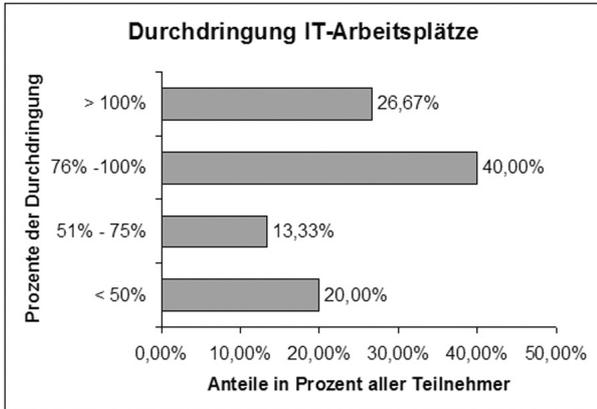


Abb. 1

**Kosten je „Endarbeitsplatz“ von 1994 auf 2002 um 30% gestiegen!**

Hierbei wurden die gesamten Kostenangaben aus dem IT-Bereich auf die Anzahl der Endarbeitsplätze (zB PC, ...) umgelegt und zusätzlich die Minimal- und Maximalwerte ermittelt.

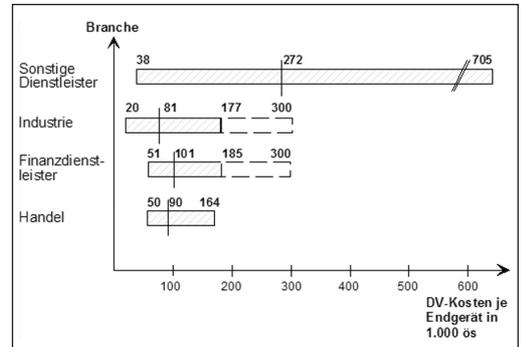


Abb. 4 IT-Kosten 1994/08 (Diebold-Studie)

Abbildung 1 zeigt die Durchdringung der Unternehmen mit IT-Arbeitsplätzen. Auffällig erscheint, dass nur mehr in ca. 20% der Betriebe der Anteil der IT-Arbeitsplätze unter 50% liegt, wobei dies in erster Linie auf Gewerbebetriebe bzw. produktionsorientierte Unternehmen mit hohem manuellem Fertigungsanteil zurückzuführen ist. Die über 100%-ige Durchdringung lässt auf den verstärkten und vor allem in vielen Fällen zusätzlichen Einsatz von Laptops bzw im Finanzbereich von Kundenselbstbedienungsgeräten schließen.

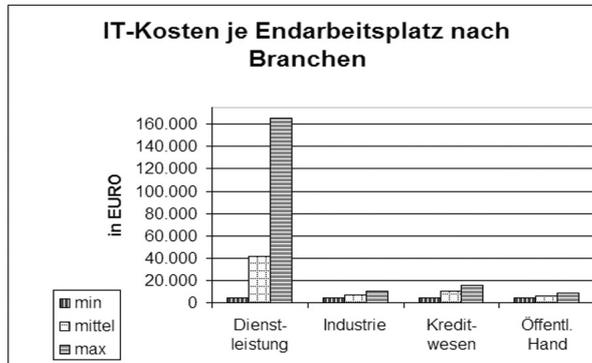


Abb. 3 IT-Kosten je Arbeitsplatz 2002

Vergleicht man die Werte 2002 mit denen aus der Diebold-Studie, IT-Organisation und IT-Kosten 8/94, so ergeben sich einige interessante Feststellungen:

Bei den Dienstleistern zeigten sich sowohl 1994 als auch 2002 enorme Schwankungen in den IT-Kosten. Hier kann kein signifikanter Trend abgeleitet werden.

**Höhe des IT-Budget**

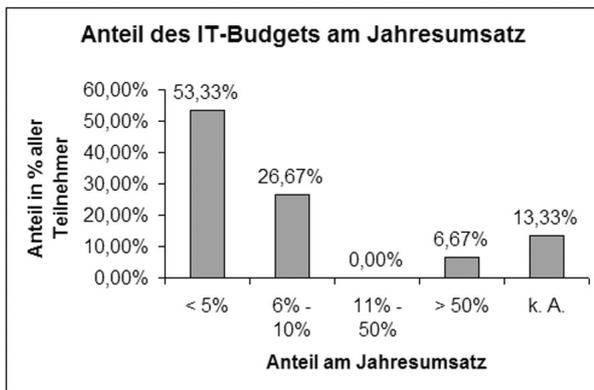


Abb. 2

Abbildung 2 zeigt den Anteil des IT-Budget am Jahresumsatz. Bei über 53% der beobachteten Unternehmen betragen die budgetierten IT-Kosten weniger als 5% des Jahresumsatzes, bei 27% zwischen 6% und 10%. Die Beteiligung

Der Kostenabstand zwischen den vergleichbaren Branchen Industrie und Kreditwesen (Finanzdienstleister) ist mit etwa 20 Prozent gleich geblieben.

Absolut haben sich die Kosten um ca. 20% bis 30% erhöht. Kostete der durchschnittliche IT-Arbeitsplatz in der In-

**Verteilung der IT-Kosten je Kostenfaktor**

Bei der Aufteilung der Gesamt-IT-Kosten nach Kostenfaktoren sind die hohen

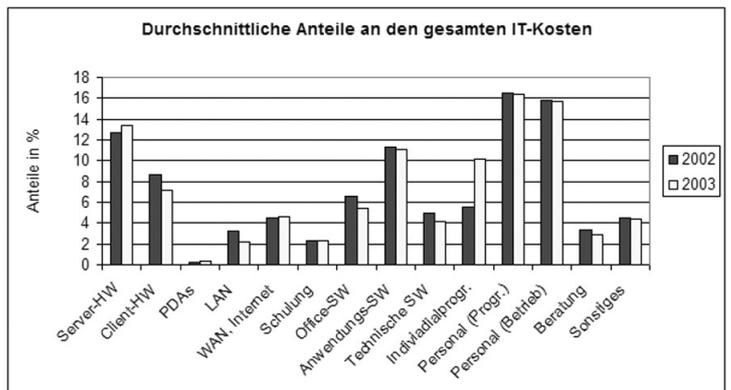


Abb. 5

Anteile für Personal (Programmierung, Betrieb) sowie für Server-HW und Anwendungssoftware auffällig.

Die Diebold-Studie<sup>1</sup> aus 1994 zeigt folgende Aufteilung der Kostenfaktoren:

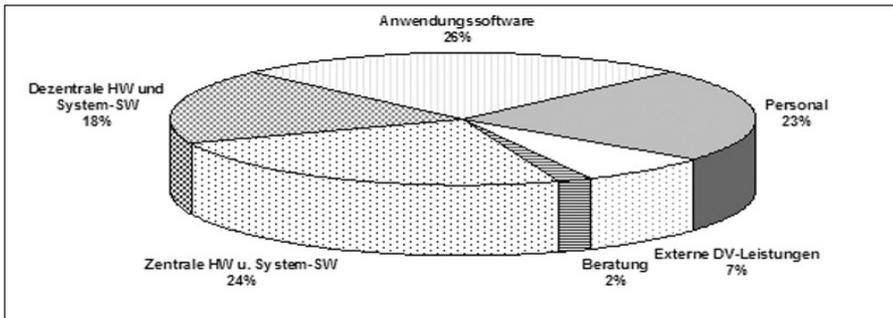


Abb. 6

Trotz rigoroser Sparmaßnahmen im Personalbereich hat also der Personalanteil zwischen 1994 und 2003 von 23% auf 34% zugenommen. Der Bereich Anwendungs-Software ist anteilig gleich bei ca 23% geblieben.

**Ausblicke und Trends**

Im Allgemeinen lassen sich aus den übermittelten Informationen der teilnehmenden Unternehmen folgende Trends erkennen:

Outsourcing ist für die Unternehmen nicht mehr so interessant wie 1994. Nur 13,3% der befragten gaben an, ihr Server-System sei outsourct.

Linux als Server-Betriebssystem wird immer interessanter. Knapp 46% der Befragten gaben an, entweder bereits umgestiegen zu sein oder einen Umstieg ins Auge zu fassen.

Als Client-Betriebssystem steckt Linux allerdings noch „in den Kinderschuhen“, die Bereitschaft, einen Umstieg zu erwägen, bekundeten gerade 13%.

**Erstellt wurde die Studie unter der Mitarbeit der ADV und EDV Concept, Technisches Büro für Informatik GmbH**



Die EDV Concept wurde 1996 von DI DDr. Walter Jaburek gegründet. Als technisches Büro steht das Unternehmen für produkt- und herstellernerneutrale Beratung durch qualifizierte Mitarbeiter mit Befugnis zur Vertretung vor Behörden.

Ein Team von insgesamt 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleitet den ge-

samten Umfang eines EDV Projektes, von der Konzeption, gegebenenfalls Vergabe (auch nach EU-Recht), über Vertragsgestaltung bis zum erfolgreichen Abnahmetest. Gutachten in Zweifelsfragen und Streitschlichtung ergänzen das Angebot an Dienstleistungen für erfolgreiche EDV-Projekte. Zu den Kunden zählen Behörden und Unternehmen wie ua. BM für auswärtige Angelegenheiten, BM für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, BM für Inneres, BM für Arbeit und Soziales, Bundeskanzleramt, Oesterreichische Nationalbank, Österreichische Kontrollbank, Elektrizitäts-Control GmbH, Wienstrom GmbH, Verbund AG, Österreich Werbung, Salzburger Tourismusverband, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, Steiermärkische Gebietskrankenkasse, Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Land Niederösterreich, Gemeinde Wien, Stadt Baden, Stadt Neunkirchen, Burgenländische Landesregierung, Österreichische Bundesbahnen (Güterverkehr, Personenverkehr), Bank Austria AG, Denzel, Die Presse, Quester, Raiffeisen-Datennetz GmbH, Verlagshaus Styria / Kleine Zeitung, Universale-Bau, Heidelberger Druckmaschinen, Herz Armaturen GmbH, Polo AG.

1) Vgl. Diebold-GesmbH, Studie IT-Organisation und IT-Kosten, 08/94

# Neue Rechtslage für E-Mail Werbung

Am 20. August 2003 trat das neue Telekommunikationsgesetz<sup>1</sup> in Kraft, das in § 107 auch eine Neuregelung des Verbots von Werbe-E-Mails – einschließlich SMS – enthält.

Die Zusendung von E-Mails und SMS an Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG ist demnach ohne deren vorherige Einwilligung unzulässig, wenn die Zusendung zu Zwecken der Direktwerbung erfolgt oder an mehr als 50 Empfänger gerichtet ist (Opt-In)<sup>2</sup>. Der Gesetzgeber hat dadurch die bisherige Regelung des § 101 TKG 1997 dahingehend eingeschränkt, dass nur noch

Verbraucher Schutz vor unerbetenen Werbe-E-Mails genießen, und hat zudem den undeutlichen Begriff der Massensendung dadurch präzisiert, dass die Zusendung derselben E-Mail oder SMS an mehr als 50 Empfänger den Tatbestand der Massensendung erfüllt.

Werbe-E-Mails und SMS an Unternehmen sind nunmehr hingegen ohne deren vorherige Einwilligung ausdrücklich zulässig, wenn der Versender dem Empfänger in der E-Mail oder SMS ausdrücklich die Möglichkeit einräumt, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen (Opt-Out)<sup>3</sup>. Aufgrund dieser

ausdrücklich erfolgten Klarstellung ist die Zusendung von Werbe-E-Mails und SMS an Unternehmer ohne deren vorherige Einwilligung nunmehr auch zivil- und wettbewerbsrechtlich zulässig.

Auch die Zusendung von Werbe-E-Mails und SMS an Verbraucher bedarf dann nicht dessen vorherige Zustimmung.

1 Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird (Telekommunikationsgesetz 2003 – TKG 2003) BGBl I 2003/70.  
 2 § 107 Abs 2 TKG.  
 3 § 107 Abs 4 TKG

mung, wenn der Absender die Kontaktinformation für die Nachricht im Zusammenhang mit dem Verkauf oder eine Dienstleistung an seine Kunden erhalten hat, diese Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt und der Kunde klar und deutlich die Möglichkeit erhalten hat, eine solche Nutzung der elektronischen Kontaktinformation von vornherein bei deren Erhebung und zusätzlich bei jeder Übertragung kostenfrei und problemlos abzulehnen<sup>4</sup>.

Auf jeden Fall unzulässig ist die Zusendung elektronischer Nachrichten zu Zwecken der Direktwerbung, wenn die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird oder bei der keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann<sup>5</sup>.

Ein Zuwiderhandeln gegen die in § 107 Abs 2, Abs 4 und Abs 5 TKG geregelten Verbote stellt eine Verwaltungsübertretung dar, die mit einer Geldstrafe bis zu 37.000 Euro bestraft wird. Ein Zuwiderhandeln gegen § 107 Abs 3 TKG zieht hingegen keine Verwaltungsstrafe nach sich<sup>6</sup>.

Die in § 107 getroffene Neuregelung ist aufgrund von Art 13 der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation<sup>7</sup>, die bis 31. Oktober 2003 umzusetzen ist, jedoch mit Vorsicht zu genießen. Darin wird die Verwendung der elektronischen Post für die Zwecke der Direktwerbung ausdrücklich und ausnahmslos nur bei vorheriger Einwilligung der Teilnehmer gestattet, wobei Teilnehmer jede natürliche Person – und nicht nur der Verbraucher – ist. Auch die in der Richtlinie getroffene Definition der elektronischen Post als jede über ein öffentliches Kommunikationsnetz verschickte Text-, Sprach-,

Ton- oder Bildnachricht, die im Netz oder im Endgerät des Empfängers gespeichert werden kann, bis sie von diesem abgerufen wird, geht über den Wortlaut des § 107 TKG hinaus.

Der Werbende wird daher gut daran tun, die weitere Entwicklung auf dem Gebiet der Direktwerbung mit Fernkommunikationsmitteln im Auge zu behalten, um eventuelle Haftungsrisiken auszuschließen.

*Mag. Thomas Fraiß  
Rechtsanwaltsanwärter  
Hoffmann-Ostenhof Rechtsanwalts  
GmbH*

4 § 107 Abs 3 TKG

5 § 107 Abs 5 TKG

6 § 109 Abs 3 Z 20 und Z 21 TKG

7 Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) ABI L 201 v 31.7.2002 S 37.

## OGH-Urteil zu Adnet.at – Gemeinde-Namen als Domain nicht geschützt

Von Ralph Kilches

Seit dem Urteil Heidelberg.de hatte sich in Deutschland eine breite Judikatur zum Anrecht von Städten und Gemeinden auf Nutzung ihres Namens als Internet-Domain gebildet.

Die deutschen Gerichte waren einheitlich der Meinung, dass www.Gemeindenname.de der jeweiligen Kommune zustünde. Ausnahmen waren besonders kleine Gemeinden wie zB Wüstenroth, die gegen den Versicherungskonzern das Nachsehen hatten, oder die Gemeinde Boos bei München, die gegen BOSS verlor, weil das Gericht anerkannte, dass es sich bei der Eingabe von www.boos.de um einen häufigen Eingabefehler der international bekannten Marke BOSS handle.

In Österreich wurde nunmehr im Fall Adnet der erste Streit zwischen der Gemeinde und einem Privaten entschieden, der unter www.adnet.at ein Informationsportal über diese Gemeinde betrieben hat.

Für den Obersten Gerichtshof war entscheidend, dass die Plattform in keiner Weise für den Ort inhaltlich abträglich war und dass ein gut sichtbarer Hinweis auf die offizielle Web-Seite der Gemeinde vorhanden war.

Die Kernrechtsfrage für den Obersten Gerichtshof war, ob in der Domainregistrierung eine Bestreitung des Namensrecht zu sehen sei. Die Höchst Richter kommen zum Ergebnis, dass der

Umstand, dass eine Domain nur einmal vergeben werden kann, rein technische Ursache habe.

Eine Namensanmaßung sei hingegen nicht in jedem Fall rechtswidrig, sondern nur wenn schutzwürdige Interessen verletzt werden. Ob eine Zuordnungsverwirrung entsteht ist nicht nur nach der Domain, sondern auch nach deren Inhalt zu beurteilen. Ein klarer und deutlicher Hinweis auf die offizielle Web-Seite der Gemeinde reicht. Im Fall Adnet meinte der OGH daher, dass keine wesentliche Beeinträchtigung vorhanden sei, weil man durch einen einfachen Klick zur Webseite der Gemeinde gelangen kann. Insbesondere wies der OGH auch auf die Möglichkeit der Ge-

meinde hin, unter [www.adnet.gv.at](http://www.adnet.gv.at) jedenfalls eine Registrierung vornehmen zu können.

Ein Ende des Schutzes von Städtenamen als Domain ist damit keinesfalls gegeben. Nur kleine, unbekannte Orte haben eben einen sehr schwachen Schutz. Ähnlich wie bei international bekannten Marken, sind international bekannte Städte insbesondere Weltstädte, wie Wien, Salzburg (Mozart) und Innsbruck (Olympiade) geschützt.

Interessant wird in der künftigen Entwicklung der Rechtsprechung die Frage, wie der OGH nunmehr das berechnete Interesse von Tourismusverbänden beurteilt. Diese sind eigentlich von Gesetzeswegen zur Vermarktung des Ortes berufen und haben eine gewisse Monopolstellung. Bei kleinen Wintersportorten müßte deren Interesse höher zu bewerten sein, sowohl gegenüber Dritten als auch gegenüber der Gemeinde. Dies gilt insbesondere, wenn der Tourismusverband ausländische Gäste ansprechen soll, weil diese üblicherweise unter [www.ortsname.at](http://www.ortsname.at) suchen werden.

*Mag. Ralph Kilches  
Hoffmann-Ostenhof Rechtsanwälte  
GmbH*

Der Autor hält regelmäßig Seminare zum Thema E-Commerce und Internet-Recht bei der ADV.

**Die nächsten Seminare**

Seminar

**„Internet-Recht: Werberecht, Urheberrecht & Konsumerschutz für E-Commerce-Unternehmen“**

Wien, 13. November 2003  
Salzburg, 11. Dezember 2003

Spezialseminar

**„Wie spamme ich richtig und legal?“**

Wien, 14. Oktober 2003

# Buchbesprechung

**„Voice over IP“ von Rolf-Dieter Köhler, 296 Seiten, mitp-Verlag/Bonn**

Dieses Werk hat das Ziel, das Verständnis der Verantwortlichen im Bereich Telekommunikation und Datenübertragung für die jeweils andere Technologie zu erhöhen, sowie den übertriebenen Erwartungen, Visionen und Wünschen der Beteiligten praktikable Lösungen entgegenzusetzen.

Der Autor macht den Leser mit den Chancen, Umsetzungsmöglichkeiten und auch Problematiken der Konvergenz von Sprachtelefonie und Datenübertragung vertraut. Nachdem der Leser für wichtige Aspekte der Sprach-Daten-Integration sensibilisiert wurde, gibt der Autor einen Überblick über die maßgeblichen technischen Grundlagen, Normen und Standards, um dann schließlich auf Lösungsansätze und Anbieter einzugehen.

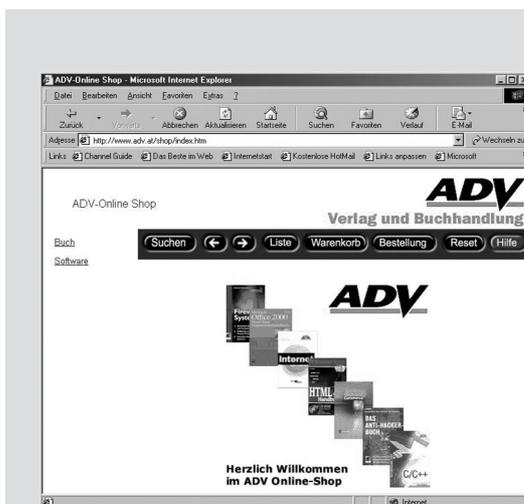
Die Darstellung der technischen Zusammenhänge nimmt den Großteil des Werkes ein; sie ist recht detailliert und

erfordert trotz der hohen Verständlichkeit ein gewisses technisches Vorwissen. Nach dem technischen Teil werden dann einige Anbieter und deren Konzepte kurz vorgestellt und eingeschätzt und erfolgt ein Resümee über den derzeitigen Stand sowie eine kurze Betrachtung über die Wirtschaftlichkeit.

Im Schlussteil des Buches macht der Autor dann Vorschläge für die Planung der praktischen Umsetzung von Voice over IP.

Das vorliegende Werk bietet einen technikbetonten, übersichtlichen und informativen Überblick über Voice over IP und eignet sich daher für technisch vorgebildete Entscheidungsträger, die wissen wollen, was man sich von diesen Technologien erwarten kann und wo die Knackpunkte dabei liegen.

*Mag. Ralf Blaha LL.M.  
EDV Concept Technisches Büro für Informatik GmbH*



**Besuchen Sie den Web-Shop der „ADV-Buchhandlung“**

**<http://www.adv.at/shop/index.htm>**

## E-Government als IT-Schub

### Sektor wächst um zehn Prozent

**E**-Government, also die elektronische Abwicklung von Behördendiensten, entwickelt sich zum Wachstumsmotor für die gegenwärtig nicht vom Erfolg verwöhnte IT-Industrie. Während der IT-Markt in Europa derzeit im Schnecken tempo um rund zwei Prozent zulegt, wachsen die IT-Ausgaben der öffentlichen Hand demgegenüber um zehn Prozent pro Jahr. Diese Zahlen wurden bei der zweitägi-

gen EU-Konferenz <http://europa.eu.int> „elektronische Behördendienste“ präsentiert, die im italienischen Como stattfand.

An der Konferenz in Como, der ersten größeren Veranstaltung unter der italienischen EU-Ratspräsidentschaft, haben neben 30 Ministern aus der EU, der EFTA und den Beitrittsländern Manager von einem halben Dutzend IT-Gi-

ganten wie HP und IBM teilgenommen. Die Motivationen, in E-Government zu investieren, sind sowohl demokratiepolitischer als auch finanzieller Art, wurde bei der Konferenz betont. „E-Government schafft einen öffentlichen Sektor, der offen und transparent ist und der um das Geld des Steuerzahlers einen hohen Wert liefert“, sagte der für Unternehmen und die Informationsgesellschaft zuständige EU-Kommissar Erkki Liikanen.

Als Vorteil der Behördenwege via Internet wurde hervorgehoben, dass sich Ausgaben für E-Government sehr schnell bezahlt machen. Es sei einfach billiger, wenn Bürger ihre Formulare im Internet ausfüllten oder sich dort Informationen holten als wenn Beamte etwa am Telefon Anfragen beantworten müssten. Auf der anderen Seite drohseln aber die Regierungen angesichts der wirtschaftlichen Krise ihre entsprechenden Investitionen.

Zudem liegt die Implementierung von E-Government-Services im nationalen und nicht im EU-Verantwortungsbe reich. Nichtsdestotrotz haben die 30 Minister bei der Como-Tagung ihre Entschlossenheit zum Ausdruck gebracht, die Einführung elektronischer Behördendienste zu beschleunigen.

*Quelle: presstext.austria*

## ADV-Tagung „eGovernment“

**D**ie ADV veranstaltet am 6. und 7. November 2003 in Wien die Tagung „eGovernment als Herausforderung: Strategien, Produkte, Best Practice“. Das umfassende Vortragsprogramm wird mit zahlreichen Produktpräsentationen im Rahmen einer Ausstellung ergänzt. Leiter der Veranstaltung ist Herr Prof. Dr. Roland TRAUNMÜLLER, Universität Linz.

Das detaillierte Programm finden Sie im Internet: <http://www.adv.at/veranstaltungen/programme/eGov20031107.pdf>

**Wichtiger Hinweis: Bei Buchung bis zum 10. Oktober erhalten Sie EUR 50,- Preisnachlass!**

## EasyWinWin – eine groupware-unterstützte Methode zur Erhebung und Verhandlung von Anforderungen

Von Dr. Paul Grünbacher – Abteilung für Systemtechnik und Automation an der Johannes Kepler Universität Linz

### 1. Einleitung

Die Anforderungsdefinition spielt für den Erfolg von Software-Projekten eine entscheidende Rolle. Fehlende, unklare, oder fehlerhafte Anforderungen

führen oft zu Schwierigkeiten in Projekten oder sogar zum Scheitern von Entwicklungsvorhaben.

Obwohl eine Vielzahl von Standards, Vorgehensmodellen, Beschreibungs-

sprachen und Werkzeugen verfügbar ist, hat die Software-Industrie nach wie vor Schwierigkeiten mit Anforderungen. Das ist durch entsprechende Studien belegt: Eine von der Standish Group durchgeführte Erhebung in mehr als

8000 Projekten ergab, dass 30% aller Projekte vorzeitig scheitern und 70% der verbleibenden Projekte nicht die Kundenerwartungen erfüllen. In mehr als 50% der Fälle lag die Ursache bei Schwierigkeiten während der Anforderungsdefinition.

Während für die Beschreibung, Modellierung und Qualitätssicherung von Anforderungen viele Ansätze existieren, ist das Vorgehen bei der gemeinsamen Erhebung, Abklärung und Verhandlung von Anforderungen oft noch sehr unstrukturiert.

Die Kommunikation unter den Projektbeteiligten und -betroffenen (stakeholder) ist aber für den Erfolg von Anforderungen entscheidend. So führt nur das gebündelte Fachwissen von Kunden, Anwendern, Entwicklern, Fachexperten, etc. zu tragfähigen Lösungen. Es ist also wichtig, wirkungsvolle Verfahren zur Erhebung und zum Austausch dieses Wissens einzusetzen. Es gilt auch, die oft widersprüchlichen Ziele, Erwartungen, Standpunkte und Vorstellungen zu kennen und aufeinander abzustimmen. Konflikte ergeben sich beispielsweise zwischen gewünschtem Funktionsumfang und verfügbarem Budget, zwischen Funktionsumfang, verfügbarer Zeit und resultierender Qualität. Solche Widersprüche und Konflikte möglichst frühzeitig zu erkennen ist ein wesentlicher Beitrag zum Risikomanagement in Software Projekten.

## 2. EasyWinWin

EasyWinWin ist ein werkzeuggestütztes Verfahren zur systematischen Erhebung und Verhandlung von Anforderungen in Software-Projekten. Der Ansatz basiert auf dem WinWin Spiral Modell, das von Barry W. Boehm an der University of Southern California entwickelt wurde: *In Software-Projekten sollen „win-lose“ Situationen zwischen Projektbeteiligten vermieden werden, da sich diese oft zu „lose-lose“ Situationen weiterentwickeln. Das Verstehen und Aufeinander-Abstimmen der unterschiedlichen Erwartungen ist dabei entscheidend. EasyWinWin unter-*

*stützt ein Projektteam beim gemeinsamen Erheben und Abklären von Systemanforderungen, bei der Festlegung von Prioritäten, beim Erkennen und Ausräumen von Widersprüchen und Konflikten, sowie bei der gemeinsamen Definition wichtiger Begriffe des Anwendungsbereichs. Der Ansatz wurde bereits in mehr als 50 Projekten in der Praxis erfolgreich erprobt.*

Aufgrund der Erfahrung mit früheren WinWin-Werkzeugen setzt EasyWinWin nicht ausschließlich auf Groupware-Unterstützung. Eine wichtige Rolle in einer EasyWinWin-Verhandlung hat der Moderator, der die Teilnehmer durch eine Verhandlung begleitet. In einem Moderationshandbuch werden sowohl die eingesetzten Moderationstechniken als auch Handhabung und Einsatz der Software-Werkzeuge im Detail erläutert.

Um die Kommunikation zwischen den Projektbeteiligten möglichst effizient zu gestalten, werden manche Schritte der Methode durch Groupware unterstützt. In Zusammenarbeit mit der Firma GroupSystems aus Arizona wurde Groupware zur Unterstützung und Automation von EasyWinWin adaptiert. Für die rasche Sammlung von Ideen eignen sich beispielsweise Werkzeuge zum Brainstorming. Für die Erhebung und Analyse von Präferenzen bieten Abstimmungswerkzeuge sehr wirkungsvolle Unterstützung. Durch geschickten Einsatz von Werkzeug-Optionen für Anonymität, Awareness, Berechtigungen, etc. können die Ergebnisse noch weiter verbessert werden und eine Anpassung an die jeweiligen Gegebenheiten erfolgen.

Die wesentlichen Merkmale von EasyWinWin sind:

- Aktive, direkte Mitarbeit aller wichtigen Projektbeteiligten und -betroffenen in der Anforderungsverhandlung und Entscheidungsfindung.
- Reduktion der Komplexität durch strukturiertes, moderiertes Vorgehen und Werkzeugunterstützung.
- Verbesserung der Vollständigkeit und Klarheit der Ergebnisse durch Einsatz von Checklisten und Moderationstechniken.

- Techniken zum effektiven Austausch von (verborgenem) Wissen zwischen Projektbeteiligten.
- Unterstützung zur Früherkennung von Konflikten und Widersprüchen in Anforderungen.
- Methodisches Vorgehen durch detaillierte Prozessbeschreibung.
- Sofortige Verfügbarkeit von Ergebnissen durch automatische Protokollierung von Diskussionsprozessen.

Eine genauere Beschreibung findet sich auf <http://sunset.usc.edu/research/WINWIN/EasyWinWin/> Der gesamte Artikel findet sich auf [http://www-pi.informatik.uni-siegen.de/stt/23\\_1/](http://www-pi.informatik.uni-siegen.de/stt/23_1/)

## 3. Verwandte Arbeiten

Zusätzlich zur Unterstützung der eigentlichen Verhandlungen wurde EasyWinWin in verschiedene Richtungen weiter ergänzt. Dazu zählen Methoden und Werkzeuge zur Verfeinerung von Verhandlungsergebnissen in Richtung einer Systemarchitektur, Lesetechniken zur Qualitätssicherung von Verhandlungsergebnissen, sowie die Entwicklung von Werkzeugen für dislozierte und asynchrone Verhandlungen.

Der Beitrag ist im Quality-Newsletter erschienen, der im Internet unter <http://www.software-quality-lab.at/Download/SWQL-Newsletter-200308.pdf> verfügbar ist.



Buchhandlung

– Ihr Lieferant

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

## Aktuelle Veranstaltungen

Studienreise Ostküste USA	Leitung: Dr. Alexander LOISEL	11. – 18.10.		Studienreise
Wie spamme ich richtig und legal?	RAA Mag. Ralph KILCHES	14. 10.	Wien	Seminar
IT-Servicemanagement – Prozesse, Methoden, Tools, Best-Practice-Beispiele	Leitung: Dipl.-Hdl. Ernst TIEMEYER	20. – 21.10.	Wien	Tagung
IT-Projektcontrolling: Wie Sie Ihre IT-Projekte effektiv steuern und lenken (Methoden, Tools, Erfahrungen)	Dipl.-Hdl. Ernst TIEMEYER	29. 10.	Wien	Seminar
ADV-Quartalsgespräch zum Thema „Mediation – Alternatives Konfliktmanagement im Unternehmen“	Dr. Gerald KASTNER, Mag. Stephan PROKSCH	30. 10.	Wien	Vorträge
MS Project in der Unternehmenspraxis	Dipl.-Hdl. Ernst TIEMEYER	30. – 31.10.	Wien	Seminar
Linux und Open Source Software in der Praxis	Leitung: Dipl.-Ing. Helmut MASCHKEK	12. 11.	Wien	Tagung
Internet-Recht – Werberecht, Urheberrecht & Zivilrecht für E-Commerce-Unternehmen	RAA Mag. Ralph KILCHES	13. 11.	Wien	Seminar
IT-Projektmanagement – Vorbereitung, Planung und Steuerung von IT -Projekten, Ganzheitliche Kompetenzvermittlung	Univ.Prof. Dr. Otto KRICKL, Dipl.-Hdl. Ernst TIEMEYER	24. – 28.11.	Bad Tatzmannsdorf	Seminar
Kosten- und Leistungstransparenz in der IT – Instrumente und Tools für das IT-Controlling, IT-Outsourcing, IT-Leistungsverrechnung	Dipl.-Hdl. Ernst TIEMEYER	4. – 5. 12.	Wien	Seminar
Internet-Recht – Werberecht, Urheberrecht & Zivilrecht für E-Commerce-Unternehmen	RAA Mag. Ralph KILCHES	11. 12.	Salzburg	Seminar

**Redaktionschluss für die „ADV-Mitteilungen 4/2003“:**

**15. Oktober 2003**

*Helfen Sie bitte mit, auch mit den „ADV-Mitteilungen“ einen Informationsaustausch unter den Mitgliedern zu ermöglichen. In diesem Sinn sind Ihre Beiträge sehr willkommen!*

**IMPRESSUM:**

*Medieninhaber:* ADV Handelsges.m.b.H.

*Herausgeber:* Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV)

*Redaktion:* Mag. Johann Kreuzeder, Generalsekretär der ADV

*Alle:* A-1010 Wien, Trattnerhof 2

*DVR:* 0119911

*Vervielfältigung:* Wiener Zeitung, Digitale Publikationen, Wiedner Gürtel 10, 1040 Wien

Namentlich gezeichnete Beiträge geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht unbedingt mit der Auffassung der ADV decken.

*ADV-Bürostunden:* Montag bis Donnerstag 8.30–17 Uhr, Freitag von 8.30–14 Uhr

Telefon: (01) (int. ++43-1) 5330913, Fax: DW 77, e-mail: office@adv.at,

URL: <http://www.adv.at>