

In Kooperation mit:



Help  
Desk  
Institut  
für den  
deutsch-  
sprachigen  
Raum e.V.

**CON**  
CONSULTING  
EVENTS  
COMMUNICATIONS  
TRAINING  
**ECT**

Symposium

# ASSET MANAGEMENT

## Warum Asset Management?

**GartnerGroup**

Accurate inventory can reduce  
Help Desk call duration by 50%

**GIGA**

Asset management can save  
26% of the total IT budget

## Herausforderung Asset Management

- **Wieviele Assets besitzen Sie eigentlich?**
- **Welche Kosten verursachen diese Assets?**
- **Wo befinden sich diese Assets zur Zeit?**
- **Wie gut funktionieren diese?**
- **Inwieweit unterstützen diese Anlagegüter das Erreichen der Unternehmensziele?**

## Asset Management Ziele

- **Effizienzsteigerung im IT-Betrieb**
- **Minimierung der IT-Kosten**

Christian Altenberger (*HDIG*), Gerhard Gerstmayer (*ON Technology*), Istvan Hadobas (*Peregrine Systems*), Gunter Kappacher (*Siemens Business Services*), Jan Letic (*Siemens Business Services*), Marcus Oppitz (*SolveDirect*)

**11. April 2002, 15.30 – 19.30 Uhr**

**Siemens Forum Wien, 1030 Wien, Dietrichgasse 25**

mit freundlicher  
Unterstützung von:



**bei freiem Eintritt**

# ASSET MANAGEMENT

## Herausforderung Asset Management

Investitionen in IT-Management-Systeme müssen sich auch rechnen. Ein Kernelement dieser Veranstaltung wird auch die Kosten-Nutzen-Betrachtung sein. Anhand praxisgerechter Beispiele wird nicht nur der qualitative Nutzen, sondern insbesondere auch der wirtschaftliche Nutzen dargestellt.

Analystenaussagen bestätigen diese Sichtweise:

**Gartner:** Aktuelle Inventardaten reduzieren die Dauer eines Helpdesk-Calls um bis zu 50 %.

**Giga Group:** Asset Management bringt bis zu 26 % Reduktion der TCO.

Im Rahmen dieser Veranstaltung bietet Ihnen das HDI zu diesem Themenkomplex eine interessante Mischung aus Sichtweisen von IT-Betreibern, Grundsatzbetrachtungen, und spezifischen Lösungen für konkrete Aufgabenstellungen an.

## Ziel der Veranstaltung

Das Management heterogener und komplexer IT-Umgebungen ist die Herausforderung der Informationstechnologie.

Für einen effizienten und wirtschaftlichen IT-Betrieb ist eine umfassende Datenbasis für das Asset Management unumgänglich geworden. Prozesse und Support können effizienter gestaltet werden, wenn die richtigen Asset Daten aktuell sind und zur Verfügung stehen.

Wesentliche Themen wie Return on Investment, Total Cost of Ownership, Service Levels und Serviceability, sowie kommerzielle Aspekte und Leistungsverrechnung runden das Programm ab.

## ZU DEN REFERATEN:

### Aufgabenstellung und Vorgehensweise in Asset-Management-Projekten

In diesem Vortrag wird die Bandbreite von Ansprüchen an eine Asset-Management-Lösung anhand konkreter Problemstellungen beleuchtet. Das Spannungsfeld zwischen durchgängiger Integration in einem Unternehmen einerseits und technisch/wirtschaftlicher Abgrenzung andererseits wird in diesem Vortrag dargestellt. Ein Überblick über Asset-Management-Produkte und das SBS-Vorgehensmodell in Projekten runden das Thema ab.

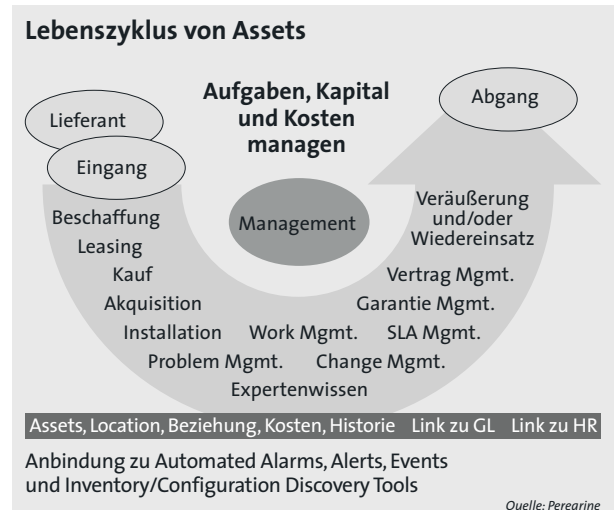
## LifeCycle Management

LifeCycleManagement bedeutet die gesamthafte Betrachtung eines Assets im Unternehmen von der Bestellung bis zum Abgang.

- B2B-Procurement (Katalog, Marktplätze, Lieferanteneinbindung) über
- Bestellung (Workflows, Vergleiche, Budgetprüfung etc.)
- Installation (diverse Aufträge in Haus / extern SW-Aufsetzen, IP-Adresse vergeben etc.)
- Change Management (Change Prozess, Upgrades, SW-Rollouts, IMACs, etc.)
- Support (Help Desk, Service Level Agreements, Service Provider, Warranty)
- Beenden (Überalterung, Fluktuation, Reorg, etc. → Ausschneiden, Verkauf, Rückgabe etc)

Während dieser Prozesse sind ständig die Daten aktuell zu halten (Kosten, TCO, Bestände etc) und sind damit valide Grundlage für Entscheidungen.

Der Vortrag geht auf diese Problemstellung ein und zeigt den Lösungsansatz von Peregrine Systems auf.



### Asset Management als Grundlage für IT-Service-Management

Asset Management wird in Zukunft nicht nur eine unternehmensinterne Applikation sein, sondern im Zuge der stetig wachsenden B2B-Integration einen immer höheren Stellenwert im Bereich unternehmensübergreifender Prozesse bekommen. Ein Aspekt dabei ist die Einbindung externer Servicelieferanten im Störungsmanagement. Die elektronische Weitergabe von Störungsmeldungen (aus dem Incident Management) an Lieferanten stellt höchste

Ansprüche an die Datenqualität der Unternehmung. Interessante Fragestellungen und Erfahrungsberichte über die Anforderungen verschiedener Servicelieferanten sowie ein Blick auf internationale Standardisierungs-gremien im Bereich des Asset Managements sind Gegenstand des Vortrages von SolveDirect, einem Clearinghaus für Störungsmeldungen zwischen Servicekunden und Servicelieferanten.

## IT-Asset Management senkt Ihre TCO

- Hard- und Softwareinventarisierung mit ON Command Discovery
- Lizenzmanagement
- Migration zu Windows 2000/XP

Das Kernprodukt ON Command CCM operiert mit den Original-Setup-Routinen der Software-Hersteller und garantiert dadurch maximale Erfolgsraten beim Roll-out von Hard- und Software in unternehmensweiten Netzwerken.

ON Command Discovery ist eine führende Lösung für die vollständige, netzwerk-basierte Inventarisierung von IT-Assets. Sie erhalten nicht nur Informationen darüber, welche Systeme Sie besitzen, sondern auch über den Lebenszyklus und den physischen Standort eines Gerätes.

Im Vortrag wird dargelegt, wie die Lösungen von ON Technology eingesetzt werden, um Applikationen, Betriebssysteme und Content auf Desktops, mobile PCs, Handhelds und Server schnell und verlässlich zu verteilen und während des gesamten Lebenszyklus zu verwalten. Überlastete IT-Abteilungen, lange Ausfallzeiten, hohe Kosten und frustrierte Anwender gehören damit der Vergangenheit an. Der automatische Roll-out und die interaktionsfreie Installation neuer Technologien sichert den Kunden von ON Technology entscheidende Wettbewerbsvorteile.

## Asset-Management-Kriterien

Das Management von Assets wird vor allem für große Unternehmen immer wichtiger. Schließlich geht es bei der IT unter Umständen um Milliardenwerte. Wer die vernachlässigt, verliert schlicht und einfach Geld.

Aufgaben einer Asset-Management-Lösung ist die Abbildung des gesamten Lebenszyklus der IT-Systeme einschließlich der Bestandsveränderung, die Überwachung des Vertragswesens inklusive eventueller Leasingverträge, die Kostenzuordnung der Hardware und die Informationsunterstützung zur Erneuerung der Systeme.

Dafür gilt es eine geeignete Software-Lösung zu finden.

Die wichtigsten Kriterien für die Produktauswahl sind unter anderem:

- Leistungsfähiges Datenbanksystem
- Skalierbarkeit
- Gegebenenfalls Mehrsprachigkeit
- Technische, organisatorische und strategische Verfügbarkeit
- Fertige und offene Schnittstellen

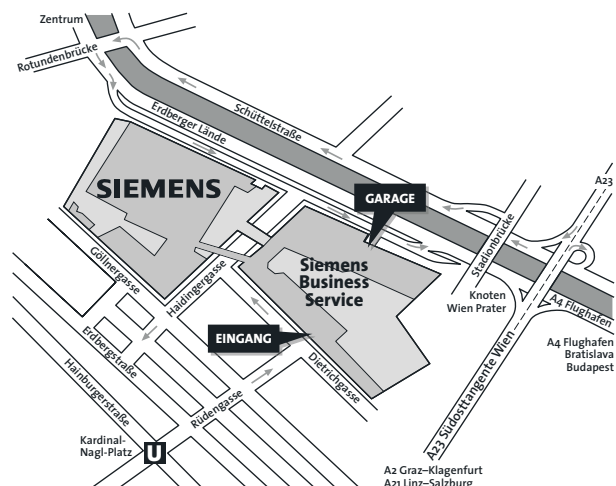
# PROGRAMM

- 15.30 Registrierung und Kaffee**
- 16.00 Begrüßung, Key Notes**  
*Gunter Kappacher, GF Siemens Business Services*  
*Christian Altenberger, HDIG*
- 16.20 Aufgabenstellung und Vorgehensweise in Asset-Management-Projekten**  
*Jan Letic, Siemens Business Services*
- 16.50 LifeCycle Management**  
*Istvan Hadobas, Peregrine Systems*
- 17.20 Kaffeepause**
- 17.40 Asset Management als Grundlage für IT-Service-Management**  
*Marcus Oppitz, SolveDirect*
- 18.10 IT-Asset Management senkt Ihre TCO**  
*Gerhard Gerstmayer, Country Manager Austria ON Technology*
- 18.40 Buffet und Expertendiskussion**  
Neben dem Buffet haben Sie die Möglichkeit, mit den Experten der teilnehmenden Firmen im Detail zu diskutieren.
- 19.30 e-volution**  
Geführter Rundgang durch die Ausstellung e-volution im Siemens Forum Wien.

# TERMIN & ORT

**11. April 2002, 15.30 – 19.30 Uhr**  
**Siemens Forum Wien, 1030 Wien, Dietrichgasse 25**

Im 3. Bezirk ist bis 20.00 Uhr Kurzparkzone (jeweils 2 Stunden). Es besteht die Möglichkeit, gebührenpflichtig, die Siemens-Garagenplätze, Zufahrt Erdberger Lände 30, zu benützen. Bitte unbedingt die Einladung zur Veranstaltung hinter der Windschutzscheibe sichtbar platzieren.



## Anmeldung

► **Anmeldeschluss: 9. April 2002**

- Ja, ich möchte am Symposium Asset Management am 11. April 2002 in Wien kostenfrei teilnehmen.
- Ich bin Mitglied des Help Desk Institutes für den deutschsprachigen Raum

Ihre Anmeldung wird bestätigt. Falls Sie nach erfolgter Anmeldung nicht teilnehmen können, geben Sie bitte bis spätestens 9. 4. 2002 Bescheid. Sollte keine Abmeldung erfolgen, wird eine Bearbeitungsgebühr von € 22,- in Rechnung gestellt.

- Ich ersuche um Zusendung von Informationen über das Help Desk Institut.  
Infos auch unter <http://www.helpdeskinst.de>

An  
**CON.ECT Eventmanagement**  
Kaiserstraße 14/2, A-1070 Wien

Tel.: +43-1-522 36 36 - 36  
Fax: +43-1-522 36 36 - 10  
E-Mail: [events@conect.at](mailto:events@conect.at)

Firma:	
Name:	
Funktion:	
Straße:	
PLZ:	Ort:
Straße:	
Tel.:	
Fax:	
E-Mail:	
Datum:	Unterschrift:

## Mitgliedschaftsantrag

Sie haben folgende Möglichkeiten der Mitgliedschaft im HDIG:

- Eine Basis-Mitgliedschaft – Diese kostet nur € 800,- im Jahr.
- Eine Silber-Mitgliedschaft – Diese kostet nur € 2.300,- im Jahr.
- Eine Gold-Mitgliedschaft – Diese kostet nur € 7.700,- im Jahr.

Jede Mitgliedschaft beinhaltet zusätzlich eine einmalige Aufnahmegebühr vom € 500,-

Alle Mitglieder des Help Desk Institutes erhalten gratis die Studie zum Status Quo des Help Desk in Österreich.

Ort/Datum:	Unterschrift:
------------	---------------

Die Mitgliedschaft wird zunächst für ein Jahr abgeschlossen. Anfangs- und Enddatum werden auf der Rechnung angegeben. Die Mitgliedschaft verlängert sich stillschweigend um den gleichen Zeitraum, wenn nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres schriftlich gekündigt wird. Für die fristgerechte Kündigung ist das Datum des Poststempels ausschlaggebend.

Weitere Informationen unter <http://www.helpdeskinst.de>  
und bei Frau Mag. Bettina Hainschink (Tel.: +43-1-522 36 36 - 36)

**Diese Veranstaltung wendet sich an:**

**IT-Verantwortliche, Leiter Help Desk, Geschäftsleitung, Unternehmensorganisation/  
Controlling, IT-Manager, Help-Desk-Manager, Call-Center-Manager, Consultants,  
SLA-Projektleiter und B2B-Verantwortliche**