Risk Report VIII
2016

RISK EXPERTS

Change & Disruption

Neue Arbeitswelt – Neue Organisationsformen
New World of Work – New Forms of Organization

Ausblicke: Haftung, Energie, Kommunikation 2025
Prospects: Liability, Energy, Communication in 2025

Vorreiter bei Qualität: Zertifizierung nach EN ISO 9001:2015
Quality Pioneers: Certification according to EN ISO 9001:2015

Inhalt

„wandel und disruption“ 4
Reaktionen auf den Wandel 6
Schreibtische und E-Mails auf dem Rückzug 8
Energie 2025 14
Haftung 2025 – quo vadis? 18
M2M ist der Hammer 22
Eine ganz persönliche Zukunftsperspektive 23
Professionelle Vorbereitung auf den Tag X und die Tage danach 26
Wir für Sie ... in Kufstein 28
Vorreiterrolle bei Qualität leben 29
Publikation zu Gefahren von Lithiumbatterien 29
Spezialwissen für Spezialbehörde 30
Für Sie bewertet 32
Unsere Leistungen 34

Contents

"change and disruption" 5
How we react to change 6
Fewer desks and e-mails 10
Three propositions concerning changes in change management 13
Energy 2025 16
Liability in 2025 – quo vadis? 20
M2M rocks 24
A very personal take on the future 25
Professional preparation for D-Day and the days after it 27
At your service ... in Kufstein 28
We live and breathe quality 29
Specialized knowledge for a specialized authority 31
Reviewed for you 32
Our services 34

Zum Cover / On the cover:
„Blowball“ mit freundlicher Genehmigung des Künstlers Stephan Reusse *www.stephanreusse.com*
“Blowball”. Courtesy of the artist Stephan Reusse *www.stephanreusse.com*

Impressum
Herausgeber, Medieninhaber und Verleger: Risk Experts Risiko Engineering GmbH, Schottenring 35/2, 1010 Wien; Für den Inhalt verantwortlich: DI Gerhart Ebner, Geschäftsführender Gesellschafter; Projektleitung und Redaktion: DI (FH) Mag. Thomas Goiser MA, Risk Experts; Übersetzungen (bis auf S. 34): Mag.a Verena Brinda – www.verenabrinda.at, Angela Parker; Grafik: creativedirector.cc lachmair gmbh; Druck: Druckerei Piacek Ges.m.b.H.; Erstellt unter Mitarbeit und aufgrund von Inputs des gesamten Risk Experts-Teams; Die Beiträge wurden sorgfältig ausgearbeitet, dennoch können wir keine Haftung für Richtigkeit der Angaben übernehmen. Alle verwendeten geschlechtsspezifischen Formulierungen meinen die weibliche und männliche Form. Kontakt für Feedback: media@riskexperts.at

ÖFFENTLICHES MEDIUM
Dieses Medium liest der
»OBSERVER«
Medienbeobachtung & Analyse
Web: www.observer.at Fax: 01 213 22 *0

PEFC zertifiziert
Dieses Produkt stammt aus nachhaltig bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten Quellen
PEFC
www.pefc.at

© Weinkirn

Dr. Michael Buser
DI Gerhart Ebner

Liebe Leserin, lieber Leser,

wenn man die aktuellen rasanten Entwicklungen in Wirtschaft, Politik, Gesellschaft, Technologie, Umwelt und Regulierung beobachtet, bekommt man rasch den Eindruck, dass die Rate der Veränderungen zunimmt und Entwicklungen schwerer vorhersehbar werden. Wenn Prognosen und Szenarien für Wirtschaft, Technologie und Gesellschaft nicht eintreten „wie geplant", bleibt dann nur die ständige Anpassung an die Umgebung als einzige Konstante? Wir haben in diesem Heft einige uns wichtige Themen in Hinblick auf den Aspekt „Wandel" betrachtet – und das bewusst aus durchaus subjektiver Sicht.

Der Wandel ist auch Teil unseres Unternehmens: Dass wir das erste europäische Beratungsunternehmen sind, dessen Qualitätsmanagement nach der neuen EN ISO 9001:2015 zertifiziert ist, zeigt unsere Vorreiterrolle. Pro Jahr investieren wir mehr als 10 % unseres Umsatzes in Forschung & Entwicklung. Digitalisierung, vernetzte Systeme, erhöhte Produktionssicherheit etc. verändern die Kundenbedürfnisse im Risiko- und Chancenmanagement. Vorausblickend passen wir unsere Lösungen daran an und entwickeln die erforderlichen neuen Tools. Aus diesen Innovationen generieren wir mehr als die Hälfte unseres Umsatzes.

Ein starkes Team für Sie

Mit der Kombination aus dem breiten und interdisziplinären Know-how sowie der langjährigen Erfahrung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an unseren Standorten in Wien, Kufstein, Warschau, Bratislava, Bukarest, Sofia und Istanbul können wir Sie bestmöglich unterstützen. Gut ausgebildete Fachleute vor Ort, ein Know-how-Pool in Österreich und unsere webbasierte Experten-Software bieten Unternehmen und Organisationen ein schnelles, kompetentes Netzwerk für ihre Risikomanagement-Herausforderungen.

Wenn Sie Fragen oder Projekte haben: Rufen Sie uns an! Sie erreichen uns unter +43-1-713 50 96 und in dringenden Fällen unter der **24-Stunden-Hotline +43-676-57 11 218.**

Dear readers,

In the face of the ongoing rapid progress in the fields of business, politics, society, technology, the environment, and regulation, one gets the impression that the rate of change is increasing and developments are becoming less predictable. If prognoses and predicted scenarios for business, technology, and society do not come about "as planned", will continuous adaptation to the prevailing conditions become the only constant we can rely on? In this issue we look at some topics that are important to us and the impact that "change" is having on them – deliberately taking a very subjective point of view.

Change, of course, is also part of our company: we are the first consultancy in Europe to have its quality management certified according to EN ISO 9001:2015; this highlights our pioneering role. Every year, we invest more than 10% of the company's revenue in research and development. Digitization, networked systems, higher production safety, etc. are changing the needs of our clients in respect of managing risks and opportunities. To allow us to continue to meet these needs in the future, we are continuously adapting our solutions and developing the necessary new tools. These innovations help us generate more than half of our annual revenue.

A strong team at your service

We combine in-depth interdisciplinary knowledge and the long-term experience of our team members with the geographical reach of our offices in Vienna, Kufstein, Warsaw, Bratislava, Bucharest, Sofia, and Istanbul to provide you with the best possible support. Well-trained experts on site, our know-how pool in Austria, and our web-based expert software offer enterprises and organizations a fast and competent network for dealing with their risk management challenges.

Whatever your query or project, do not hesitate to give us a call on +43-713 50 96. In urgent cases, you can also reach us via our **24/7 hotline +43-676-57 11 218.**

Dr. Michael Buser DI Gerhart Ebner

© phyZick – Fotolia.com

wandel und disruption

© Weinkirn

di gerhart ebner

industrie 4.0 ist eines der aktuellen zauberwörter. geboren als anspruch der deutschen industriepolitik die führung im bereich innovation im maschinenbau zu erreichen: die vereinigung des deutschen qualitätsmaschinenbaus mit silicon valley. das zusammenwachsen von realer und digitaler welt. vor fünf jahren wurde dieses zukunftsprojekt im rahmen der vom deutschen bundesforschungsministerium ausgerufenen hightech-strategie initiiert und mit „bescheidenen“ 120 mio. euro für forschungsarbeiten gefördert. tatsächlich sprang man verspätet auf eine entwicklung auf, welche schon im letzten jahrtausend begonnen und von einzelnen unternehmen als teil ihrer (r)evolutionären entwicklung pragmatisch umgesetzt wurde.

hand in hand damit trat „disruption“ als schlagwort seinen medialen siegeszug an. verbreitete industrie 4.0 als auswirkung der digitalisierung oder digitalen transformation noch hype (effizienzsteigerung, individualisierte standardprodukte) und skepsis (anstieg der arbeitslosigkeit, cyber risk), schürte disruption ängste. disruptiv bedeutet wörtlich nämlich „auflösend, aufspaltend, zerstörend“. das wirkt nicht gerade motivierend. dem vor allem aus dem qualitätsmanagement gehypten „kontinuierlichen verbesserungsprozess“ stand auf einmal das drohende (plötzliche) verdrängen eines produktes oder einer ganzen branche gegenüber.

dieses phänomen gibt es seit jahrhunderten! produkte verschwinden und branchen verlieren an bedeutung. warum diese angst? es ist die schnelligkeit, mit der diese änderungen auftreten. wir waren aus der vergangenheit gewohnt, genügend zeit zu haben, um auf veränderungen zu reagieren. war man geschickt, konnte man auf den erfolgszug aufspringen. heute kommen die züge oft schon in einem tempo auf uns zu, das das aufspringen schwer macht, und – noch schlimmer – nicht jeder zug, der heranbraust, garantiert nachhaltigen erfolg. im gegenteil: einige entgleisen oder es geht ihnen oft schnell der dampf aus, wenn auch nur „digital“.

der richtige zeitpunkt war schon immer entscheidend, die zeit zur beobachtung und evaluierung noch nie so kurz. was sicher ist: sie wird noch kürzer.

das heißt, dass die beschäftigung mit den relevanten zukünften noch wichtiger wird. deshalb haben wir in diesem heft einen schwerpunkt gewählt: was wird sich in den nächsten jahren auf unterschiedlichen gebieten ändern? keine wissenschaftlichen untersuchungen, sondern mit mut zur persönlichen sichtweise. wir wollen eine durchaus kritische auseinandersetzung anregen. wir freuen uns auf reaktionen: positive und kritische.

in der diskussion, warum aus heutiger sicht industrie 4.0 noch nicht den erwarteten erfolg hat und der glanz etwas verblasst, wird oft angeführt, dass amerika und auch asien das viel pragmatischer angegangen sind und viel weniger auf wissenschaftliche fundierung setzten bzw. sich diese anders aneignen.

die digitale transformation als change-treiber wird aber im „nicht-industriebereich“ viel schneller zu disruptiven änderungen führen. warum glaube ich daran: einer der gründe, warum die auswirkungen in der industrie nicht so schnell sichtbar werden können: die kapitalintensiven reinvestitionszyklen dauern in manchen branchen über zehn jahre; der first mover in diesem „radikalen“ prototypenbereich ist nicht unbedingt der winner, sondern kann sehr schnell zum loser werden. ein zweiter nicht zu unterschätzender punkt: die extreme vernetzung erfordert oft auch das mitgehen der lieferanten und kunden und deren bereitschaft, diesen schnellen wechsel mit seinen chancen und risiken mitzumachen.

die landschaft im kommunikationsbereich, im finanzbereich, im bildungsbereich sollte sich 2025 aber extrem verändert haben.

wir werden uns auch in zukunft auf die suche nach diesen trends begeben und werden diese erkenntnisse mit unseren kunden und partnern teilen. übrigens: risk experts und risk consult investieren seit 2010 jährlich über 10 % ihres umsatzes in forschung und entwicklung. ein schwerpunkt seit drei jahren: disruptive prozesse, ihre auswirkungen auf das risk management und „tools 4 change“! ◆

change and disruption

industry 4.0 is a magic word at the moment. it developed as part of the ambition of german industrial policies to make germany the leader in the field of engineering innovations: combining german high-quality engineering with silicon valley. merging the real and digital worlds. five years ago, this project for the future was initiated as part of the "high-tech strategy" launched by the german federal research ministry and endowed with research funds amounting to a "modest" eur 120 million. in fact, germany was late to endorse a development which had already started in the previous millennium by being pragmatically implemented by individual companies as part of their (r)evolutionary development.

at the same time, "disruption" became an ubiquitous buzzword in the media. while industry 4.0, a result of digitization or digital transformation, was hyped (increase in efficiency, personalized standard products) yet met with a certain skepticism (rising unemployment, cyber risk), disruption fueled fears. in its literal sense, disruptive means "disintegrating, splitting, destroying". this, of course, does not sound very motivating. the "continuous improvement process" which had been given so much hype, particularly by the quality management camp, was suddenly confronted by the threat of products or entire sectors (suddenly) being driven out of the markets.

this phenomenon has been with us for centuries! products disappear and sectors become less important. so why are people so afraid? it is because these changes take place so rapidly. in the past, we were used to having enough time to be able to react to changes. those who were resourceful were able to simply jump aboard the next train to success. today, the trains often approach at such a high speed that it is difficult to jump onto them, and, even worse: not every approaching train guarantees lasting success. on the contrary: some derail or run out of steam, if only "digitally".

it has always been decisive to choose the right time, but the time available to wait and see and evaluate has never been shorter than it is today. and one thing is for sure: it will continue to get even shorter.

this means that it will become even more important to address the relevant futures. that is why this issue focuses on answering the question of what is going to change in different fields in the years to come. we do not want to present scientific studies, but courageous, personal perspectives, in an attempt to encourage critical debate. we look forward to receiving your feedback, both positive and critical.

when people discuss why industry 4.0, from today's point of view, has as yet failed to achieve the expected success and why it is shining a little less brightly these days, it is often pointed out that the US and Asia have pursued a much more pragmatic approach relying less on a scientific basis, or establishing such a scientific basis in a different way.

in the non-industrial field, digital transformation, which is the driving force behind change, will result in disruptive changes much sooner. why do i think so? well, one of the reasons why the consequences take longer to become apparent in the industrial field is linked to capital-intensive reinvestment cycles, which last more than ten years in some sectors; the first mover in this "radical" prototype area will not necessarily emerge as the winner, but may very quickly become the loser. a second aspect which should not be underestimated: the high degree of interconnectedness often requires suppliers and customers to be ready and willing to go along with rapid change, with all the associated risks and opportunities.

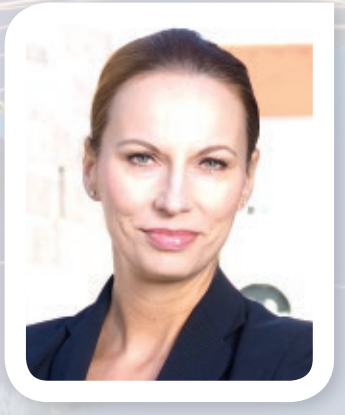
we can assume that conditions in the fields of communication, finance, and education will have changed substantially by 2025.

we will continue to analyze trends in the future, sharing our insights with our clients and partners. by the way: since 2010, risk experts and risk consult have been investing more than 10% of their annual revenue in research and development every year. for the past three years we have focused on disruptive processes, their impact on risk management, and "tools 4 change". ◆

Statements

Reaktionen auf den Wandel

How we react to change



© OMV

Für die OMV besteht die größte Herausforderung derzeit im Umgang mit den mittel- und langfristigen Folgen der kürzlich gefallenen Ölpreise. Wir haben Maßnahmen zur Eindämmung möglicher Auswirkungen aller bekannten Risiken des Klimawandels bewertet und umgesetzt. Wir haben auch einen internen Kohlenstoffschattenpreis eingeführt, der unser Risikomanagement verbessern und unsere Effizienz steigern soll; dadurch möchten wir Emissionen reduzieren und Kosten einsparen.

OMV faces most challenges in managing the consequences of the recent drop in oil prices and dealing with its mid- and long-term implications. We have evaluated and implemented measures to reduce the potential impact of all identified climate change risks. We have also introduced an internal carbon shadow price which will improve our risk management and enhance our efficiency, thereby reducing emissions and saving costs.

Mag. Michaela Huber,
Senior-Vizepräsidentin für Gesundheit, Sicherheit & Nachhaltigkeit, OMV AG /
Senior Vice President for Health, Safety, Security & Sustainability, OMV AG

Die Digitalisierung quer durch sämtliche Branchen führt zur Konvergenz von funktionaler und Informationssicherheit. Das Sicherheitsdenken wird nochmals verbreitert und erfasst - befeuert durch das sogenannte „Internet der Dinge“, „Industrie 4.0“ oder „autonomes Fahren“ – weitere Bereiche. Gleichzeitig durchdringen Sicherheitsthemen immer mehr auch nicht-industrielle Themengebiete. Sicherheit ist somit das Thema der Zukunft. Für Wirtschaft, Wissenschaft, politisch Verantwortliche und Konsumenten. Als hoch spezialisiertes technologisches Dienstleistungsunternehmen gestalten wir mit und für unsere Kunden Zukunft. Mit Sicherheit.

© TÜV AUSTRIA

The digitization of all sectors is bringing about a convergence of functional security and data security. Due to developments including the so-called “Internet of Things”, “Industry 4.0” and “autonomous driving”, security is becoming a matter of increasing importance in ever more areas, including non-industrial areas. This makes security a key issue for the future – for the business and scientific communities, political decision-makers, and consumers. As a highly specialized technological service provider we are shaping the future – a safe future – with and for our clients.

Dipl.-Ing. Dr. Stefan Haas,
CEO TÜV AUSTRIA Group /
CEO TUV AUSTRIA Group

© Foto Sexauer

Den größten Wandel erleben wir zurzeit in unserer Organisationsstruktur. Dabei werden insbesondere IT-gestützte Wertketten immer wichtiger, um mittelfristig wettbewerbsfähig bleiben zu können. Daher unterwerfen wir unsere Geschäftsprozesse dem Prozessmanagementgedanken zur zielorientierten Steuerung, Verbesserung und Gestaltung.

It is the structures of organizations which are currently undergoing the most fundamental change. IT-assisted value chains, in particular, are becoming increasingly important to keep a company competitive. We thus apply process management concepts to our business processes to achieve target-oriented control and improve and better organize our company.

Dr. Robert Reinermann, *Geschäftsführer VdS Schadenverhütung GmbH /*
Managing Director of VdS Schadenverhütung GmbH

Erlerntes Wissen verliert an Bedeutung im Vergleich zur Fähigkeit, unerwartete Probleme zu lösen und sich auf ein neues Umfeld einzustellen. Interdisziplinarität, Internationalität und Flexibilität entscheiden über den Unternehmenserfolg. Schulungen mit externer Hilfe, internationale Rekrutierung, Berufsunterbrechungen mit Weiterbildung, aber auch Kinderbetreuung und persönlicher Auszeitwunsch werden wichtiger. Die Verdichtung von Informationen ist entscheidender als deren Generierung.

Less and less emphasis is placed on learned knowledge when compared to skills needed for solving unexpected problems and adjusting to new situations. Interdisciplinarity, internationality, and flexibility are decisive factors of a company's success. Training courses offered by external providers, international recruiting processes, sabbaticals for further training and education are gaining in importance; at the same time, people are considering it more important to have time for caring for their children and taking time off. These days, it is crucial to consolidate information instead of generating it.

© Jana Madzigon

Univ.-Prof. Dr. Karl Aiginger,
Leiter Wirtschaftsforschungsinstitut und WWWFOREUROPE / Head of the Austrian Institute of Economic Research and WWWFOREUROPE

© Philipp Tomsich

Durch die „digitale Transformation" ändern sich Spielregeln in vielen Branchen. Das führt zu völlig neuen Geschäftsmodellen (z.B. BlablaCar, airbnb). KMU stehen vor der Herausforderung, hier frühzeitig Chancen zu erkennen und ihre Geschäftsmodelle entsprechend zu adaptieren.Wir unterstützen sie dabei, ihre strategische Veränderungsfähigkeit kontinuierlich zu stärken. Unternehmen können frühzeitig damit beginnen, so genannte Veränderungskompetenzen in ihrer Organisation zu verankern. Dadurch fällt es ihnen leichter, Veränderungen als Chancen zu begreifen.

"Digital transformation" is changing the rules in many sectors. This is giving rise to the development of brand new business models (e.g. BlaBlaCar, airbnb). SMEs are faced with the challenge of recognizing opportunities and adapting their business models accordingly. We help them to continuously increase their strategic adaptation potentials. Companies can then start to incorporate so-called competences for change into their organizations at an early stage. This makes it easier for them to see changes as opportunities.

Prof. (FH) Mag. Dr. Christina Schweiger,
Bereichsleitung Entrepreneurship, FH Wien der Wirtschaftskammer Wien / Head of the Entrepreneurship Division, FH Wien (University of Applied Sciences) of the Austrian Economic Chamber

Wir bemerken einen Wandel in der Bereitschaft junger Menschen internationale Unternehmen zu gründen und aufzubauen. Jemand aus Zagreb gründet heute mit gleicher Wahrscheinlichkeit in London oder Delaware wie in Wien. Dieses globale Mindset ist beeindruckend, aber auch fordernd. Als Fonds aus Wien müssen wir international orientiert sein. Das bedeutet, wir finden gute Unternehmen von Estland bis Kroatien, Bulgarien bis England. Wir müssen internationaler sein – und schauen neben Silicon Valley mittlerweile auch nach Asien.

Young people today are much more likely to found and establish international enterprises. Today, someone from Zagreb is as likely to found a company in London as in Delaware or Vienna. Such a global mindset is impressive, yet challenging at the same time. As a fund based in Vienna, we need an international orientation. This means we need to find good companies everywhere from Estonia to Croatia, and from Bulgaria to the UK. We need to develop a more international outlook, not only looking to Silicon Valley, but these days also to Asia.

© Speedinvest

Mag. Oliver Holle,
CEO Speedinvest

© Anton Balazh – Fotolia.com

© sdecoret – Fotolia.com

Schreibtische und E-Mails auf dem Rückzug

Buchautor und Management-Experte Thomas Schmutzer im Gespräch über Chancen und Risiken der neuen Arbeitswelt

© HMP

Mag. Thomas Schmutzer, MSc

... ist geschäftsführender Gesellschafter der internationalen Technologie- und Organisationsberatung HMP. Der renommierte Autor und Key Note Speaker zur „New World of Work“ ist außerdem Präsident des Next Generation Enterprise Forschungsinstituts. Anfang 2016 hielt er bei der Unternehmensklausur von Risk Experts einen Impulsvortrag.

www.thomasschmutzer.com; www.hmp-consulting.com

Wie kommt es zum Trend hin zu einer neuen Arbeitswelt und was können wir für die nächsten Jahre erwarten?

Die Treiber für die „New World of Work“, wie ich sie beschreibe, sind Technologie, Demographie und Kosten. Technologie ermöglicht, dass wir so günstig wie noch nie über große Entfernungen einfach und günstig zusammenarbeiten können. Mit Demographie meine ich den Übergang zu den viel beschriebenen „Digital Natives“, die nach 1980 geboren sind und andere Erwartungen und Anforderungen an die Arbeit haben. Sie wollen Leistung erbringen, aber nicht mehr in einem starren 9-to-5-Korsett. Durch eine Flexibilisierung lassen sich gleichzeitig auch Infrastrukturkosten sparen, nach unseren Beobachtungen 20 bis 30 %.

Was heißt das für das Management von Mitarbeitern?

Die Führungskultur wird künftig projektorientierter ablaufen. Heute verlassen sich noch 70 bis 80 % der Führungskräfte auf Führungsprinzipien, die sehr ausgeprägt auf Verhaltenskontrolle am Arbeitsplatz beruhen. Das führt zum besonders schädlichen „Performismus“, also Verhaltensweisen der Mitarbeiter, die Leistungsbereitschaft und Leistungswillen signalisieren, ohne dass unbedingt Leistung dahinter stehen muss. Das Spannungsfeld von Vertrauen, Kontrolle und Transparenz, wie Leistung gemessen wird, wird neu verhandelt. Das Ergebnis sind allgemein akzeptierte Regeln für die Ablauforganisation, Verfügbarkeit und Sicherheit.

Was heißt das aus Sicht der Mitarbeiter – werden alle flexibel arbeiten?

Eigentlich können wir heute im Büroumfeld so ziemlich alles von überall erledigen. Unterschiedliche Aufgaben erfordern aber unterschiedliche Modelle. Es wird eine Mischung aus fixen, flexiblen und mobilen Mitarbeitern im Unternehmen geben, mit großem Einfluss auf Organisation, Technologie und Büro.

FACT BOX: Tipps von Risk Experts

- Definieren Sie zuerst die zu schützenden Informationen. Geben Sie dann klare Regeln für den Umgang mit Informationen und Unterlagen des Unternehmens vor – besonders bei mobiler und flexibler Arbeitsweise!
- Richten Sie geeignete Zutrittskontrollsysteme für betriebliche Infrastruktur ein, abgestuft nach Nutzungsformen und dort vorliegenden Informationen.
- Beachten Sie auch bei flexibleren Arbeitsweisen die jeweils gültigen Dokumentationspflichten (z.B. Arbeitszeit), die daraus erwachsen.
- Kümmern Sie sich um Datensicherheit auf beruflichen und privaten Geräten von Mitarbeitern.
- Bedenken Sie generell: Technologische Lösungen müssen zur Unternehmenskultur passen.

Was kann das konkret heißen?

Vor allem, dass es weniger fixe Schreibtische geben wird, sondern mehr Arbeitsplätze für unterschiedliche Aktivitäten. Mitarbeiter werden zwischen ruhigen Arbeitsplätzen und Projekträumen etc. wechseln. Für das flexible Arbeiten spielen elektronische Kalender neben Intranets und Kollaborationslösungen eine Schlüsselrolle. Und das heute noch vorherrschende E-Mail wird – vor allem wegen der Effizienzfallen – durch Kollaborationslösungen wie Inhouse Social Media abgelöst. Das ist eine Frage der Zeit, wird aber in jedem Unternehmen, in jeder Branche passieren. Wer sich dem Thema von der Technikseite her nähert, wird fast zwangsläufig an der Unternehmenskultur scheitern und feststellen, dass diese sogenannten „Soft Facts“ härter als gedacht sein können. Tools, die die Nutzer nicht als Vorteil für sich begreifen, werden nicht genutzt und führen so zu „sunk costs“.

Welche Risiken sehen Sie noch in diesem Prozess?

Die Vorteile, die durch neue Arbeitsweisen für die Unternehmen und ihre Mitarbeiter erzielt werden können, sind enorm. Derartige Veränderungen brauchen Zeit. Die meisten Unternehmen planen zwei bis drei Jahre Zeit für die schrittweise Einführung neuer Arbeitsformen ein. Es ist wichtig, eine Organisation schrittweise auf neue innovative Arbeitsformen vorzubereiten und notwendige Kompetenzen für den Umgang mit flexibleren und virtuelleren Arbeitswelten bei Mitarbeitern und Führungskräften aufzubauen. Jedes Unternehmen ist gefordert, für seine Bedürfnisse das Richtige zu finden. Eine große Herausforderung ist das Thema Datensicherheit und die Frage, wie mobile Geräte sicher in Unternehmensnetzwerke eingebunden werden können.

Gibt es auch Risiken für das Personalmanagement?

Digital Natives streben, mehr als alle Generationen vor ihnen, nach Selbstverwirklichung und Sinnstiftung. Leistung ist in dieser Generation ein Begriff, der nicht exklusiv für Arbeit eingesetzt wird, sondern das gesamte Leben umfasst. Generell spielt Selbstverwirklichung eine immer größere Rolle, und das braucht Flexibilität. Bei den alternativen Beschäftigungsmodellen wären etwa Sabbaticals, integrierte Weiterbildung, der Umstieg von Voll- auf Teilzeit, Job Sharing und auch die teilweise Selbständigkeit von Mitarbeitern zu nennen. Wer sich auf solche Wünsche nicht einstellt, wird bald keine geeigneten Mitarbeiter mehr finden – insbesondere dann, wenn man erfolgshungrige und hoch qualifizierte Leistungsträger sucht. ◆

© Boggy – Fotolia.com

© sdecoret – Fotolia.com

Fewer desks and e-mails

Thomas Schmutzer, author and management expert, talks about risks and opportunities of a new world of work

© HMP

Thomas Schmutzer

... is managing partner of the international technology and organization consultancy HMP. The renowned author and keynote speaker on the new world of work is also president of the Next Generation Enterprise Research Institute. At the beginning of 2016 he was a keynote speaker at the Risk Experts corporate retreat.

www.thomasschmutzer.com
(available in German only)
www.hmp.consuling.com

What is driving the trends towards a new world of work, and what can we expect in the years to come?

The drivers behind the evolving new world of work are technology, demography, and cost-efficiency. Technology makes it possible for us to work together even across large distances, and very cost-efficiently at that. By demography I mean the transition of the workforce to the "digital natives" cohort, a generation which has been much described, born after 1980 and having other expectations and demands in relation to their jobs. They are performance-oriented, but reject the rigid 9 to 5 models of employment. Flexibilization of work allows for a reduction of infrastructure costs – by 20 to 30%, according to our experience.

What does this imply for human resource management?

Management will increasingly focus on individual projects. Today, 70 to 80% of executives still rely on management principles which are based very strongly on controlling employees' behavior in the workplace. This may result in a particularly detrimental "performism", meaning that employees pretend to be committed and willing to perform without really achieving anything. Ways of achieving a balance between trust, control and transparency of assessing performance are being redefined, resulting in generally accepted rules of process organization, availability and security.

What does this mean for employees - will everyone's work become flexible in the future?

Basically, almost all office tasks can be accomplished from anywhere these days. Different tasks will require different models, however. There will thus be a mixture of permanent, flexible, and mobile employees in companies, and this will have a great impact on the ways in which companies and offices are organized and the technologies that are used there.

FACT BOX: Tips from Risk Experts

- Define the information which needs to be protected. Define clear rules for handling corporate information and documents - particularly for mobile and flexible modes of working.
- Install adequate access control systems for corporate infrastructure, with different levels according to mode of utilization and type of information available in specific areas.
- Pay attention to documentation obligations (e.g. working hours) if your company uses flexible modes of working.
- Take care of data security on all your employees' office and private devices.
- Keep in mind: Technological solutions have to fit the respective corporate culture.

What does that mean in practice?

Mainly that there will be fewer permanent desks and more workplaces which can be adapted to different activities. Employees will move between quiet workplaces, project spaces, etc. Electronic diaries, intranets and collaboration solutions play a decisive role in enabling flexible working methods. E-mail, which is still prevalent today, will be replaced by other collaboration solutions such as in-house social media, mainly due to the lack of efficient e-mail management. It is merely a matter of time before every company and every sector undergoes these changes. If we approach the issue from the point of view of technology, we will almost certainly founder in the face of corporate culture and note that "soft facts" can be harder than one might have thought. Tools which potential users do not consider advantageous will not be used and will thus occasion "sunk costs".

Which other risks does this process entail?

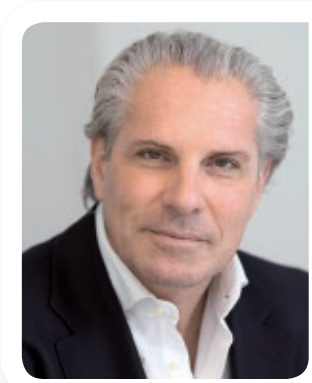
New ways of working may have huge benefits for both companies and their employees. But this kind of change takes time. Most companies plan to introduce new ways of working over two to three years. It is important to take one step at a time in preparing organizations for new innovative ways of working, and to help employees and executives develop the competences they need to deal with a more flexible and virtual work environment. Every company has to find those solutions which best fit its respective requirements. Data security and the question of how mobile devices can be securely integrated into corporate networks present major challenges.

Are there risks for human resource management as well?

More than any generation before, digital natives strive for self-fulfillment and want to do something meaningful. This generation's concept of achievement not only applies to their work, but extends to all areas of their lives. Generally speaking, self-fulfillment is becoming ever more important and requires more flexibility. Alternative models of employment include sabbaticals, integrated further training, reducing working hours from full to part-time employment, job sharing and the partial self-employment of employees. Companies which fail to adapt to these requirements will soon find it hard to hire adequately qualified employees – particularly when looking for highly qualified top performers who are hungry to succeed. ◆

© Boggy – Fotolia.com

Drei Thesen zur Veränderung von **Veränderungs-management**



© Christine Wurnig

Mag. Michael Quas
ist Unternehmensberater und Gründer der Quas Transformation Group / business consultant and founder of the Quas Transformation Group *www.qtgroup.eu*

Wir bewegen uns heute nicht mehr von einer Routine zur nächsten über einen Change hinweg, sondern Veränderung findet laufend statt. Das, was sich verändert, ist der Rhythmus und die Geschwindigkeit von Veränderungen.

Weltweit verdoppelt sich die verfügbare Informationsmenge innerhalb von 24 Stunden. Das heißt, niemand besitzt heute alle notwendigen Informationen, um eine Entscheidung zu treffen. Die Konsequenz für Veränderungsprozesse muss daher ein agiles Vorgehen sein. Agil heißt in diesem Fall, Feedbackschleifen in den Prozess einzubauen.

In der Praxis bedeutet das für Einzelpersonen, Teams und Organisationen, regelmäßig Feedback aus verschiedenen Blickwinkeln über die Qualität des Status Quo und die notwendigen Konsequenzen für Veränderungen zu organisieren. Je kürzer die Abstände zwischen diesen Feedbacks sind, desto „kleiner" sind die daraus folgenden Transformationen. Umgekehrt genauso: je länger die Abstände, desto größer die notwendigen Transformationen. Als disruptive Veränderungen werden daher nur solche Phänomene beschrieben, die man länger nicht beobachtet hat und deren Entwicklung man daher „übersehen" hat.

Reflexion

These 1: Ähnlich wie Sportler sich nach jedem Wettkampf mit ihrem Coach zurückziehen, um zu reflektieren, was gut und was weniger gut gelaufen ist, um daraus zu lernen und ihren Trainingsplan anzupassen, müssen auch Teams und Organisationen regelmäßig reflektieren und lernen. Sich diese Zeit nicht zu nehmen, bedeutet, sich verwundbar gegenüber Disruptionen zu machen. Veränderungen kommen dann brutaler und mit mehr Druck. Deswegen ist dieses reflektierende Zurückziehen von Teams und Organisationseinheiten keine unproduktive Zeit, sondern die beste Vorbereitung für Veränderungen. Verbindet man dies noch mit gemeinsamem Lernen über und von Veränderungen der Personen, so entsteht Transformationsfitness.

Diversität

These 2: Um sich gegenüber Veränderungsnotwendigkeiten offen und gut vorbereitet zu zeigen, braucht es Diversität. Unsere Umwelt ist divers und verändert sich extrem schnell. Wir können nicht exakt vorhersagen, auf welche Art und Weise, daher brauchen wir in unseren Organisationen ausreichend verschiedene Menschen, um diese Unterschiede auch wahrzunehmen. Wir müssen also für Diversität innerhalb unser Organisationen sorgen. Nur wenn diese äußeren Unterschiede wahrgenommen und im Feedbackprozess ausgetauscht werden, können wir Veränderungen gestalten und steuern. Kontrollieren werden wir sie aber nie. Wir können nur bestmöglich in Form sein, um uns mit der Transformation mitzubewegen anstatt gegen sie. Nur Vielfalt kann Vielfalt „managen".

Führungskultur

These 3: Deswegen brauchen wir als dritten Faktor eine neue Führungskultur, die in der Lage ist, Vielfalt zuzulassen und zu managen. Wenn ein CEO eines DAX50-Unternehmens sagt „Wir fahren auf Sicht", dann kann dies nur durch eine dialogische Führung auf Augenhöhe geschehen, die regelmäßig überprüft, wo wir stehen, was gerade um uns geschieht und welche Konsequenzen dies für unser Handeln miteinander im Inneren der Organisation bedeutet – wo wir Entscheidungen unter Einbindung der Betroffenen treffen und Felder für Experimente öffnen, um tragfähige Lösungen für die nächste Zukunft zu erproben. ◆

Three propositions concerning changes in **change management**

Today, we no longer change from one routine to the next; instead, change occurs continuously. It is the rhythm and rate of change that are undergoing change.

The amount of available information worldwide doubles every 24 hours. This means that nobody can have all the information necessary to make a well-founded decision. We thus need to remain alert concerning change processes. This means that we have to integrate feedback loops into these processes.

In practice, individuals, teams, and organizations need to obtain regular feedback from different perspectives on the quality of their status quo and the necessary consequences for change. The shorter the periods between this feedback, the "smaller" the resulting transformations, and vice versa: the longer the periods between the feedback, the more profound the required transformations. Hence, the only phenomena an individual, company, or organization will experience as disruptive changes are those which they had failed to observe for a long time beforehand and had thus "overlooked".

Reflection

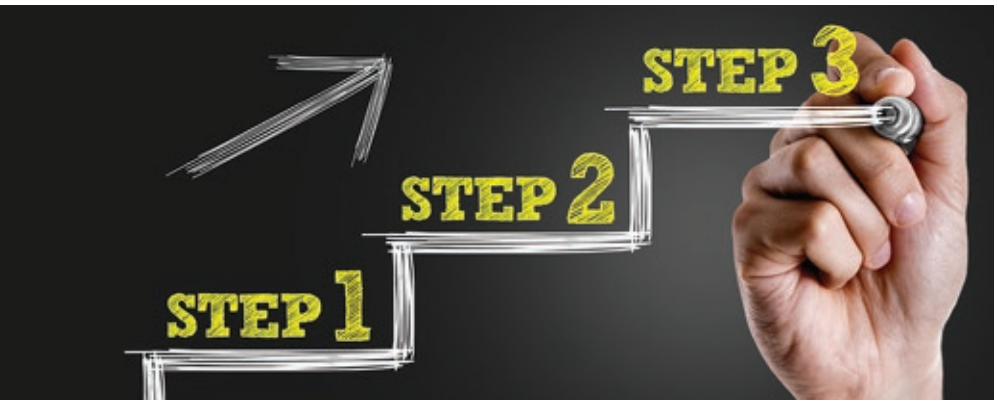
Proposition 1: After every competition athletes retreat with their coaches to reflect on what went well and what didn't, in order to be able to learn their lessons and adapt their training programs; likewise, teams and organizations need to reflect and learn on a regular basis. If you do not take this time, you will become vulnerable to disruptions. Changes will then be experienced as more brutal and forceful. The time given to teams and organizational units to retreat and reflect is thus far from unproductive, but the best way of getting prepared for changes. If this time is also used for learning together about and from individual changes, teams and organizations will become fit for transformation.

Diversity

Proposition 2: Diversity makes teams and organizations open and ready for necessary transformations. Our environment is highly diverse and is changing extremely fast. We are not able to predict exactly how it will change; for this reason, we need a sufficient diversity of individuals within our organizations to enable us to spot these subtle differences. We therefore need to create diversity within our organizations. Only if small changes in the external conditions are recognized and discussed in a feedback process will we be able to influence changes and steer them in a certain direction. However, we will never be able to fully control them. We can only ensure that we are as fit as possible, so that we can move with the flow of transformations instead of struggling against them. Only diversity is able to manage diversity.

Management culture

Proposition 3: This is why, as a third factor, we need a new management culture which is able to accept and manage diversity. When the CEO of a DAX50 company says "We want to go slow, not looking too far ahead", this will only be possible if they enter into a dialogue with their employees on an equal footing, assessing regularly where the company is at the moment, what is happening around it, and what consequences this will have on the company's internal conduct. It influences the areas in which decisions are taken together with those affected by them, and the areas to be opened up for experiments to test sustainable solutions for the immediate future. ◆



© gustavofrazao – Fotolia.com

© agsandrew – Fotolia.com

Energie 2025

© Weinkirn

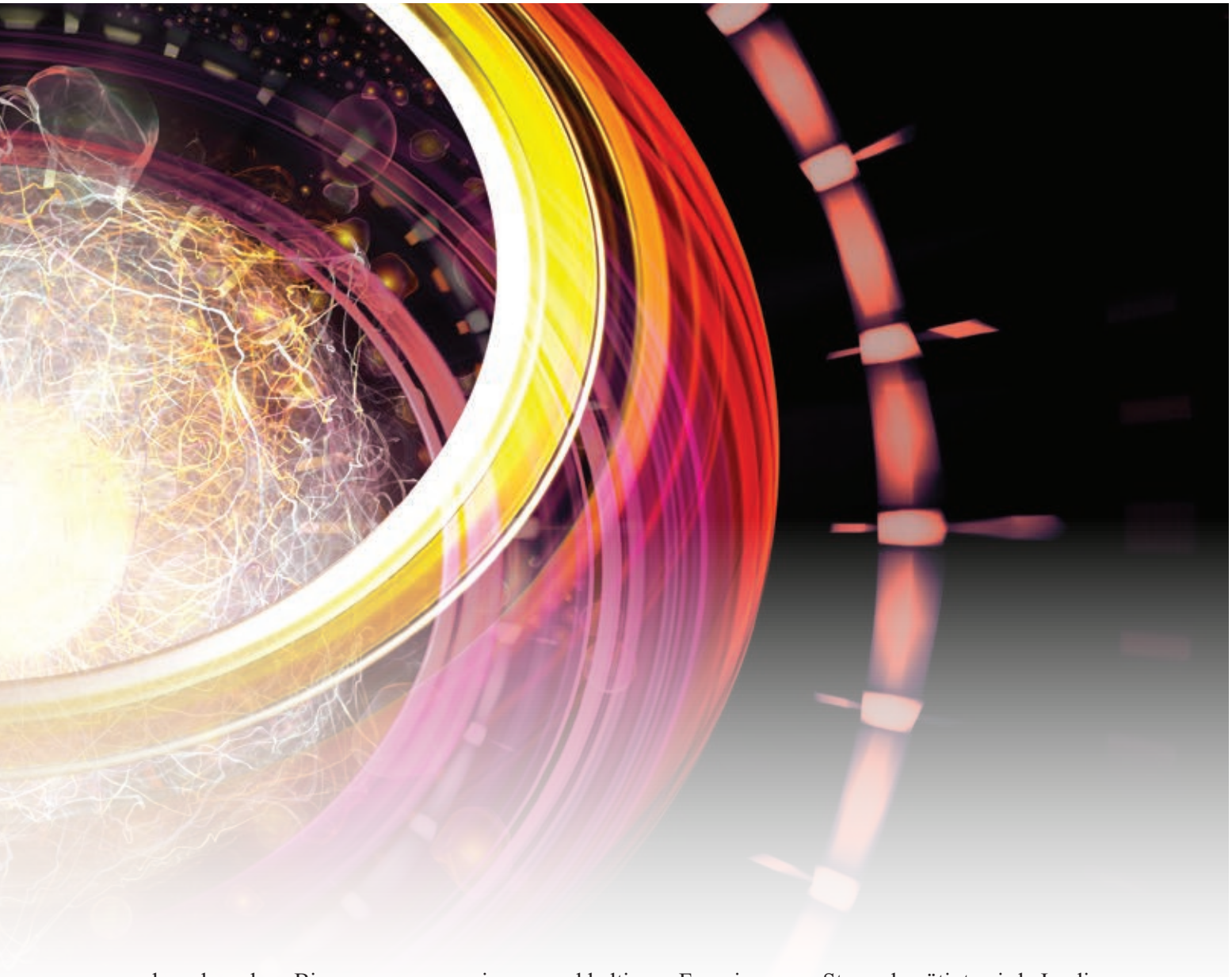
Dr. Michael Buser;
Geschäftsführer
Risk Experts

Herkömmliche fossile Energieträger gelten als Klimakiller, Kernenergie hat einen schlechten Leumund, und das Potenzial alternativer Formen der Energieerzeugung ist noch stark ausbaufähig. In Anbetracht des global stark ansteigenden Energiebedarfs, der Klimaproblematik und der zunehmenden Risiken bezüglich einer sicheren Energieversorgung steht unsere Generation im Hinblick auf die Herausforderungen im Bereich Energieerzeugung vor notwendigen und einschneidenden Veränderungen.

Die Verbrennung fossiler Energieträger wie Erdöl, Kohle und Gas bildet heute (noch) das Rückgrat unserer Energieversorgung. Allerdings sind diese Energieträger endlich und werden daher in absehbarer Zeit nicht mehr verfügbar sein. Leider wird bei der Suche nach Lösungen häufig bereits heute nutzbares Potenzial übersehen. Sofort nutzbare Ressourcen liegen neben einer effektiveren Ausnutzung bereits heute zur Verfügung stehender Technologien insbesondere in der Einsparung des Energieverbrauchs (Energieeffizienz) und in dem dezentralen Ausbau einer verbesserten Energieinfrastruktur.

Ökologische Transformation

Fachleute bestätigen, dass mit bereits heute verfügbaren Technologien der gesamte Strombedarf Europas mit regenerativen Energieträgern zu decken wäre. Wärme kommt von der Sonne sowie aus dem Inneren der Erde; Strom entsteht aus Wind, Wasser und Sonne; Treibstoffe werden aus



nachwachsender Biomasse gewonnen. Weltweit liefern die Wasserkraftwerke gut ein Fünftel des jährlichen Strombedarfs. Das Ausbaupotenzial der Energieerzeugung durch Wasserkraft wird noch gut fünfmal höher eingeschätzt. Auch bei anderen Formen regenerativer Energiequellen wie Sonne, Wind, Erdwärme, Wellen und Biomasse ist das Potenzial bei weitem noch nicht ausgeschöpft.

Sparen und Modernisieren

Spät wurde der am einfachsten und gleichzeitig am schnellsten umzusetzende Lösungsansatz erkannt: das Energiesparen. Jede Kilowattstunde, die nicht erzeugt werden muss, kostet weder Geld noch belastet sie die Umwelt. Die Energieinfrastruktur der Zukunft wird dezentral sein und stärker segmentiert. Für den Wandel zu einem nachhaltigen Energieversorgungssystem unter Nutzung regenerativer Quellen sind insbesondere die Modernisierung und der Ausbau der Verteilungsnetze zu dezentralen Strukturen die Voraussetzung. Ziel ist es, die Energie vorzugsweise dort zu erzeugen, wo sie gebraucht wird.

Speichertechnologien gefragt

Der Ausbau regenerativer Energieformen steht vor der Herausforderung, auch Lösungen für nicht vorhersagbare Schwankungen in Angebot und Nachfrage anzubieten. Die regenerativen Energieformen stehen nicht immer dann in der benötigten Menge zur Verfügung, wenn es zu Bedarfsspitzen kommt, oder könnten manchmal ausgerechnet dann besonders extensiv erzeugt werden, wenn gerade weniger Strom benötigt wird. In diesem Zusammenhang nimmt auch die Weiterentwicklung moderner Speichertechnologien eine wichtige Rolle ein, um die Herausforderungen des zukünftigen Energiebedarfs zu bewältigen.

Angesichts der komplexen Herausforderungen im Hinblick auf den weiterhin steigenden Energiebedarf wird schnell klar: Ob die hoch gesteckten Ziele zeitgerecht erreicht werden können, wird im Wesentlichen davon abhängen, ob es gelingt, mit nachhaltigen Lösungen einer dezentralen Struktur verschiedener Energieformen zu einem intelligenten Energiemix miteinander zu verknüpfen. ◆

Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie bei Dr. Michael Buser m.buser@riskexperts.at

© agsandrew – Fotolia.com

Energy in 2025

© Weinkirn

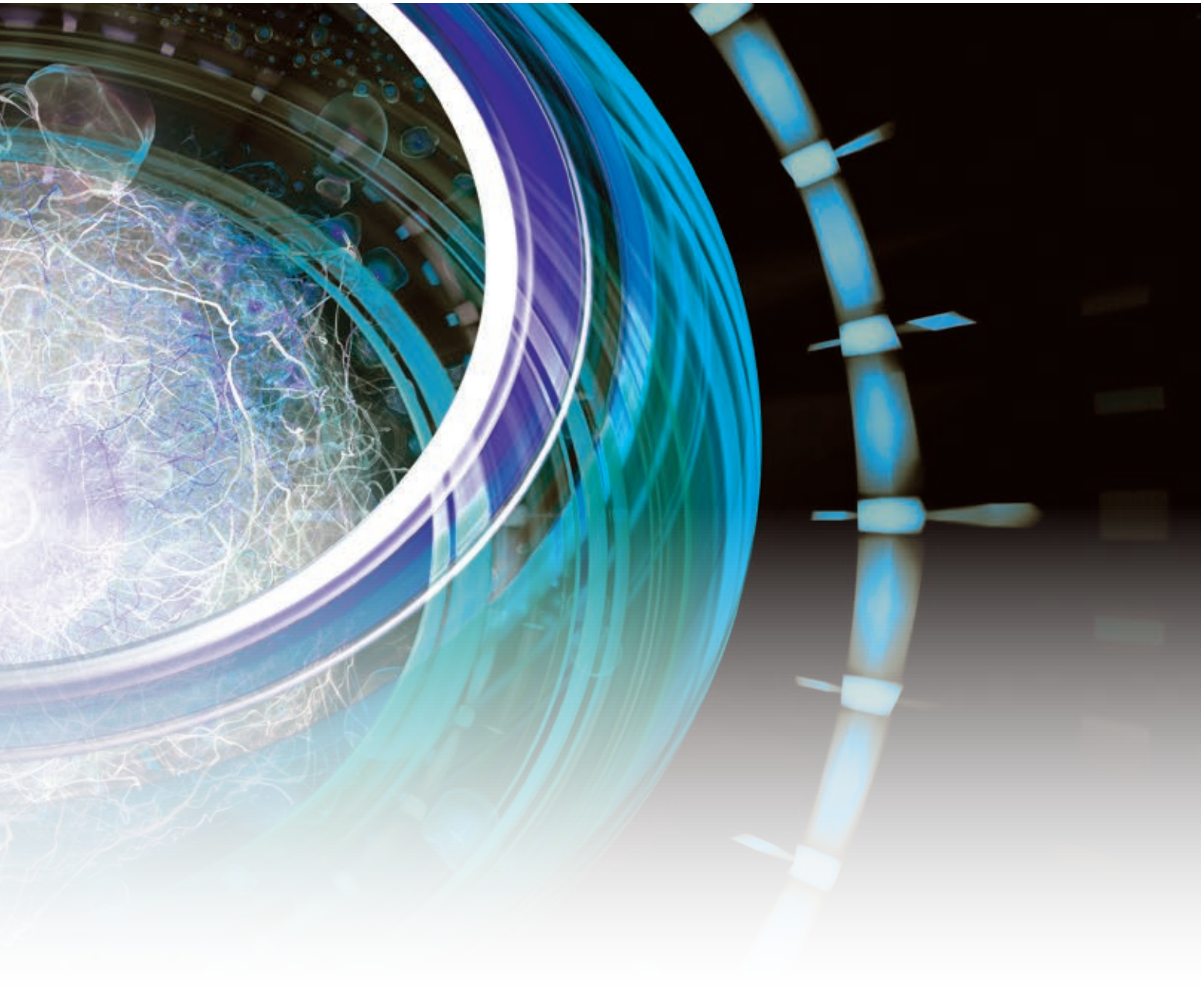
Michael Buser;
Managing Director,
Risk Experts

Traditional fossil fuels are believed to destroy the environment, nuclear energy has a bad reputation, and the potential of alternative forms of energy generation still has plenty of scope for further development. Increasing global energy consumption, climate issues, and the increasing threats to energy security are forcing our generation to confront the challenge of introducing necessary and drastic changes with regard to energy generation.

Our energy supply today (still) relies on burning fossil fuels, such as oil, coal, and gas. These energy sources are finite, however, and will become depleted in the foreseeable future. When looking for solutions, we tend to overlook the potential which could already be tapped today. We could significantly increase the resources available today by efficiently using available technologies and, in particular, by reducing energy consumption (energy efficiency), and decentralizing and improving energy infrastructures.

Ecological transformation

Experts confirm that, based on technologies available today, it would actually be possible to cover Europe's entire power requirement using renewable energy sources. We can use heat from the sun and the Earth's interior; electricity is generated by wind, water, and solar



power; fuels are produced from renewable biomass. Hydropower plants generate approximately one fifth of the electricity needed worldwide. According to estimations, the amount of energy which could potentially be produced by means of hydropower is a good five times higher. The potential of other renewable energy sources, such as solar power, wind, geothermal energy, waves, and biomass, is also far from fully exploited, either.

Saving energy and modernizing infrastructure

It has taken us a long time to identify the easiest and, at the same time, simplest solution: saving energy. Every kilowatt-hour which does not have to be generated reduces costs and environmental pollution. The energy infrastructure of the future will be decentralized and highly segmented. To establish a sustainable energy supply system using renewable sources, distribution grids need to be modernized, extended, and decentralized. The aim is to generate energy directly where it is needed.

Need for new storage technologies

A wider use of renewable energy sources goes hand in hand with the challenge of finding solutions for unpredictable fluctuations in demand and supply. Renewables are not always available in sufficient amounts when demand peaks, and, conversely, great amounts of energy could often be generated just at a time when less electricity is needed. In this connection, it is important to further advance modern storage technologies, enabling us to cope with the challenges of future energy needs.

In the face of these complex challenges associated with our continuously increasing energy requirements, it becomes clear that our success in reaching our ambitious goals in time will essentially depend on combining sustainable solutions concerning the use of decentralized structures and various different energy sources in an intelligent mix. ◆

For further information on this topic please contact Michael Buser at m.buser@riskexperts.at

Haftung 2025 – quo vadis?

Haftpflichtexperte Heimo Gruber erklärt, welche Einflüsse auf die Weiterentwicklung einwirken.

© Jacqueline Godany

DI Heimo Gruber;
Haftpflichtexperte,
Risk Experts,

Betrachtet man die Quellen des heute praktizierten Haftungs- bzw. Schuldrechts, findet man sich scheinbar in einer nicht mehr zeitgemäßen Materie wieder. Verweise auf Römisches Recht, den Code Napoleon bis hin zur Scharia in den islamischen Ländern vermitteln eher den Eindruck, dass sich in punkto Rechtsfortentwicklung wenig getan hat, oder diese einen anachronistischen Verlauf genommen haben mag. Da passt es gut ins Bild, dass ein durch Jahrhunderte nahezu ausnahmslos geltendes Dogma wie „kein Schadenersatz ohne Verschulden" auch heute noch eine wesentliche Basis des Haftungsrechts bildet. Dieses Bild mag nun den Anschein erwecken, das offensichtlich von allgemein anerkannten, traditionellen Werten geprägte und getragene Haftungsrecht wäre nur geringen Veränderungen unterworfen bzw. hätte wenig Veränderungspotenzial. Es sollte aber daraus keine voreilige Schlussfolgerung abgeleitet werden. Welche Entwicklungen darf man sich daher bis 2025 im Haftungsrecht erwarten? Bestehen überhaupt Änderungswünsche und wenn ja, auf wessen Seite? Oder gibt es gar nur Befürchtungen hinsichtlich der Gefahren überbordender Veränderungen?

Unterschiedliche Entwicklungen

Auf der Wunschliste mancher wird sicherlich eine Vereinfachung stehen (wie auch immer eine solche aussehen könnte), jedenfalls mit der Intention die zahllosen kostspieligen und langwierigen Prozesse zu reduzieren oder gar überflüssig zu machen. Andere wünschen sich vermutlich eine Eindämmung der zunehmenden Anspruchsmentalität. Der auch immer wieder geforderte Wandel vom Verschuldensprinzip hin zum „sozialen" Haftungsrecht hat sich im Verbraucherschutz bereits als praktikabel erwiesen und die Durchsetzung von Ansprüchen erleichtert. Manche sehen die Zukunft aber auch in der Ablöse des Haftungsrechts durch eine Art allgemeine Volksversicherung oder eine Form der Selbstversicherung für Sach- und Personenschäden aus Haftpflichtfällen. Ein solches Modell wurde etwa in Neuseeland mit dem Accident Compensation (AC) Act von 2001 verwirklicht und zwar im Sinn einer Kompensation für körperliche Unfallschäden, auf die alle Bürger sowie Besucher Neuseelands Anspruch haben. Kritiker vermissen bei diesen Systemen aber den Präventionsgedanken des Haftpflichtrechts. Prävention müsste dann eher Sache des Strafrechts werden (die Präventionswirksamkeit des heutigen Haftpflichtrechts ist aber ohnehin umstritten).

Haftungsrecht spielt natürlich auch in der Wirtschaft, besonders wegen vertraglich bedingter Haftungen, eine enorme Rolle. Der Wunsch nach Vereinfachung bzw. Erleichterung wird daher immer wieder geäußert. Das sogenannte „Smart Conflict Management" könnte hier zur gewünschten Vereinfachung außerhalb der Gerichte führen. Bei den Befürchtungen hinsichtlich möglicher überbordender Veränderungen findet sich eine gewisse „Amerikanisierung" des Haftungsrechts an erster Stelle, aber auch die zunehmende Verlagerung regulatorischer Aufgaben von Behörden mittels

© fotomek – Fotolia.com

Pflichthaftpflichtversicherungen hin zur privaten Versicherungswirtschaft gibt Anlass zur Sorge.

Neue Risiken bringen neue Haftungen

Unabhängig von den dargestellten Wünschen und Befürchtungen ergibt sich im nationalen und internationalen Haftungsrecht ständiger Regelungsbedarf aus den dynamischen Veränderungen des sozialen Gefüges sowie dem rasanten Zuwachs an neuen Produkten und Dienstleistungen, vor allem auch im Zusammenhang mit der Globalisierung. Häufig wird dieser Bedarf durch analoge Anwendung bestehender Regelungen oder Ergänzungen reaktiv, aber in überschaubaren Zeiträumen gedeckt. Aktuelle Beispiele stellen etwa Cyberrisiken, Drohnen, Pflegeroboter und selbstfahrende Autos dar. In diesem Zusammenhang ist, zumindest im Raum der Europäischen Union, auch mit einheitlichen Haftungsregeln zum Schutz der Verbraucher bzw. zur Gewährleistung einheitlicher Wettbewerbsbedingungen zu rechnen, was praktisch einer technologiegetriebenen Europäisierung von Teilen des Haftungsrechts gleichkommt. In diesem Kontext könnten auch Angleichungen im Sinne eines internationalen Haftungsrechts stattfinden, beispielsweise durch Parallelen zum US-amerikanischen Recht.

Regelungen werden schwieriger

Wenn es jedoch um größere Veränderungsprozesse geht, etwa im Sinn der genannten Wunschliste, könnte diesen das Traditionsbewusstsein der nationalstaatlichen Lehre entgegenstehen. Wesentlicher ist es, dass auch die Zeiten klarer politischer Mehrheiten, die für die Beschlussfassung von nationalen Gesetzesänderungen notwendig sind, vorbei sein dürften. Gerade wenn es um weniger wiederwahlwirksame Veränderungen geht, wird es immer schwieriger Mehrheiten zu finden. Auch auf EU-Ebene würden der Einführung neuer Haftungsregeln, soweit dies im Rahmen der Politiken (wie etwa zur Verbesserung des Binnenmarktes oder der Sicherheit der Verbraucher) möglich und zweckmäßig ist, viele Hindernisse entgegenstehen. Diese ergeben sich aus der Notwendigkeit, die unterschiedlichsten Interessen der Mitgliedstaaten und starker Lobbys zu berücksichtigen. Daher sind keine ähnlich gravierenden Entwicklungen wie die Einführung der Umwelthaftungsrichtlinie zu erwarten, allenthalben Direktiven für den Einsatz der bereits erwähnten neuen Technologien. Festzuhalten ist an dieser Stelle auch, dass es nicht Aufgabe der Union ist, das private Haftungsrecht der einzelnen Mitgliedstaaten generell anzugleichen, quasi zu europäisieren.

Stärkere Spannungsverhältnisse

Auch dem Gespenst der „Amerikanisierung“ des europäischen Haftungsrechts können wir gelassen entgegensehen. Hinsichtlich des Trends, Pflichthaftpflichtversicherungen als Ordnungs- bzw. Zulassungsinstrumente einzusetzen, sind Ausweitungen zu erwarten. Wesentlich wird es zukünftig auch sein, wie sich die Situation einzelner Staaten auf nationaler Ebene entwickelt. Das US Intelligence Service erwartet etwa, dass sich 2025 die Regierungen weltweit immer weniger um internationale Vereinbarungen kümmern werden und im Kampf um Ressourcen auch aus Freihandelsabkommen aussteigen wollen. Gleichzeitig werde die Rivalität zwischen den Nationen zunehmen und alte Spannungen wecken. Angesichts solcher Szenarien kann man sich auch neue polarisierende Mehrheiten hinsichtlich der Gesetzgebung vorstellen – durchaus auch im Sinn eines „disruptiven“ Prozesses bezogen auf die Rechtstradition.

Was bedeuten die möglichen Entwicklungen nun für die Produzenten und Dienstleister, und wie könnte man sich allenfalls darauf vorbereiten? Auch wenn die bestehende Situation mit ihren Regularien und Anforderungen von vielen schon als belastend genug gesehen wird, ist kaum mit einer Vereinfachung zu rechnen, eher im Gegenteil. Ebenso wenig ist mit einem Rückgang der Anspruchsmentalität zu rechnen. Gerade in den jüngeren Mitgliedstaaten der Union stehen wir hier erst am Anfang. Als primäre Haftungsadressaten werden die Unternehmen daher auch in Zukunft nur mit einem proaktiven Risikomanagement, einschließlich maßgeschneiderter Risikotransferlösungen, bestehen und nachhaltige Erträge erwirtschaften können. ◆

Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie bei Heimo Gruber h.gruber@riskexperts.at

Liability in 2025 – quo vadis?

Liability expert Heimo Gruber explains which factors may potentially have an impact on future developments

© Jacqueline Godany

Heimo Gruber;
Liability Expert,
Risk Experts

If we look at the origins of today's liability and obligation law, we will find ourselves faced with what seems to have become obsolete content. References to Roman Law, the Napoleonic Code, and the sharia in Islamic states may give us the impression that the law has made hardly any progress in this field – or perhaps even the reverse. It is thus very fitting that a dogma like "no compensation without fault", which has been applied almost without exception for centuries, still remains an important basis of liability law today. It may seem as if liability law, which is apparently characterized by and based on generally accepted traditional values, has only been subject to slight changes, or indeed has had little potential for change at all. But we should not jump to conclusions here. Which developments in liability law can we expect in the period up to 2025? Is there even any demand for change and, if so, from whom? Or are there only concerns about the risks of excessive change?

Different developments

There are definitely some who want to simplify liability law provisions (whatever such a simplification may look like) with the intention of reducing the number of tedious proceedings or indeed making them superfluous. Others probably want to contain the increasingly prevalent entitlement mentality. A "social" liability law replacing the "fault principle" is already practiced in the field of consumer protection, facilitating the assertion of claims. Some, on the other hand, think that in future liability law will be replaced by some kind of general public insurance or a type of self-insurance for personal injuries and damage to property in liability cases. Such a model has been implemented in New Zealand, for example, where the Accident Compensation (AC) Act of 2001 provides for compensation for physical damage suffered in accidents, to which all citizens and tourists in New Zealand are entitled. However, critics point out that these systems lack liability law's aspect of prevention. Prevention would then have to be covered by criminal law (though whether or not current liability law really is effectively preventive is anyway open to dispute).

Liability law also plays a significant role in the business field, particularly in the form of contractual liability. Again and again there are calls for simplification and facilitation. "Smart conflict management" could possibly allow for the desired simplification of out-of-court proceedings. The chief concerns regarding excessive changes relate to an "Americanization" of liability law; additionally, the transfer of regulatory tasks from authorities to private insurance companies by means of obligatory liability insurance is another cause for concern.

New risks – new liabilities

In addition to the above-mentioned desires and concerns, dynamic changes in social structures, the quickly increasing number of new products and services, and globalization are giving rise to a need for new regulations in national and international liability law.

© fotomek – Fotolia.com

Often, existing provisions are applied analogously to new situations, or provisions are retroactively amended to meet this need within a reasonable period of time. Current examples include cyber risks, drones, care robots, and self-driving cars. In the European Union at least, we can expect uniform liability provisions to protect consumers and guarantee uniform competitive conditions; in practice this is tantamount to a technology-driven Europeanization of certain areas of liability law. In this context, the introduction of provisions analogous to US law provisions could bring about a harmonization that would go some way towards establishing an international liability law.

Increasingly difficult to regulate

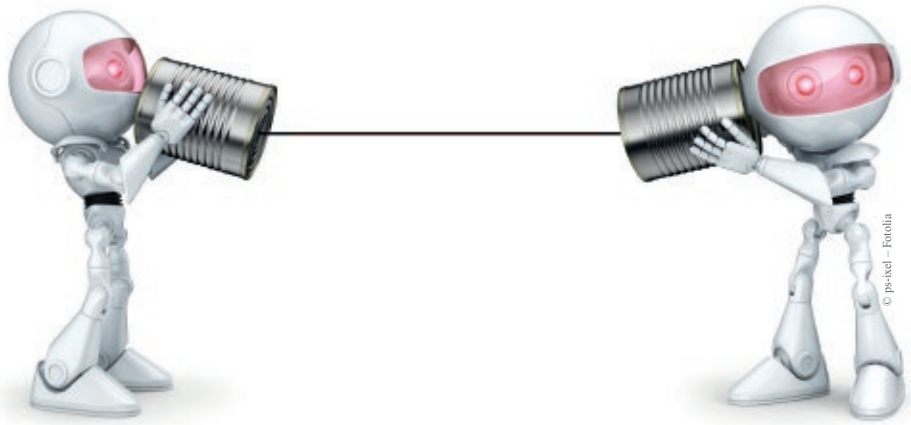
Comprehensive changes like those listed above may be impeded by the respect for tradition in the doctrine of the nation state. It is also significant that the era of clear political majorities required for adopting national law amendments seems to be over. It is becoming increasingly difficult to find majorities, especially when it comes to adopting changes which are not expected to win votes in forthcoming elections. There would also be numerous obstacles to the introduction of new liability provisions at EU level, insofar as this would be at all possible and useful in the framework of EU policy (for example to improve the internal market or consumer safety). These obstacles arise from the fact that different interests of the member states and influential lobbies need to be taken into account. This means that we cannot expect any major developments comparable to the introduction of the Environmental Liability Directive, only guidelines for the use of the above-mentioned new technologies. It should also be pointed out that it is not the EU's task to generally harmonize, i.e. Europeanize, the private liability laws of its individual member states.

More tensions

Nor do we have to fear the specter of an "Americanization" of European liability law. The trend towards obligatory liability insurance as a means of imposing order and controlling admission can be expected to continue. In future it will also be important how the situation in individual states develops at the national level. The US Intelligence Service expects, for example, that by 2025 governments around the world will comply less and less with international agreements and, fighting over resources, will want to quit free trade agreements. At the same time, rivalries between individual nations will become fiercer and former tensions will be reawakened. In the face of such scenarios, one can even envisage the development of polarized majorities in the law-making process – and this may even lead to a certain discontinuation of the legal tradition.

What impact will these potential developments have on producers and service providers, and how can they prepare themselves? Even though many already regard the current regulations and requirements as cumbersome, we can hardly count on a simplification of the legal situation – quite the contrary. It is hardly likely that the entitlement mentality will abate. Particularly in the younger EU member states, we are only at the beginning in this regard. As those primarily held liable, companies in future will continue to need a proactive risk management system in place, including customized risk transfer solutions, in order to be able to compete and earn sustainable profits. ◆

For further information on this topic please contact Heimo Gruber at h.gruber@riskexperts.at



© ps-ixel – Fotolia

M2M ist der Hammer

Kommunikation ist mehr als die Übertragung von Nachrichten zwischen Personen. Sie wirkt in allen Bereichen und auf vielen Ebenen. Innovationen, die das Leben scheinbar bequemer machen, erobern unaufhaltsam die Märkte.

© Johann Saurer

Mag. Anita Bock;
Risk Experts

Menschen kommunizieren mit Menschen, Maschinen mit Menschen und schließlich Maschinen mit Maschinen. Spannend ist die Art, wie diese „Gespräche" vonstattengehen. Die Weiterentwicklung in der Digitalisierung mit immer neuen Kommunikationsinterfaces beschleunigt den Wandel. Datenbrillen und andere intelligente Wearables, OLED-Displays, Hologramme, Virtual oder Augmented Reality, biometrische Schnittstellen und mehr sind in Entwicklung oder bereits im Einsatz. Die technischen Voraussetzungen für die Übertragung von riesigen Datenmengen ziehen mit.

Wenn die menschliche Wahrnehmung über die Erzeugung von Unterscheidungen funktioniert, wann ist der Punkt erreicht, an dem man keinen klaren Unterschied mehr zwischen realen und virtuellen Inhalten ausmachen kann? Chatte ich im Forum mit einer Maschine? Berät mich im virtuellen Geschäft ein Roboter oder ein Mensch? Ist es mir wichtig?

Internet, Cyberspace, oder wie immer die Bezeichnung sich noch entwickeln mag, umfließt uns nicht mehr nur, es fließt durch uns hindurch, berührt und beeinflusst das ganze System der Umwelt. Die Digital Natives von heute sind bereits die Post-Digital Immigrants von morgen. Der Wandel in der Kommunikationskultur lässt sich von den technischen Entwicklungen mitziehen. Die Generation Digital holt sich Informationen ohne Scheu online, also überall und jederzeit. Gedanken, Bilder, Videos werden geshared, mit Emojis bewertet. Im Hintergrund sind Datensammler unterwegs, die blitzschnell auswerten und besser zum Profil passende Informationen bereitstellen.

Dem Wettlauf um die technologische Vorherrschaft folgt das Ringen um Rahmenbedingungen. Die rechtlichen Rahmenbedingungen auf der einen Seite, die benötigte Infrastruktur auf der anderen. Hier Datensicherheit, Schutz vor Cyberkriminalität sowie Rechtssicherheit, dort Investition in 5G-Technologie, um Breitband ohne Grenzen bereitzustellen. Eine Aufgabe, der man sich in Europa verstärkt widmen wird; die Weichen sind bereits gestellt.

Kommunikationsaufgaben werden durch Social Media, die diversen Messenger-Dienste und deren Weiterentwicklung komplexer. Wird man diese Aufgaben bald einer selbstlernenden Software übertragen? Wie werden aus Informationen Botschaften? Und schließlich: Was kommt nach der Digitalisierung?

Die Strategie für Unternehmen wie für einzelne Personen ist dieselbe: Chancen der Entwicklung nützen, Risiken im Auge behalten, Querdenken und über den Tellerrand schauen und Krisenkommunikation weiterentwickeln. Das ist es, was Maschinen – noch – nicht können. ◆

BuchTIPP:
Fred Benenson –
how to speak emoji

© Beboy – Fotolia.com

© kentoh – Fotolia.com

Eine ganz persönliche **Zukunftsperspektive**

Ein normaler Tag im Jahr 2025

Ralf sitzt in seinem Auto, *bequem auf dem Rücksitz. Sein fahrbarer Untersatz ist nagelneu. Eigentlich ist der Fahrer-Roboter ja gar nicht nötig, aber er sieht gut aus. Ralf befindet sich auf dem Weg in Stadt. Heute hat er ein wichtiges Meeting. Alle Teamleiter, weltweit, treffen einander, damit ihnen die neueste Innovation seines Konzerns vorgestellt wird. Vor den Usern. Kontaktlinsen, die an jedem Ort, der bereits per Satellit gescannt wurde, einen individuellen Urlaub ermöglichen. Herrlich. Einfach ausspannen, ohne zu reisen oder zu planen oder sich irgendwelchen Gefahren aussetzen zu müssen.*

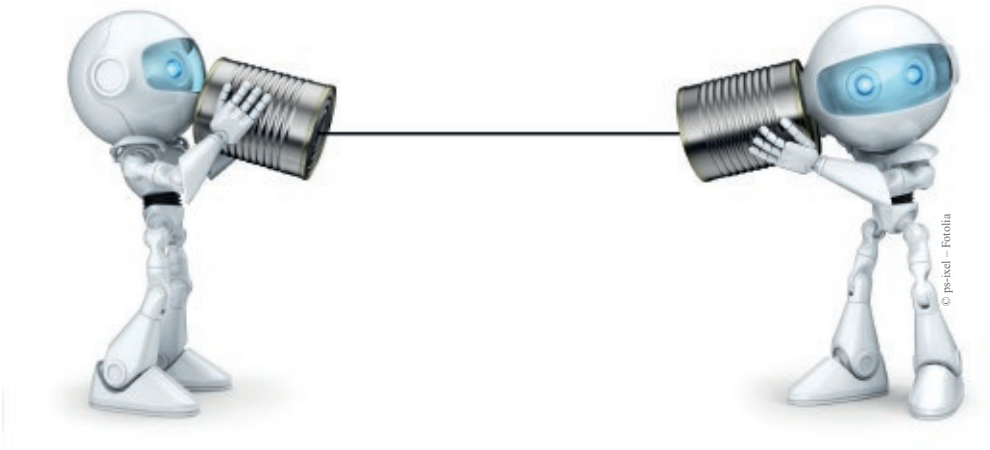
Das Meeting findet in der Blue-Box statt. Gut so, die wird ohnehin kaum von ihnen genützt. Sonst wäre die teure Miete eine überflüssige Ausgabe. Seine drei Kollegen werden auch da sein, vor Ort. Eine Seltenheit. Ralf ist sehr gespannt. Schnell noch die Nachrichten checken. Das OLED-Display, hauchdünn auf der Zwischenwand zur Fahrerkabine, leuchtet auf und zeigt ihm die wichtigsten Neuigkeiten in seinem Online-Magazin, er liked und teilt die besten Meldungen gleich mit seinem Netzwerk. Es ist leicht, wenn die Themen so genau auf seine Interessen zugeschnitten sind. Soll er diese Laufschuhe, die im Banner erscheinen, gleich kaufen? Er wird später darüber nachdenken. Noch schnell die letzten Posts lesen und sehen, wer gerade online ist. Ach ja, und ein Rezept muss er noch suchen. Heute Abend kommen seine Eltern zu Besuch. Sie sind noch ganz old-school und wollen mit ihm essen. Sie weigern sich standhaft, sich mit seinem Hologramm zu begnügen. Na gut – Rezept gefunden. Glutenfreie, biologische Zutaten – der Kühlschrank kann das Fertiggericht bestellen, Ralf muss es dann nur mehr in den Dampfgarer geben. Schade, dass man das nicht auch schon per Datenübertragung erledigen kann.

Zwei Lichter blinken. Jetzt streitet das Navigationsgerät schon wieder mit dem Fahrercomputer. Man könnte glauben, die beiden wären ein altes Ehepaar. Egal, Hauptsache er ist rechtzeitig da. Die neue Terminsoftware ist gut, aber sie lässt keinen zeitlichen Spielraum zu. Ein schwarzer Kater läuft über die Straße. Das Auto weicht aus.

Plötzlich ertönt ein Warnsignal auf seiner Uhr. Was war das nochmal? Er hat die Töne doch ganz speziell konfiguriert. Ist sein Blutdruck zu hoch? Stimmt der Insulinspiegel nicht? Droht Kreislaufversagen?

Als Ralf erwacht, liegt er in einem Spitalsbett. Ein Roboter, ganz in weiß, fühlt seine Temperatur, an seinem Bett sitzt ein Mann: „Falscher Alarm“, sagt er. „Ihre biometrischen Daten haben ein unbekanntes Virus gemeldet. Daher haben wir sie unter Quarantäne gestellt. Gut, dass gerade ein Arzt hier war. Er hat Ihre Software gleich angepasst. Sie können gerne wieder nach Hause gehen.“
Sein Meeting hat Ralf verpasst. Schade. Aber er ist gesund. Sicher ist sicher. ◆

M2M rocks



© ps-ixel – Fotolia

Communication is more than the mere transfer of messages from one person to another. Communication takes place in all areas and at many levels. Innovative products and services which promise to make our lives easier are inexorably becoming omnipresent.

© Johann Saurer

Anita Bock; Risk Experts

People communicate with people, machines communicate with people, and, finally, machines communicate with machines. It is fascinating how this kind of communication works. Ongoing progress in the field of digitization, which continues to create new communication interfaces, is accelerating change. Smart glasses and other intelligent wearables, OLED displays, holographs, virtual or augmented realities, biometric interfaces, etc. are all under development or already in use. At the same time, this also creates the technical prerequisites for transferring huge amounts of data.

Assuming that human perception works on the basis of differentiation, when will we reach the point at which it becomes impossible to clearly differentiate between real and virtual content? Is it a machine I am chatting with? Is it a robot or a human being helping me in the virtual store? And does it really matter to me?

Internet, cyberspace, or whatever it may be called in the future is no longer just everywhere around us; we have actually become part of it and it influences and impacts our entire environment. Today's digital natives are already tomorrow's post-digital immigrants. Technical developments also bring about changes in communication culture. The digital generation does not hesitate to look for information online – always and everywhere. Thoughts, pictures, and videos are shared and rated using emojis. Data collectors operate in the background, quickly assessing the behavior of users to better tailor the information provided to the respective profiles.

The competition for technological supremacy will be followed by a struggle to define framework conditions – both legal and infrastructural. This involves data security, protection from cybercrime and legal security, on the one hand, and investments in 5G technology to provide limitless broadband access on the other. Europe will increasingly have to deal with these tasks; the course has already been set.

Communication tasks will become increasingly complex due to social media, various messenger services and their further development. Will communication tasks soon be assigned to a self-learning software? How can information be translated into messages? And finally: what will come after digitization?

The strategy recommended to both companies and individuals is: try to use the opportunities offered by new developments, keep an eye on potential risks, stay creative and think outside the box, and refine your crisis communication strategies. That is the thing that machines are – as yet – unable to do. ◆

Recommended reading:
Fred Benenson – how to speak emoji

© Beboy – Fotolia.com

© kentoh – Fotolia.com

A very personal **take on the future**

An ordinary day in the year 2025

Ralf sits in his car, *comfortably installed in the back seat. His car is brand new. The driver robot isn't actually even necessary, but it looks nice. Ralf is on his way into town. He has an important meeting today. All team leaders from around the world are convening for a presentation of the group's latest innovation. Together with the users. Contact lenses which allow you to go on personalized holidays to any place that has already been scanned via satellite. Awesome. A chance to relax without having to travel or make plans or be exposed to any hazards.*

The meeting will take place in the blue box. That's a good thing, as they hardly ever use it anyway. Otherwise the high rent would be a complete waste of money. His three colleagues will be there with him. They are hardly ever in the same place at the same time. Ralf is very much looking forward to the meeting. He quickly checks his messages. The ultra-thin OLED display on the wall separating the driver's cab from the back seat lights up, showing him the most important news in his online magazine; he likes and shares the best messages with his network. It's easy to do when the items are precisely tailored to his interests. Should he buy those running shoes shown in the banner? He'll think about it later. He quickly reads the remaining posts and looks to see who is online. And he still needs to look for a recipe. His parents are coming over this evening. They're still very much of the old school and want to have dinner with him in person, refusing to content themselves with his hologram. Fine – he has found a recipe. Gluten-free, organic ingredients – the fridge will order the ready-to-serve meal and all Ralf has to do is put it in the steam oven when he gets home. Shame that can't be done via data transfer too.

Two lights are blinking. The navigation device and the driver computer are arguing again. Just like an old couple. As long as he arrives on time, Ralf doesn't care. The new scheduling software is good, but it doesn't allow any scope for delays. A black cat crosses the street. The car swerves to avoid the cat.

Suddenly his watch sounds a warning signal. What does that mean again? He has configured the alarms to his own specific profile. Is his blood pressure too high? Is something wrong with his insulin level? Is he in danger of a circulatory collapse?

When Ralf wakes up, he finds himself in a hospital bed. A white-clad robot is taking his temperature, a man is sitting at his bedside: "Just a false alarm," says the man. "Your biometric data reported an unknown virus. That's why we have put you in quarantine. Luckily there was a doctor here. He immediately adjusted your software. You can go home now."
Ralf has missed his meeting. Too bad. But at least he is fit and well. Better safe than sorry. ◆

© kras99 – Fotolia.com

Professionelle Vorbereitung auf den Tag X und die Tage danach

Expertendiskussion zu Betriebsunterbrechung und Markenwerten

© Weinkirn

Ing. Mag. Gerald Netal, MBA;
Mitglied der Geschäftsführung / Member of the Board, Risk Experts

In welche Bereiche der Wirtschaft Risikomanagement reichen kann, zeigte sich Ende 2015 besonders deutlich: Der weltweite Verband der Medienbeobachtungsunternehmen FIBEP (Fédération Internationale des Bureaux d'Extraits de Presse) versammelte in Wien mehrere hundert Gäste zu seinem Weltkongress. Das Tagungsprogramm umfasste auch das Thema „How Corporate Risk Management Evaluates Communications"; dabei diskutierte Gerald Netal von Risk Experts mit namhaften Kommunikationsexperten vom Flughafen Wien, Coca Cola sowie den österreichischen Bundesbahnen.

In seinem Beitrag legte Netal einen besonderen Schwerpunkt auf das Thema Betriebsunterbrechung. „Wenn Ihre Produktion oder Organisation – aus welchen Gründen auch immer – ausfällt und Sie das nicht kompensieren können, wird das meist auch in den klassischen und sozialen Medien diskutiert." Neben der Bewältigung eines Schadenfalls ist daher die kommunikative Begleitung auch von besonderer Bedeutung. Innerhalb kurzer Zeit können durch unprofessionelles Agieren Markenwerte vernichtet und lange aufgebautes Kundenvertrauen verspielt werden. Netal ist überzeugt: „Professionelles Business Continuity Planning umfasst auch Kommunikation und deren gemeinsame Vorbereitung mit den richtigen Dienstleistern, d.h. Reputationsmanagement."

Potenzielle Reputationsschäden vernachlässigt

Das Thema werde immer wichtiger; große Unternehmen und spezialisierte Nischenplayer sind (auch) hier Vorreiter, aber auch besonders betroffen. Wird der Unterschied zwischen dem wahrgenommenen Verhalten eines Unternehmens vor, in und nach einer Krise und dem Bild, das Stakeholder von diesem Unternehmen haben, zu groß, so stellt sich im negativen Fall ein Reputationsschaden ein. Dieser kann teils dramatische Auswirkungen auf Beziehungen zu Kunden und Lieferanten haben, aber auch negative Folgen bei Kapitalgebern und Mitarbeitern nach sich ziehen.

Ing. Mag. Gerald Netal ist Mitglied der Geschäftsführung bei Risk Experts und verantwortet den Bereich Risiko Management. Er ist Lehrgangsleiter für Risikomanagement beim TÜV Österreich und engagiert sich in der Risk Management Association (RMA) in den Arbeitskreisen für Reputationsrisikomanagement sowie Business Continuity Management. ◆

Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie bei Ing. Mag. Gerald Netal, MBA g.netal@riskexperts.at

Professional preparation
for D-Day and the days after it

Expert discussion on business interruption and the value of trademarks

At the end of 2015, the scope of risk management in the business field became particularly clear: The global media intelligence association FIBEP (Fédération Internationale des Bureaux d'Extraits de Presse) organized its world congress with several hundred participants in Vienna. The topic "How Corporate Risk Management Evaluates Communications" was also on the agenda; Gerald Netal of Risk Experts joined a discussion with renowned communication experts from Vienna Airport, Coca Cola, and the Austrian Federal Railways.

In his contribution, Netal emphasized the significance of the issue of business interruptions. "If your production or organization fails to deliver – for whatever reason – and you are not able to compensate for that, it is highly likely to be discussed in the traditional and social media." In addition to how a company copes with a loss event, communication hence plays a decisive role when damage occurs. Unprofessional communication may ruin the value of trademarks and destroy the long-standing trust of customers within no time at all. "Professional business continuity planning also includes communication, and preparing for it with the right service providers, i.e. reputation management," emphasizes Netal.

Potential damage to reputation not taken into account

The matter is becoming increasingly important; being particularly affected, large companies and highly specialized niche players are (once again) pioneers in this field. If the discrepancy between the way a company's behavior is perceived before, during, and after a crisis and its image among stakeholders grows too large, and negatively so, this may result in damage to the company's reputation. This may have dramatic consequences for customer and supplier relations, and may also negatively influence a company's image among investors and employees.

Gerald Netal, a member of the executive team at Risk Experts, is responsible for the risk management division within the company. He heads up the risk management training course of TUV Austria and is a member of the working groups on reputation risk management and business continuity management of the Risk Management Association (RMA). ◆

For further information on this topic please contact Gerald Netal at g.netal@riskexperts.at

© FIBEP

Wir für Sie ... in Kufstein

Seit Anfang 2009 hat Risk Experts auch einen Standort in Kufstein. Geleitet wird das Büro mit derzeit sieben Vollzeit-Mitarbeitern und einer Teilzeitkraft von Günther Mayr, einem Holztechniker mit langjähriger Erfahrung im Hoch- und Tiefbau. Sein (laufend wachsendes) Team besteht heute aus Fachleuten für Recht, Maschinenbau, Audio-, Elektro-, Bau- und Glastechnik, Wasseraufbereitung sowie Qualitäts- und Projektmanagement.
Kufstein ist verkehrstechnisch ausgezeichnet gelegen, wie Mayr erklärt: „Von Kufstein aus erreichen wir unser gesamtes Tätigkeitsgebiet, nämlich Westösterreich, Süddeutschland und Norditalien in sehr kurzer Zeit.“ Inhaltlich liegt der Schwerpunkt der Tätigkeit in Schadenmanagement bzw. Loss Adjusting und Sachverständigenwesen; außerdem führen die Mitarbeiter auch Wertermittlungen und Risk Surveys sowie Risikoanalysen durch. ◆

© Jacqueline Godany

Ing. Günther Mayr;
Risk Experts

At your service ... in Kufstein

The Risk Experts branch in Kufstein opened in early 2009. The office has seven full-time and one part-time employees and is managed by **Günther Mayr,** a timber engineer with long-standing experience in structural and civil engineering. His (growing) team includes experts from the fields of law, mechanical engineering, audio, electronic, construction and glass technology, water treatment, and quality and project management.
Kufstein is conveniently located, as Mayr explains: “From Kufstein, we can quickly and easily reach all the areas in which we operate: Western Austria, Southern Germany, and Northern Italy.” The team at Kufstein focuses on claims management and loss adjusting as well as expert witness services; they also carry out appraisals, risk surveys, and risk analyses. ◆

Publikation
zu Gefahren von Lithiumbatterien

Der erste „Lithiumbatterien Sicherheitsratgeber“ von Michael Buser wurde im Frühjahr beim Battery Experts Forum in Aschaffenburg präsentiert und fand bei Fachmedien großen Anklang. Das Thema stellt angesichts des Booms bei Elektromobilität und mobilen elektronischen Kleinanwendungen gewerbliche und Industrieunternehmen, die Transportwirtschaft, Entsorgungsbetriebe, Feuerwehren sowie die Versicherungswirtschaft vor neue Herausforderungen.

Die Publikation ist kostenlos auf *www.riskexperts.at* verfügbar. ◆

Publication
on the dangers of lithium batteries

The first “Safety guide for lithium batteries”, written by Michael Buser, was presented this spring at the Battery Experts Forum in Aschaffenburg (Germany) and was very well received by the specialist media. In view of the booming electric mobility sector and the increasing number of small mobile electronic appliances, commercial, industrial, transport, waste disposal and insurance companies, as well as firefighters, are having to deal with new challenges in connection with lithium batteries.

The German version of the publication is available for free download at:
www.riskexperts.at ◆

© Weinkirn

Vorreiterrolle bei Qualität leben

Risk Experts nach neuer EN ISO 9001:2015 zertifiziert

Mit der Revision der Norm, die nun auch einen risikobasierten Ansatz im Qualitätsmanagement verlangt, war der richtige Zeitpunkt gekommen: Nach monatelanger intensiver Vorbereitung ist Risk Experts nun das europaweit erste Beratungsunternehmen, dessen Qualitätsmanagement nach EN ISO 9001:2015 zertifiziert wurde. Das Zertifikat schafft Vertrauen und ist ein objektiver Nachweis für Kompetenz.

TÜV AUSTRIA CERT Geschäftsführer **Stefan Wallner** betonte die Vorreiterrolle, die Risk Experts damit einnimmt: „Der Audit-Bericht streicht das hohe Qualifikationsniveau der Mitarbeiter und das sehr praxisorientierte Qualitätsmanagementsystem hervor. Der Umgang mit Risiken und Chancen ist gewissermaßen ‚tägliches Brot' im Unternehmen."

Gemeinsam mit dem Team freuen sich **Gerhart Ebner** und **Michael Buser** über diesen besonderen Erfolg: „Die überarbeitete Norm ist ein wichtiger Impuls für den Einsatz von Risikomanagement in der Wirtschaft. Mit unserem Bekenntnis zu Qualität und ständiger Verbesserung werden wir für unsere Kunden und als Arbeitgeber für Top-Experten künftig noch attraktiver." ◆

We live and breathe quality

Risk Experts as the first consultancy to be certified according to the new standard EN ISO 9001:2015

After the standard had been revised to include a risk-based approach to quality management, the time seemed right: after months of intense preparation, Risk Experts became the first consultancy in Europe to have its quality management certified according to EN ISO 9001:2015. The certificate creates trust and provides objective proof of our competence.

Stefan Wallner, CEO of TUV AUSTRIA CERT, underlines Risk Experts' pioneering role: "The audit report highlights the employees' high level of qualification and the practice-oriented quality management system. Dealing with risks and opportunities is part of the company's daily routine."

Gerhart Ebner, Michael Buser and their team are delighted with this stand-out achievement: "The revised standard constitutes an important incentive for the application of risk management in the business field. This commitment to quality and ongoing improvement makes us even more attractive to clients and top-flight potential employees." ◆

FACT BOX:
Die **EN ISO 9001:2015** beschreibt die Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation, um hochwertige und kundengerechte Produkte bzw. Dienstleistungen bereitzustellen. Die überarbeitete Norm bringt strukturelle Änderungen und neue Begrifflichkeiten und berücksichtigt verstärkt auch die strategische Ausrichtung der Organisation. Im Fokus stehen zudem die Prozessorientierung sowie der Umgang mit Risiken und Chancen. Auch das Wissen der Organisation sowie die Führung rücken in den Mittelpunkt.
/ The **EN ISO 9001:2015** standard describes requirements for quality management systems of organizations to provide high-quality products and services tailored to customer needs. The revised standard incorporates structural changes and new terminology and takes better account of the strategic orientation of an organization. It focuses on process orientation and the way in which risks and opportunities are dealt with. Greater weight is also given to the knowledge available within an organization and its management.

© TÜV AUSTRIA

Zertifikatsübergabe mit BAK-Direktor Mag. Andreas Wieselthaler, MA, MSc, TÜV AUSTRIA CERT GmbH-Geschäftsführer DI Stefan Wallner und Ausbildungsleiter Ing. Mag. Gerald Netal, MBA von Risk Experts / Andreas Wieselthaler, head of the Austrian Federal Anti-Corruption Bureau, Stefan Wallner, CEO of TÜV AUSTRIA CERT GmbH, and course instructor Gerald Netal of Risk Experts with the graduates holding their final certificates

Spezialwissen für Spezialbehörde

Ausbildung zum zertifizierten Risikomanager für Bundesamt zur Korruptionsbekämpfung

Die Risk Experts Academy bietet fokussierte Weiterbildung für die Versicherungswirtschaft, Unternehmen aus Industrie, Handel und Gewerbe, Institutionen und Privatpersonen. In Kooperation mit der TÜV-Austria-Akademie kann Heidi Brukner, Leiterin der Risk Experts Academy, nun auf ein ganz besonderes Kundenprojekt verweisen – Risikomanager-Ausbildungen für das Bundesamt zur Korruptionsbekämpfung und Korruptionsprävention: „Neben dem allgemeinen Angebot mit offenen Seminaren organisieren wir maßgeschneiderte Programme, nun erstmals auch für eine Behörde. Rund 20 Teilnehmer haben die Ausbildung zum zertifizierten Risikomanager absolviert.“ Im Mai erhielten jene, die als Nachweis ihrer Kenntnisse eine spezielle Projektarbeit verfasst haben, ihre Abschlusszertifikate. Diese TÜV-Kooperation hat sich in den vergangenen Jahren zu einer Erfolgsgeschichte entwickelt: Mit Ing. Mag. Gerald Netal stellt Risk Experts den Kursleiter für die Ausbildung zum zertifizierten Risikomanager (und die Rezertifizierung), die heuer in Wien, Linz und Graz angeboten wird.

Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie bei Heidi Brukner h.brukner@riskexperts.at

Erfolgsfaktor Risikomanagement

Gerade im öffentlichen Bereich muss oft mit sehr sensiblen Problemen umgegangen werden, und da ist richtiges Agieren zur richtigen Zeit im Sinne einer einheitlichen Risikomanagement-Strategie gefragt.

Ganz generell ist Risikomanagement ein kritischer Erfolgsfaktor und Teil jeder Unternehmensstrategie – und somit auch Kernaufgabe von Führungskräften. Gefahren und deren mögliche Auswirkungen sollten zeitgerecht erkannt und bewertet werden, damit entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden können. Zudem können mögliche Chancen nach Identifizierung von Risiken ergriffen werden. ◆

FACT BOX:

Das Angebot der Risk Experts Academy umfasst Vorträge, Grundlagenlehrgänge, Spezialisten-Ausbildungen und Expertentrainings mit Workshops, Fallstudien und Exkursionen. Die Inhalte kombinieren Themen aus dem Bereich Schadenverhütung und Risikomanagement und können auf die Bedürfnisse und Vorkenntnisse der Teilnehmer zugeschnitten und als Vortrag, Fachseminar oder als komplettes Ausbildungsprogramm gestaltet werden. Einige Seminare sind für das Weiterbildungszertifikat für Versicherungsmakler (in Österreich) anrechenbar.

Für Herbst 2016 sind wieder Seminare für Versicherungsmakler und Risikomanagement bei Bauprojekten geplant:

- **IM PLAN BLEIBEN: Projektrisiken im Griff** – Risikomanagement bei Bauprojekten, 20./21. Oktober 2016
- **Versicherungs- und Risikomanagement für Großgeschäfte,** 24./25. November 2016

Die aktuellen Inhalte finden Sie zum Download auf: *www.riskexperts.at*

© Weinkirn

Heidi Brukner; *Leiterin Risk Experts Academy / head of the Risk Experts Academy*

Specialized knowledge for a specialized authority

Training as a certified risk manager for the Federal Anti-Corruption Bureau

The Risk Experts Academy offers targeted education and training courses for those working in the insurance sector, industry, trade and commerce and institutions, as well as private individuals. Heidi Brukner, head of the Risk Experts Academy, is pleased to present a very special customized project in cooperation with the TUV Austria Academy: risk manager training courses for the Federal Anti-Corruption Bureau. "In addition to our general program of open seminars, we also organize customized training programs, and this is our first program for a government authority. About twenty participants have already completed their training to become certified risk managers."

Participants who had written a special project dissertation to demonstrate their acquired knowledge were awarded their final certificates this May.
The cooperation with TUV Austria has been very successful in recent years: Gerald Netal of Risk Experts is responsible for the content of the training course for certified risk managers (and their recertification), which will be offered in Vienna, Linz, and Graz this year.

Risk management as a success factor

Particularly those operating in the public sphere are often confronted with highly sensitive issues, requiring them to do the right things at the right time according to a standardized risk management strategy.
Generally, risk management is a critical factor for success and an integral part of every corporate strategy – which makes it one of the most important management tasks. Risks and their potential impact should be identified and assessed in good time to make sure that the right measures can be taken. After risks have been identified, it then becomes possible to leverage potential opportunities. ◆

© Visty – Fotolia.com

FACT BOX:
The Risk Experts Academy offers talks, basic and specialist training courses as well as expert training sessions including workshops, case studies, and field trips. The training content combines topics from the field of loss prevention and risk management and can be adapted to the requirements and previous knowledge of the participants. Our material can be presented in lectures, expert seminars, or in the form of an entire training program. Some seminars are recognized for the "Further Training Certificate" for insurance brokers (in Austria).

In autumn 2016 we will be holding seminars for insurance brokers and risk management of construction projects (in German only):

- **STICKING TO THE PLAN: Coping with project risks** – Construction risk management, 20/21 October 2016
- **Insurance and risk management for large-scale national and international business activities**, 24/25 November 2016

Our current training topics can be downloaded at *www.riskexperts.at*

For further information on this topic please contact Heidi Brukner at h.brukner@riskexperts.at

Für Sie bewertet

Buch: Das Risikoparadox, Ortwin Renn

Der deutsche Soziologe, Volkswirt und Nachhaltigkeitswissenschaftler hat mit „Das Risikoparadox. Warum wir uns vor dem Falschen fürchten.“ 2014 ein gut lesbares Standardwerk veröffentlicht. Wir verschließen vor allem vor den großen Gefahren, die unsere Zukunft bedrohen, die Augen. Besonders einprägsam sind seine Ausführungen zum „Allmende“-Problem, also dem Umgang mit Gütern, die allen zur Verfügung stehen.

Book: “Das Risikoparadox” by Ortwin Renn

In 2014, the German sociologist, economist, and sustainability researcher presented a very readable reference book entitled ”Das Risikoparadox. Warum wir uns vor dem Falschen fürchten.” (The Risk Paradox: Why We are Afraid of the Wrong Things; available in German only). Apparently we are especially prone to turning a blind eye when it comes to substantial risks that threaten our future. Particularly enlightening are Renn’s discussions of the “tragedy of the commons”, i.e. the way we handle resources which are available to everyone.

für Klarheit / **for clarity**

Event: Deutscher Sicherheitstag 2016

Nach der erfolgreichen Premiere im Vorjahr wird der zweite Deutsche Sicherheitstag unter das Thema „Sicherheit 4.0 – Antworten auf globale Megatrends“ gestellt. Die Veranstaltung findet am 10. November 2016 in der Kalkscheune in Berlin statt. In drei hochkarätig besetzten Diskussionsrunden wird über Industrie 4.0, das Social Web und aktuelle Sicherheitsthemen rund um den Globus diskutiert.

http://asw-bundesverband.de/termine/

Event: German Security Day 2016

After its successful premiere last year, the second German Security Day will be dedicated to the topic “Security 4.0 - Finding Answers to Global Megatrends”. It will take place on 10 November 2016 in the Kalkscheune in Berlin. Three panels of renowned experts will discuss Industry 4.0, the Social Web and current global security issues.

http://asw-bundesverband.de/termine/ (in German only)

für Inspiration / **for inspiration**

Projektidee: Hyperloop

Das US-Unternehmen Hyperloop Transportation Technologies (HTT) evaluiert derzeit den Bau einer Hyperloop-Strecke zwischen Bratislava und Wien. Der Hyperloop ist ein Konzept aus dem Silicon Valley für ein Hochgeschwindigkeitstransportsystem, das elektrisch getriebene Transportkapseln mit besonders hohen Geschwindigkeiten auf Luftkissen durch eine Röhre befördern soll. Die Risikoabschätzung für das Projekt wird spannend – nicht zuletzt aufgrund der Risiken von Erdbeben (sowohl in Kalifornien als auch in Ostösterreich).

Project concept: Hyperloop:

The US company Hyperloop Transportation Technologies (HTT) is currently evaluating the construction of a hyperloop line between Bratislava and Vienna. Originating in Silicon Valley, Hyperloop is a concept for a high-speed transportation system carrying electrically propelled transport pods on air cushions through a tube at very high speeds. The risk assessments for this project promise to be interesting – not least because of the earthquake risk (both in California and Eastern Austria).

für Vision / **for vision**

Reviewed for you

Entwicklung: Drohnen

Immer mehr Unternehmen und Privatpersonen schaffen autarke Flugobjekte („Drohnen“) an. Viele Nutzer ignorieren die rechtlichen Bestimmungen. Je nach Größe, Gewicht und Einsatzzweck (etwa Fotos/Videoaufnahmen) sind Drohnen in Klassen eingeteilt, für die dem jeweiligen Gefährdungspotential entsprechende Vorschriften gelten. Zur Rechtslage in Österreich: *http://www.bmvit.gv.at/verkehr/luftfahrt/drohnen/*

© TÜV AUSTRIA

Progress: Drones

An increasing number of companies and private individuals are buying unmanned aerial vehicles (“drones”). Many users ignore the legal provisions. Drones are classified according to size, weight, and purpose (e.g. taking photos/recording videos), and there are specific provisions for the different classes according to their hazard potential. Information on the current legal situation in Austria is available at: *http://www.bmvit.gv.at/verkehr/luftfahrt/drohnen/* (available in German only)

■■■■■ **für Anwendungsmöglichkeiten / for possible applications**
■□□□□ **für Verkehrssicherheit / for safety**

© nicotombo – Fotolia.com

Norm: EN ISO 9001:2015

Die Überarbeitung des „Qualitätsmanagement-Klassikers“ wurde lange erwartet. Neu ist neben einer neuen Struktur ein risikobasierter Ansatz; das Wissen der Organisation sowie deren Führung rücken in den Mittelpunkt. Dienstleister finden sich nun durch neue konkrete Formulierungen in der neuen ISO 9001:2015 wieder.

Standard: EN ISO 9001:2015

The revised “quality management classic” has been a long time coming. In addition to a new structure, the revised standard uses a risk-based approach; the knowledge available within an organization and its management are also given greater weight than before. The updated, more inclusive wording of the new ISO 9001:2015 also specifically addresses service providers.

■■■■□ **für Innovation / for innovation**

Trend: Wirtschafts- und Industriespionage auch in Österreich?

Laut einer Studie der FH Campus Wien gaben 5,1 % der befragten Unternehmen an, dass sie in den vergangenen fünf Jahren mindestens einmal Opfer von Wirtschafts- und Industriespionage waren (viele davon mehrfach). Das „Dunkelfeld“ dürfte ein Vielfaches betragen. Ein Drittel der bekannt gewordenen Vorfälle betraf Industriebetriebe. An die Erfolge einer strafrechtlichen Verfolgung haben betroffene Unternehmen nur geringe Erwartungen – nicht zuletzt deshalb, weil die Täter oft aus dem Ausland angreifen.

Trend: Corporate and industrial espionage in Austria?

According to a study by the University of Applied Sciences FH Campus Wien, 5.1% of the surveyed companies stated that they had been the victims of corporate and industrial espionage at least once (and many of them several times) in the past five years. The estimated number of unknown cases is expected to be much higher. One third of the detected cases pertained to industrial companies. Many firms do not expect to be very successful with the criminal prosecution of the offenders – not least because they often attack from abroad.

■■□□□ **für unfreiwillige Transparenz / for unintentional transparency**

Unsere **Leistungen**

Risk Engineering & Risk Survey

International erfahrene Risikoingenieure erstellen qualifizierte Risikoanalysen und -bewertungen:

- Identifikation, Analyse, Bewertung und Dokumentation der Risikosituation (on-site/Desktop)
- Brandschutz, Maschinenbruch, Haftpflicht, Naturgefahren, Bauwesen, Einbruchdiebstahlschutz, IT- und Datensicherheit etc.
- Action-Monitoring: Maßnahmen zur Risikoverbesserung werden systematisch abgebildet und deren Umsetzung konsequent begleitet.

Consulting & Services

Maßgeschneiderte Lösungen für Ihren Bedarf:

- Brandschutzkonzepte und Zertifizierung von Brandschutz-Managementsystemen (Kooperation mit TÜV Österreich)
- Sicherheitsanalysen und Sicherheitskonzepte
- Betriebsunterbrechungsstudien
- Versicherungstechnische Beratung (underwriting support)
- Risiko-/Deckungsanalysen, Portfolio-Analysen

Schadenmanagement

Interdisziplinäre Expertenteams helfen Ihnen in den entscheidenden ersten Stunden nach dem Schaden und bringen Sie rasch „back to business“:

- 365 Tage/24 Stunden Notfallservice & Emergency Setup für die „Erste Hilfe“ nach einem Schaden
- Schadengutachten und Schadenregulierung (loss adjusting)

Risk Experts Academy

Erfahrene Trainer präsentieren fundiertes Expertenwissen:

- Schulungen und zertifizierte Ausbildungsprogramme
- Inhouse-Seminare und -Workshops
- Vorträge bei Fachkonferenzen

Sachverständigenleistungen

Sachverständige erstellen unabhängige Gutachten für Gebäude, Maschinen und Kunstobjekte:

- Leistungen: Schadengutachten, Beweissicherung, Bewertung Bau- und/oder Montagetätigkeiten: Bauwesen, Maschinenbau

Wertermittlung

Für eine verlässliche risikotechnische Einschätzung sind fundierte Informationen über den Wert von Gebäuden, Anlagen und Einrichtungen unerlässlich. Grundlage für jedes Versicherungskonzept ist die „Echtheit“ der Versicherungssummen.

- Wertermittlung von Gebäuden sowie technisch kaufmännischer Betriebseinrichtung
- Ermittlung von Deckungsbeiträgen für Betriebsunterbrechungsversicherung

Enterprise Risk Management

Konzeption und Implementierung von ganzheitlichem Risikomanagement in Ihrem Unternehmen:

- Risikomanagement Feasibility Study
- Business Continuity Planning
- Optimierung der Risikokosten des Unternehmens
- Betriebstechnische Risikoanalyse (HAZOP etc.)

Expertensoftware

Maßgeschneiderte webbasierte Softwarelösungen, die individuell für Ihre Bedürfnisse und Anforderungen angepasst werden können:

- Enterprise Risk Management
- Operatives Risikomanagement
- Portfolio-Risikomanagement
- Schadenmanagement

© urbancow – iStockphoto.com

our services

Risk Engineering & Risk Survey

Internationally experienced risk engineers provide qualified risk analysis and assessments:

- on-site risk analysis (desktop analysis, if required): Identification, analysis, evaluation and documentation of risk (risk survey)
- action-monitoring: risk improvement measures are mapped systematically and their implementation is monitored consistently

Consulting & Services

Tailor-made solutions for your needs:

- Certification and approval of fire prevention management systems (in cooperation with TÜV Austria)
- Safety analysis, loss prevention concepts and business interruption studies
- Insurance related consultancy, policy and portfolio analysis

Claims Management

Interdisciplinary expert teams provide support in the crucial first hours after a loss event and help you to get "back to business" quickly:

- 365 days/24 hour emergency service and emergency setup ("first aid" after a loss event)
- Damage assessment and claim settlement (loss adjusting)

Risk Experts Academy

Experienced trainers feature in-depth expertise:

- Technical education and certified training programs
- In-house seminars, workshops and presentations at conferences

Expert Witness Service

Experts witness provides independent advice (buildings, machinery, art objects, etc.):

- Preservation of evidence for construction and/or assembly activities
- Determination of the gross margins in respect of business interruption insurance

Appraisal Expert Services

Our experts provide detailed valuations corresponding to your individual requirements:

- Valuation of buildings and equipment
- Valuation for insurance purposes and as support for technical business performance analysis

Enterprise Risk Management

Design and implementation of holistic risk management in your company:

- Risk management feasibility studies
- Business interruption analysis
- Business continuity planning
- Optimization of the risk costs

Expert Software

Customized web-based software solutions can be tailored according to your individual needs and requirements:

- Enterprise risk management
- Operational risk management
- Portfolio risk management
- Claims management

Where to find us

Our International Network

AUSTRIA

Risk Experts Risiko Engineering GmbH
Schottenring 35/2
1010 Wien

Geschäftsführer/Management:
DI Gerhart Ebner and Dr. Michael Buser

Risk Engineering & Risk Survey
Consulting & Services
Schadenmanagement/Claims Management
Risk Experts Academy
Sachverständigenleistungen/Expert Witness Service
Wertermittlung/Appraisal Expert Services
Enterprise Risk Management
Expertensoftware/Expert Software

Contact:
DI Gerhart Ebner
office@riskexperts.at
+43 1 713 50 96

Office in Kufstein/Tyrol
Ing. Günther Mayr
g.mayr@riskexperts.at
+43 676 839 83-340

SLOVAKIA

Risk Experts s. r. o.
Pažítkova 5, Bratislava 821 01

Tibor Csáky
tibor.csaky@riskexperts.sk
+421 911 281 059

POLAND

Risk Consult Polska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 162,
02-342 Warszawa

Tomasz Miśniakiewicz
tomasz.misniakiewicz@riskconsult.pl
+48 22 501 62 74

ROMANIA

S.C. Risk Consult & Engineering Romania S.R.L.
39, Washington St.
Sector 1, 011796 Bucharest

Tudor-Roger Teculescu
t.teculescu@riskconsult.at
+40 21 230 4761

BULGARIA

Risk Consult Bulgaria Ltd.
2A, Yakubitza Str.
1164 Sofia

Dr. Zhetcho Kalitchin
z.kalitchin@riskconsult.at
+359 2 962 88 00

TURKEY

RİSK EKSPERT RİSK VE HASAR DANIŞM-
ANLIK HİZMETLERİ
LİMİTED ŞİRKETİ

Yıldız Posta Cad. Akın sitesi 8 /34 Ofis 7
34349 Gayrettepe – İstanbul/Türkiye
+90 212 318 01 17

Mert Üçok
mertucok@riskekspert.com.tr
www.riskekspert.com.tr