

17. Swiss Business & IT-Service- management Forum 2020



- Digitalisierung (Studien) und Valuestream
- ITSM Agile@Asfinag – eine Squad-Organisation im Betrieb
- Zukunft des Service Desk
- IT-Self-Service – 10 Fallstricke– Keynote mit R. Scholderer
- Künstliche Intelligenz und Chatbots
- Softwarelizenzmanagement / Assetmanagement
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps – eine Chance und ITIL 4 – der Value Stream
- Compliance – Cybersecurity
- Best Practices

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Dienstag, 24. März 2020
9.00–17.30 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

PRELIMINARY PROGRAM

ReferentInnen: Christian Baier (Karer Consulting), Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems), Andreas Goldnagl (ASFINAG), Bettina Hainschink (CON●ECT Eventmanagement), Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch), Angelo Leisinger (CLAVIS klw), Robert Scholderer (Scholderer GmbH), Mathias Traugott (Punctdavista), Larissa Wißmann (Haufe-Lexware)

Mit freundlicher Unterstützung von:



Call for Papers/Sponsors

bis 20. November 2020:
hainschink@conect.at

Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 17. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN, dem itSMF Schweiz und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, werden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Digitalisierung (Studien) und Valuestream
- ITSM Agile@Asfinag – eine Squad-Organisation im Betrieb
- Zukunft des Service Desk
- IT-Self-Service – 10 Fallstricke – Keynote mit R. Scholderer
- Künstliche Intelligenz und Chatbots
- Softwarelizenzmanagement/ Assetmanagement
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps – eine Chance und ITIL4 – der Value Stream
- Compliance – Cybersecurity



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez
(BITSeN.ch)

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicema-

nagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet. Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

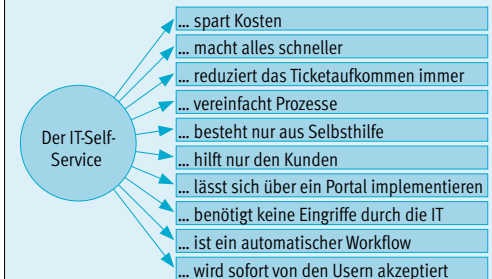
*Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)
und Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)*

IT-Self-Services



Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)

Die 10 grössten Irrtümer bei der Konzeption von IT-Self-Services



Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist?

Vor Jahren galt ITIL als das Nonplusultra. Heute muss alles agil sein. In der Schnelllebigkeit der Hypes geht (fast) vergessen, welches Ziel wel-

ches Framework verfolgt und was damit zu erreichen ist. DevOps ist eine sehr gute Ergänzung zu ITIL. Und umgekehrt. Am Schluss zählt nur eines, der Konsumenten-Nutzen. Je nach Fokus als Funktion einer Applikation oder reibungsloser Service-Erbringung auf Abruf oder noch besser: In Kombination!



Mathias Traugott
(Punctdávista)

ITSM AGILE@ASFINAG – Beispiel einer SQUAD-Organisation im IT-Betrieb

Das Beispiel im IT-Betrieb der ASFINAG zeigt einen Lösungsansatz, wie man mit den Herausforderungen der digitalen Transformation, der steigenden Komplexität und Vernetzung umgeht, wo klassische Standards wie ITIL nicht mehr ausreichen. Was waren die Erfahrungswerte?



Andreas Goldnagl
(ASFINAG)

Sind klassische Prozesse und Standards versus Agile Methoden ein Boxkampf mit einem Gewinner oder ein Paarlaufen, wo man beide Welten verbinden kann?

Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter

- Anforderungen des digitalen Zeitalters an die IT-Organisation
- Methoden und Modelle am Markt

- Auswirkungen auf die Funktionen und Rollen in der IT
- Evolutionsstadien der IT-Organisation
- Transformation der IT-Organisation mit Hilfe von Organizational-Change-Management-Methoden
- Praxisbeispiele – Do's and Don'ts



Christian Baier
(Karer Consulting)

Simple, useful, value-added – How technology accelerates Enterprise Service Management

Um höchsten Automatisierungsgrad und beste Simplifizierung für den Nutzer zu erreichen, sind neue Technologien die Enabler.

Das bedeutet: Implementierung wird komplexer!

Von der reinen Implementierung von Services hin zur Usability. Eine wahre Gratwanderung zwischen Effizienz in der Bereitstellung von Services und der Effektivität des Users.



Larissa Wißmann
(Haufe-Lexware)

Künstliche Intelligenz updated

Weltweit wird intensiv an der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf Basis künstlicher Intelligenz gearbeitet. Aktuelle Errungenschaften auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz werden skizziert.

Kontroversielle Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren werden dargelegt und mit illustrativem Bild- und Tonmaterial hinterlegt. Der Vortrag beabsichtigt plakativ auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und die Achtsamkeit gegenüber den ungeahnten Herausforderungen zu erhöhen.



Erwin Bratengeyer
(Donau-Universität Krems)

Die Value Streams (Wertströme) im ITIL 4

Die Value Streams (Wertströme) sind ein neues Element in ITIL 4. Sie erlauben eine Ende zu Ende Betrachtung von werthaltigen Abläufen (z.B. neue oder zu ändernde Services oder Support-Prozesse). Value Streams eignen sich deshalb unter anderem sehr gut zur Abbildung und Gestaltung des Ende zu Ende Erlebnisses seitens der Kunden und Benutzer (Customer Journey). Angelo Leisinger wird anhand zweier typischer Wertströme zeigen, wie diese Methode wirksam in der Praxis eingesetzt werden kann.



Angelo Leisinger
(CLAVIS kfw)

ReferentInnen

Christian Baier ist Vorsitzender der Geschäftsführung der KC Holding GmbH und Vorstandsvorsitzender der Karer Consulting Deutschland. Er ist seit über 20 Jahren Berater im Umfeld IT-Service & Provider Management und Experte im Aufbau von Service Integration und Management Funktionen (SIAM). Ein unternehmensweites SIAM Framework stellt die erfolgreiche Integration und Steuerung von internen und externen IT-Service-Providern sicher, um den Kunden der IT die Services zu liefern, die sie zur Erbringung ihrer Business-Prozesse benötigen. Hierzu gehören die Definition einer End-to-End-Service-Architektur und die Einführung eines Service Lifecycle Managements, die Etablierung eines kundenzentrierten Service Delivery Managements, die Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse, der Aufbau einer aktiven Orchestrierungsfunktion für die Steuerung providerübergreifender Major Incidents und Changes sowie die Weiterentwicklung des Supply- und Sourcing-Mix.

Erwin Bratengeyer studierte Philosophie an der Universität Wien und Nachrichtentechnik an der Technischen Universität Wien. Seit 1996 ist er an der Donau-Universität Krems in der Lehre, der Forschung und als Dienstleister tätig. Er war seit daher mit der Leitung verschiedener Organisationseinheiten betraut, dem Zentrum für Bildung und Medien, dem Forschungszentrum TIM-Lab, dem Fachbereich für Consulting und PhD-Programme und der Akademie für Bildungstechnologien und Innovation. Seit 2009 ist er für das E-Learning Center der Donau-Universität Krems verantwortlich. Er ist Autor zahlreicher Fachartikel und ist Mitver-

anstalter und Programmleiter von einschlägigen europäischen Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien.

Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Management-Erfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch Carrier-Com war er massgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24 x 7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

Mag. Bettina Hainschink. Gesellschafterin, Sponsoring und Relationship Management. Die Wirtschaftsinformatikerin hat an der Universität Wien studiert und ist der kreative Kopf bei CON•ECT Eventmanagement und heute im Strategieboard tätig.

Miguel-Angel Jiménez ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.

Angelo Leisinger (CLAVIS klw) ist langjähriger Projektleiter und Experte in Service Management. Er begann seine Karriere 1979 beim Schweizerischen

Bankverein und ist seit 1996 CEO der Beratungsfirma CLAVIS klw AG in Basel. Angelo Leisinger ist ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager und ISO/IEC 27000 Auditor.

Dr. Robert Scholderer absolvierte sein Studium an drei Exzellenz-Unis für Mathematik und Informatik in München, promovierte in Karlsruhe und habilitierte an der TU Ilmenau, wo er auch heute noch als Dozent tätig ist. In über 1000 erstellten Verträgen mit einem Verhandlungsvolumen von ca. 800 Mio. Euro stellte er seine Praxiskompetenz für namhafte Firmen und Konzerne unter Beweis. Er ist Autor des IT-Bestsellers »IT-Servicekatalog«. Seine Trainings, Seminare und Vorträge begeistern durch seine fundierte Art der Vermittlung gelebten und erprobten Erfolgswissens.

Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte verinnerlicht konsequente Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der schweizerischen Fluggesellschaft.

Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim grössten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn.

Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in ITIL®, COBIT®, DevOps sowie als CEO der Punctdavista AG.

Larissa Wißmann, Baujahr 1982, studierte an der Universität Freiburg, Faculty of applied science Informatik mit Nebenfach Medizin und schloss ihr Studium 2008 mit dem Diplom der Informatik ab.

Sie konnte erste Erfahrungen im Projektmanagement bei einem kleinen Verlag in Freiburg sammeln und ihr Wissen aus der IT bei der Konzeption von IT-Weiterbildungsmaßnahmen im Rahmen des Aufbaus einer Schulungsakademie anwenden.

2010 wechselte sie zu einem großen Unternehmen für SAP Applications- und Operations-Support und übernahm im Bereich Service Management die Verantwortung von Kunden aus den Branchen Retail, Pharma und Media.

2014 erhielt sie dann die Möglichkeit, in eine Führungsposition bei der Haufe Gruppe zu wechseln, um dort im Umfeld von SAP der Verantwortung von Betrieb der Systeme, der Weiterentwicklung und den damit verbundenen Tätigkeiten im Service Management nachzugehen.

Seit 2016 ist sie als Head of IT Service Management mit ihrem Team fester Bestandteil der Service Chain in der Haufe Group.

Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. Bei **BITSeN.ch**

Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verboden. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. Software-Architektur und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Service Management, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service Management Forum**

(itSMF) hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.



IT-Servicekatalog & Pricing Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referent: Robert Scholderer & Team
(Scholderer GmbH)

Termin: 14.–15. Mai 2020, Zürich

Inhalt

- Grundlagen
- Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs
- Modellierungsmethoden für IT-Services
- Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren
- Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand
- Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten
- Imageansatz: Das Image des Unternehmens zählt
- Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren
- Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen
- Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt
- Architekturansatz: Techniker am Werk
- Anwenderbericht aus dem Flughafen Nürnberg
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen



Teilnahmegebühr: CHF 1.850,-; Frühbucher: CHF 1.750,-
(Alle Preise + 20% MwSt.)

Info und Anmeldung: www.conect.at

An
CON•ECT Eventmanagement
1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: registration@conect.at
<http://www.conect.at>

Zielgruppe: IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager, Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transistion Management.

Teilnahmegebühren

bis 30. November 2019: CHF 250,-
ab 1. Dezember 2019: CHF 350,-

Mit Ehreineinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 30. November 2019 kostenfrei; ab 1. Dezember 2019: CHF 250,-

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unterlagen im Web-Downloadbereich.

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2020 kostenfrei.

www.conect.at www.bitsen.ch



BITSeN.ch

Anmeldung

Ich melde mich zum 17. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 24. 3. 2020 an (CHF 250,- bis 30. 11. 19; CHF 350,- ab 1. 12. 19; mit Ehreineinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 30. 11. 19; ab 1. 12. 19 CHF 250,-).

Auf Einladung von BITSeN.ch iTSMF

Mit Ehreineinladung von CON•ECT Karer Consulting

Ich bin IT-Anwender IT-Anbieter

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.