

In Kooperation mit:



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



2. Internationales Herbstsymposium

IT SERVICE MANAGEMENT

In- und externe Serviceprozesse optimieren Service steigern – Prozesse optimieren – Kosten senken

- Wertigkeitssteigerung des Help Desk – Neue Rolle und Positionierung im Unternehmen
- ITIL – Überwachung der IT-Services und Neuordnung der IT-Geschäftsbereiche
- Analytisches CRM als strategischer Erfolgsfaktor und BPM
- SCA – Quick Scan – Was hat Ihre Serviceorganisation davon?
- Infrastruktur Management – Neue Aufgaben am Help Desk
- Kosteneinsparung durch automatisierten Support
- Kostenmanagement und Wissensmanagement

+ WORKSHOPS

Referenten und Moderation:

Christian Altenberger (*Magistrat Wien, MA14*), Wolfgang Auerbacher (*WAVE Solutions GmbH*), Gerhard Brandstätter (*META Group Österreich*), Susanne Eickmann (*Beko*), Gerhard Gerstmayer (*ON Technology*), Friedrich Kuda (*soultec Österreich*), Peter Mattausch (*NextiraOne Austria*), Reinhard Paul (*Pidas*), Peter Ploiner (*SBS*), Jürgen Reinke (*Consulent*), Gustav Sperat (*Materna*), Norbert Ulamec (*Wüstenrot Salzburg*), Friedrich Wieser (*IBM*), Reiner Zietlow (*Help Desk Institut f. den deutschsprachigen Raum*),

12. November 2002, 8.00 – 18.00 Uhr
Wirtschaftskammer Österreich, Rudolf Sallinger Saal
1040 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

mit freundlicher
Unterstützung von:



Siemens Business Services



bei freiem Eintritt

IT SERVICE MANAGEMENT

WERTSTEIGERUNG DES HELP DESK

Schwierige Zeiten in der IT-Branche – Hier ist die Antwort!

Stagnierende Budgets, steigende Anforderungen an Qualität und Quantität bei gleichbleibenden Ressourcen sowie die allgemeine wirtschaftliche Lage, stellen immer größere Herausforderungen an die IT Service Manager. Unlösbare Forderungen wie die Erhöhung der Service Qualität bei gleichzeitiger Senkung der Kosten erfordern laufende effizientere Nutzung der vorhandenen Ressourcen, Straffung und Optimierung der Prozesse und zielgerichteteren Einsatz der Technologien.

Für die Verantwortlichen der Service-Stellen gewinnen neben den Schwerpunkten Kundenzufriedenheit und Servicequalität auch neue Themen, wie die Unterstützung der Geschäftsprozesse und der damit verbundene Beitrag zum Gesamtgewinn des Unternehmens immer mehr an Bedeutung.

Informieren Sie sich auf dem 2. Internationalen Herbstsymposium über IT Service Management über die aktuellen Trends und Lösungsansätze. Wir bieten Ihnen interessante Beiträge zu den nachstehenden Themenschwerpunkten.

Nutzen Sie den Rahmen der Veranstaltung zum regen Erfahrungsaustausch mit den Teilnehmern. Profitieren Sie von den Praxisberichten der Referenten und nehmen Sie die Möglichkeit wahr, vor Ort mit namhaften Produktanbietern Ihre Fragen, Wünsche und Probleme zu erörtern. Das HDIG freut sich auf Ihr Kommen und wünscht einen interessanten, informativen und anregenden Tag.

Motivation – Personal – Image

In Zeiten zwingender Kostenreduzierung und ständiger Effizienzsteigerung stehen die Notwendigkeit und Rolle des User Help Desk mehr denn je in der Diskussion. Das Referat „Von Schiffen, Bildern und Veränderungen“ vermittelt Ansätze und Beispiele der (Neu-)Positionierung des User Help Desks und seiner Rolle in einem modernen IT Service Management.

Vortragsstruktur:

- Der User Help Desk – notwendiges Übel oder gern gesehener Partner?
- Wie entsteht ein „Image“ und wie läßt es sich verändern?
- Tue Gutes und rede darüber
- Wieviel Veränderungen verträgt ein User Help Desk?

Erfahrungen aus dem Quick Scan in Deutschland anhand von Praxisbeispielen

Der SCA-Quick Scan analysiert die 6 Schlüsselkriterien für den Erfolg einer Serviceorganisation

- Business Alignment
- Servicekultur und Serviceverhalten
- Serviceprozesse und Verfahren
- Mitarbeitersituation und Motivationslage
- Kenntnisse und Fertigkeiten
- Verwendete Technologie und Software-Werkzeuge

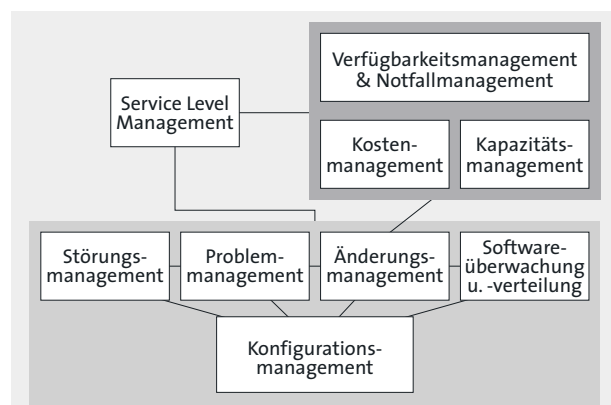
ITIL – ÜBERWACHUNG DER IT-SERVICES UND NEUORDNUNG DER IT-GESCHÄFTSBEREICHE

Der ITIL-Standard

Durch eine immer größer werdende Abhängigkeit der Unternehmen von IT-Systemen ist ein kundenfreundliches und kostenoptimiertes Management der IT-Services unabdingbar.

ITIL (IT Infrastructure Library) ist ein auf „best practices“ basierender internationaler Standard zur Planung und Implementierung von Serviceprozessen. Im Vordergrund steht ein kundenfreundliches, kostenoptimierendes und geschäftsprozessorientiertes Management der IT-Services.

ITIL ermöglicht ein effizientes und reibungsloses Zusammenspiel aller im Supportprozess beteiligten Teams unter Berücksichtigung von Kundenzufriedenheit und Qualitätsparametern. Anhand von „best practices“ wird eine einheitliche, synchronisierte und in sich stimmige Vorgangsweise durch Berücksichtigung aller Aspekte ermöglicht.



Diese beinhalten u. a.:

- IT-Ressourcen-Planung
- Incident Management
- Single Point of Contact
- Problem Management (known errors)
- Change Management; MTBF

IT SERVICE MANAGEMENT

- Service Level Management
- Contingency Planning
- Financial Management
- Security
- Knowledge Management

KOSTENEINSPARUNG DURCH AUTOMATISIERTEN SUPPORT

Vom Personal Slave Desk zum Integrierten Help Desk – Wüstenrot IT & IS

Die Entwicklung vom PSD (Personal Slave Desk) zum IHD (Integrierter Help Desk) ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor der IT bei Wüstenrot in den letzten Jahren. Die Umstellung auf TCP/IP-Netze, Windows 98 und NT-Workstation und der vermehrte Einsatz von Client-Software stellte immer höhere Anforderungen an den internen Helpdesk. Mit der damaligen Besetzung konnte der Service nicht mehr aufrecht erhalten werden. Eine Personalaufstockung kommt aufgrund der Gesamtsituation nicht in Frage. Eine effiziente und kostengünstige Alternative bietet Outtasking des 1st-Level-Supports. Mit IBM/ÖCS als Partner ist es innerhalb von 6 Monaten gelungen, einen erfolgreichen IHD mit mehr als 70 % Direktlösungsrate im 1st Level in Betrieb zu nehmen.

Der elektronische Supporter, Kosten und Nutzen in der Praxis

Immer wiederkehrende Kundenanliegen machen je nach Branche bis zu 80 Prozent aller Anfragen aus. An diesem Punkt knüpft der e-Level, sprich, der elektronische Support an. Denn genau solche Anliegen können sinnvoll automatisiert bearbeitet werden und damit ohne intensiven und teuren Einsatz von Personal 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung gestellt werden. Anhand von Praxisbeispielen wird der Einsatz von trueAct, der webbasierten Customer Interaction Suite der POLYDATA-Gruppe, im Kosten/Nutzen-Vergleich verdeutlicht.

INFRASTRUKTUR, LIFE CYCLE MANAGEMENT, SLA

Infrastruktur-Management

- ON Technology-Lösungen für Software-Delivery und -Management – eine Erweiterung der Help-Desk-Service-Leistungen.
- Windows XP-Migration in großen Netzwerken – Case Study, Sprecher des Kunden bzw. ON Technology Projektpartners

Die ON Technology Corporation ist ein weltweit operierender Softwareanbieter, der IT Organisationen und Service Provider bei der unternehmensweiten Verwaltung von Computersystemen in großen Netzen unterstützt. Zu den europäischen Kunden zählen renommierte Unternehmen wie z. B. Andritz AG, Zumtobel Staff, Deutsche Telekom, und Winterthur Versicherungen.

„Life-Cycle-Management“ – Prozesse optimieren und Kosten reduzieren

80 % der Total Cost of Ownership (TCO) einer IT-Investition entstehen im Betrieb, also bei Einrichtung, Betrieb, Unterhaltung und laufender Anpassung. Durch optimierte und automatisierte Life-Cycle-Prozesse erreicht man nicht nur eine erhebliche Kostenreduktion im Bereich Help Desk, Auftragsmanagement, Servicemanagement etc., sondern es hilft auch durch schnellere Reaktion die Ausfallszeiten zu reduzieren. Der Vortrag erläutert anhand von „Best Practice“-Beispielen die hier schlummernden Potentiale.

Externe Service Level Agreements im Griff

Sie besitzen eine heterogene IT-Struktur und Serviceverträge. Mit dem Dienstleistungsangebot Service Management bringt Siemens Business Services sein umfassendes technisches und organisatorisches Know how als führender Vendor Independent Service Provider in Ihre IT-Supportorganisation ein. Schlanke Prozesse, höhere Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur und Wirtschaftlichkeit sind das Ergebnis.

Unsere Experten unterstützen Sie bei der

- Optimierung der Serviceverträge,
 - technischen Vorklärung,
 - Problemvermeidung und
 - Service Level Überwachung,
- sowie im Qualitätsmanagement.

ANALYTISCHES CRM ALS ERFOLGSFAKTOR

Analytisches CRM als strategischer Erfolgsfaktor?

Ein Ergebnis der META Group Studie „CRM in Österreich 2001“ ist, dass zum damaligen Zeitpunkt wenige Unternehmen mit analytischem CRM gearbeitet haben, viele aber daran interessiert waren. META Group hat vor kurzem die Analyse „Analytisches CRM als strategischer Erfolgsfaktor?“ abgeschlossen, die auf 29 Expertengespräche aus den Branchen Telekommunikation, Banken, Versicherungen und Einzelhandel basiert. Die Analyse beschreibt den

Status quo in Österreich, kritische Erfolgsfaktoren, Empfehlungen, organisatorische Herausforderungen und internationale Erfahrungen. Die Ergebnisse sind insofern interessant, als dass sich die Situation in den letzten ein bis zwei Jahren wesentlich geändert hat. Diese Änderungen beinhalten sowohl Chancen als auch Risiken.

Business Performance Management (BPM) – Eine Symbiose aus CRM und BI

Viele Unternehmen haben bereits den CRM-Gedanken geschmiedet, einige haben diesen bereits umgesetzt.

Doch was mache ich nun mit den gesammelten Daten?

- Wie kann ich nun meine Kundenbindung erhöhen?
- Wie kann der Kunde meine Leistungen beeinflussen und steuern?
- Wie kann ich meine Erträge in Relation zu den Kosten setzen?
- Werden Kosten durch effektives BPM gesenkt oder nur transparent gemacht?
- Wie kann ich „weiße Flecke“ auf der Landkarte mit Marktanteilen versehen?
- Wie kann ich überprüfen, ob die operativen Service-, Marketing- und Vertriebseinheiten ihrem Wert entsprechen?
- Wie kann ich mein Business planen und auf neue Markterfordernisse auslegen?

Mit dem Vortrag über die Symbiose aus CRM und BI wollen wir versuchen, hierfür einige Antworten zu geben ...

WISSENSMANAGEMENT

Wissen ist Macht oder Was wusste Sokrates?

Wissen ist einer der wenigen Begriffe, der in allen Lebensbereichen und akademischen Disziplinen angewendet, interpretiert und (miss)verstanden wird. Ob Sie es mit dem bekannten „Wissen ist Macht“ oder mit dem ebenso bekannten und viel zitierten „Ich weiß, dass ich nichts weiß“ halten, ist eine Sache nicht des Wissens, sondern des grundlegenden Verständnisses von Wissen.

Ein ausgeprägtes Verständnis zum Thema Wissen gehört zu einem effektiven Wissensmanagement. Die Er- und Verarbeitung von Wissen ist zunächst eine Frage des persönlichen Informations- und Wissensmanagement. Wer Wissensmanagement nur als technische Funktion begriff, wird sich oder andere mit Informationen über- oder unterfordern.

In diesem Einführungsvortrag zum Thema werden grundlegende Erkenntnisse und Erfahrungen zum Verhältnis des einzelnen Individuums zum Wissenserwerb, -erhalt und -verarbeitung dargestellt.

P R O G R A M M

8.00 Begrüßung und Registration

WERTSTEIGERUNG DES HELP DESK

8.30 Eröffnung der Veranstaltung

Christian Altenberger (Magistrat Wien, MA 14)

8.45 Motivation – Personal – Image

Wolfgang Auerbacher (WAVE Solutions GmbH.)

9.30 Help Desk Kennzahlen mittels Quick-Scan

Reiner Zietlow (Help Desk Institut für den deutschsprachigen Raum)

10.00 Pause

ITIL – ÜBERWACHUNG DER IT-SERVICES UND NEUORDNUNG DER IT-GESCHÄFTSBEREICHE

10.30 Standards ITIL

Susanne Eickmann (BEKO Ing. P. Kotauczek GmbH.)

KOSTENEINSPARUNG DURCH AUTOMATISIERTEN SUPPORT

11.10 Vom Personal Slave Desk zum Integrierten Help Desk – Wüstenrot IT & IS

Norbert Ulamec (Wüstenrot Salzburg)

11.50 Der Elektronische Supporter, Kosten und Nutzen in der Praxis

Friedrich Kuda (soultec Österreich, ein Unternehmen der Polydata Gruppe)

12.30 Mittagspause

INFRASTRUKTUR, LIFE CYCLE MANAGEMENT, SLA

13.30 Infrastruktur Management

Gerhard Gerstmayer (ON Technology Europe)

14.10 „Life Cycle Management“ Prozesse optimieren und Kosten reduzieren

Gustav Sperat (Materna)

14.50 Externe Service Level Agreements im Griff

Peter Ploiner (Siemens Business Services)

15.30 Pause

ANALYTISCHES CRM ALS ERFOLGSFAKTOR

16.00 CRM – Studienpräsentation aus Österreich

Gerhard Brandstätter (META-Group Österreich)

16.40 BPM – Business Performance Management

Peter Mattausch (NextiraOne Austria)

WISSENSMANAGEMENT

17.20 Wissen ist Macht oder Was wusste Sokrates?

Jürgen Reinke (Consultent)

18.00 Abendcocktail

DER RICHTIGE UMGANG MIT DEM USER ERFOLGSFAKTOR KUNDENSERVICE IM SUPPORT mit Susanne Eickmann (Beko-help.com)

Ihr persönlicher Nutzen:

- Lernen Sie, wie Sie die Erwartungshaltung Ihrer Kunden erkennen und interne Imagebildung betreiben
- Erkennen Sie, wie wichtig eine serviceorientierte Telefonkultur ist und wie Sie durch anwenderorientierte Gesprächsführung höchste Qualität im Help-Desk erreichen
- Lernen Sie, wie Zeit- und Selbstmanagement zum Erfolg im Support beitragen
- Lernen Sie, wie Sie auch für schwierige Gesprächspartner erfolgreich Service leisten und Konflikte lösen

Ihre Trainingsinhalte:

Die Kundenerwartungen „managen“

- Kennen Sie die Erwartungshaltung Ihrer Kunden?
- Im Spannungsfeld von SLAs und der Erwartungshaltung der Endkunden
- Wie Sie Kundenwünsche erheben und mit Ihrem Leistungs-Portfolio abstimmen

Die Erfolgsfaktoren der Kunden- und Serviceorientierung

- Warum interne Imagebildung so wichtig ist
- Sehen Sie, welche Faktoren zur Imagebildung beitragen
- Kommunikation als wichtiger Bestandteil der Service-Qualität: Halten Sie Ihre Kunden über Ihre Tätigkeiten und Ziele auf dem Laufenden
- Schaffen Sie Akzeptanz für Neuerungen
- Wie Sie Kunden- und Dienstleistungsorientierung durch die Optimierung der Faktoren Kosten, Zeit und Qualität sicherstellen können

Kundenorientierte Gespräche zielorientiert und partnerschaftlich führen

- Kommunikation ist mehr als Sprache
- Durch die „Kundenbrille“ sehen
- Gesprächseinstieg: Finden Sie den „richtigen“ Ton in jeder Situation
- Erfolgreiche Gesprächsführung: Fall aufnehmen – lösen – oder weiterleiten
- Unterschiedliche Fragetechniken: Mit den richtigen Fragen schnell zur Lösung kommen!
- Die Kunst des aktiven Zuhörens: So zuhören, dass ich verstehe, was der andere will – So reden, dass der andere mich versteht
- Von der Problem- zur Lösungsorientierung: Professionelle Behandlung von Reklamationen

Wie Sie auch für schwierige Gesprächspartner erfolgreich Service leisten und Konflikte lösen

- Schnell die Persönlichkeit des Kunden erkennen und „richtig“ reagieren

- Der Service für den „schwierigen“ Kunden als besondere Herausforderung
- Erkennen Sie Konfliktpotentiale und -quellen
- Es gibt immer zwei Seiten: Konflikte aus unterschiedlicher Sicht betrachten!
- Reklamationen und Beschwerden von der emotionalen auf die sachliche Ebene bringen
- Wie Sie in jeder Situation die Fassung bewahren
- Gesprächstechniken zur Konfliktvermeidung:
- Formulieren Sie positiv

Reibungslose und stressfreie Teamarbeit als Erfolgsfaktor

- Erkennen Sie, wie Sie Ihr Team für Ihre tägliche Arbeit „nützen“ können
- Nehmen Sie aktiv am Teamgeschehen teil und gestalten Sie dieses mit
- Konflikte und Probleme gemeinsam bewältigen

Kühler Kopf durch effektives Zeit- und Selbstmanagement

- Lernen Sie, wie Sie Ihre Arbeit effektiv und effizient organisieren
- Wodurch entstehen Zeitnot und Arbeitsüberlastung
- Identifizieren Sie Stärken und Schwächen in Ihrem Arbeitsstil und Arbeitsverhalten
- Lernen Sie Arbeitsprinzipien und deren Umsetzung in der Praxis kennen
- Bekommen Sie Ihre Zeitfresser in den Griff

Ruhig bleiben – Stressbewältigung im Help Desk und in Service-Abteilungen

- Erfahren Sie, welche Arten von Stress es gibt
- Identifizieren Sie Ihre persönlichen Stressfaktoren und lernen Sie erfolgreiche Bewältigungsstrategien kennen
- Mental-Training zum Stressabbau
- Selbstmotivation: So gehen Sie mit den eigenen täglichen Leistungshochs und -tiefs um

REFERENTIN:

Susanne Eickmann

(Consultant und Coaching bei Beko-help.com)

TERMIN & ORT:

25. November 2002, 9.00 – 16.30 Uhr

CON.ECT Event Center, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

TEILNAHMEGEBÜHR:

€ 650,- für Mitglieder des HDI oder Future Network

€ 750,- für Nichtmitglieder (alles + 20 % MWSt)

ZIELGRUPPE:

Help-Desk-Verantwortliche und Help-Desk-Mitarbeiter und Support-Mitarbeiter aus Unternehmen, öffentlicher Verwaltung, Banken und Versicherungen

INTERNE UND EXTERNE KOSTEN- UND LEISTUNGSVERRECHNUNG mit Joachim E. Wolbersen (Help Desk Institut)

- Effektives Kostenmanagement für IT-Services
- Neue Marktchancen – von der internen zur externen Leistungsverrechnung
- Verbessertes Kostenbewusstsein bei Mitarbeitern und Management
- Vollständige Betrachtung der Kosten für mehr Transparenz bei der Leistungsverrechnung

Aufgrund der höheren Veränderungsgeschwindigkeit für neue Services und der kürzer werdenden Produkteinführungszeiten gerät das IT-Service-Management immer mehr unter Druck. Ob interne oder externe Leistungserbringung – es kommt auf das aktive Management der Kosten bei der Leistungsverrechnung an.

Interne Dienstleister müssen heutzutage ebenso denken wie externe Leistungserbringer. Der Druck kommt oft von den eigenen Abteilungsleitern, die mit den intern erbrachten Leistungen nicht mehr zufrieden sind. Doch Kostenreduktion alleine ist nicht ausreichend – werden die Kosten reduziert, ist die Gefahr nahezu unumgänglich, direkt in das „eiserne Gesetz der wiederkehrenden Ausgaben“ zu geraten: In der Regel ist man innerhalb von zwei Jahren wieder dort, wo man zum Sparen angefangen hat. Entscheidend ist auch die Vereinbarung von Service Level Agreements (SLAs). SLAs bringen Transparenz in die Leistungsverrechnung, indem man mit ihnen den Aufwand nach bestimm-

Sieben Prinzipien für ein effektives Kostenmanagement

- Ermitteln Sie die echten Kosten dessen, was Sie tun.
- Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Werkzeuge, um Kostenmanagement durchführen zu können.
- Beziehen Sie ein breites Spektrum Ihrer Mitarbeiter in die Entscheidungsfindung mit ein.
- Reduzieren Sie Komplexität
- Machen Sie die kontinuierliche Verbesserung zu Ihrer Art, das Service Business zu betreiben.
- Passen Sie Ihre Beurteilungskriterien an, wenn Sie Ihre Organisation verändern wollen.
- Benutzen Sie Ihre Unternehmens- oder Bereichsstrategie als effektives Werkzeug, um Kosten aktiv zu managen.

ten Nutzergruppen festlegen kann und so zu einer realen Gesamtsicht auf den Kunden kommt.

Das Management der Kosten und der Leistungsverrechnung ist jedoch nicht nur Angelegenheit des Finanz-Verantwortlichen – vom Vorstand bis zum Sachbearbeiter und übergreifend in der gesamten Wertschöpfungskette eines Unternehmens sollte sich das Kostenmanagement als Managementdisziplin etablieren. Denn Kostensenkungsprogramme als Einzelmaßnahmen ändern nichts an der Art, wie in einem Unternehmen mit den Kosten umgegangen wird. Häufig ist der Servicebereich derjenige, in dem Entscheidungsträger zuerst nach Einsparungsmöglichkeiten suchen. Zeitwertanalysen werden eingesetzt, um versteckten Kosten auf die Spur zu kommen und geringwertige Aktivitäten zu identifizieren. Wolbersen zufolge deckt diese Methode jedoch nur das „Wie“ ab und vergisst auf die „Was-Komponenten“ – z. B. Welche Produkte und Dienstleistungen sollen wir anbieten? Welche Kunden sollten wir ansprechen? Ein effizientes und nachhaltiges Reduzieren von Kosten muss daher auch auf die Strategieplanung des Unternehmens abgestimmt sein.

Laut Wolbersen ist vor allem die vollständige Betrachtung der Kosten im Servicebereich erforderlich. Werden beispielsweise die Kosten für eine Problemlösung im 2nd-Level-Support betrachtet, ist es wichtig, auch die Wartezeiten, die Kosten für Standardisierung, Kosten für Qualitätsmanagement, Kosten für das Partnermanagement von Zulieferern etc. mit einzubeziehen. Derart kalkulierte Leistungen liegen häufig um mehr als 70 Prozent höher in den Kosten als einseitige Betrachtungsweisen. Für eine realistische Beurteilung ist es ferner notwendig, auch die tatsächliche Inanspruchnahme der Leistungen in Augenschein zu nehmen. Ein Grundpfeiler eines effizienten Kostenmanagements ist die Einbindung der Mitarbeiter durch aktive und offene Kommunikation. Die Mitarbeiter, die für die Umsetzung von Kostensenkungsmaßnahmen verantwortlich sind, müssen in die Entscheidungsfindung eingebunden werden. Die Erfahrung lehrt, dass sich Kosten solange nicht verändern werden, wie die Mitarbeiter dies nicht wollen.

Der Workshop zeigt Vorgehensmodelle zur Einführung einer effizienten Kosten- und Leistungsverrechnung auf interner und externer Ebene und gibt zahlreiche Tipps für die praktische Umsetzung.

REFERENT:

Joachim E. Wolbersen
(Help Desk Institut)

TERMIN & ORT:

Mittwoch, den 27. November 2002, 9.00 – 17.00 Uhr
CON.ECT Event Center, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

TEILNAHMEGEBÜHR:

€ 650,- für Mitglieder des HDI oder Future Network
€ 750,- für Nichtmitglieder (jeweils + 20 % MWSt)

ZIELGRUPPE:

Geschäftsleitung, IT-Entscheidungsträger, Organisatoren, Controlling, IT-Service-Verantwortliche

DAS ITIL MODELL – DER STANDARD FÜR DIE GESTALTUNG VON SERVICE- UND IT-PROZESSEN mit Ulrike Buhl (IV Consulting und Schulung)

- **ITIL – Information Technology Infrastructure Library**
- **Von der IT-Philosophie zur Norm**
- **Kundenzufriedenheit**
- **Steigerung der IT-Servicequalität**

Eigentlich verbirgt sich hinter dem Kürzel ITIL nichts anderes als eine Sammlung von Büchern, oder besser, eine kleine Bibliothek zum Thema IT-Infrastruktur. So ist ITIL dann auch die Abkürzung von „Information Technology Infrastructure Library“. Eine umfassende Dokumentation also, die den Begriff IT-Infrastruktur aufgreift. Darunter versteht der Fachmann Organisation, Hardware, Software, Kommunikations- Netzwerke und Dokumentationen, die es ermöglichen, IT-Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. ITIL hat nun seinen Ursprung tatsächlich in Handbüchern, die von der CCTA, der Central Computer & Telecommunications Agency, seinerzeit entwickelt wurden. In diesen Büchern werden Dienstleistungsprozesse beschrieben, die von Mitarbeitern aus Rechenzentren, von Lieferanten, von Spezialisten aus Beratungsunternehmen und von Ausbildern gemeinsam entwickelt wurden. Doch dabei blieb es nicht. Das Thema wurde letztlich zu einer IT-Philosophie, die eine regelrechte Norm darstellt.

Der Nutzen

Es gibt eine Reihe von guten Gründen, ITIL in Unternehmen einzusetzen. Der erste Grund ist zufriedene Kunden. Dieses Ziel liegt im Vordergrund der ITIL-Norm sowie auch Normierung von Begriffen und Abläufen. Somit ist gewährleistet, dass jeder die gleichen Ziele hat und die gleiche Sprache spricht. Aber auch ein Dienstleistungsangebot, dessen Schwerpunkt auf der Qualität liegt, ist ein wichtiger Grund. Ebenso überschaubare, transparente Verwaltungsprozesse.

Die Philosophie

Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Modulen des IT-Service-Managements:

- **Help Desk** – Bearbeitung von Fragen/ Störungsmeldungen der IT- Anwender (z.B. Probleme mit Textverarbeitung), als Verbindung zwischen Kunde und IT (z.B. Einrichtung von PC-Arbeitsplätzen), Weitergabe von Problemen, die der Help Desk nicht lösen kann (z.B. defekte PC-Festplatte).
- **Problem-Management** – Sicherstellung von Ressourceneinsatz bei Problemen (z.B. Netzwerkspezialist), Einhalten von Prioritäten (welche Probleme haben Vorrang?), Erforschung der Problemursachen, Bereitstellung von Management- Informationen (z.B. häufig auftretende Problemkategorien).
- **Change-Management** – Sicherstellung der Vorbereitung und des Ablaufs von notwendigen Änderungen – eventuell resultierend aus dem Störungs- oder Problem-Management (z.B. festgestellter Fehler in Anwendungen),

Änderungen der Geschäftsabläufe, Einführung neuer Produkte oder Dienstleistungen (z. B. neue Anwendungen)

- **Configuration-Management** – Identifizierung und Erfassung aller Komponenten der Informatik- Infrastruktur (z. B. HW/SW-Merkmale von PC-Arbeitsplätzen).
- **Softwarekontrolle und Verteilung** – Definition, Genehmigung, Steuerung, Wartung und Verteilung von Software (z. B. neue Releases, Upgrades).
- **Service Level Management** – Steuerung der IT-Servicequalität in der Form von Dienstleistungsvereinbarungen zwischen dem Dienstleistungsanbieter und seinen Kunden (z. B. Unterstützung an Wochenenden für definierte Kundengruppen, vereinbarte Reaktionszeiten des Help Desk bei Störungen besonderer Anwendungen)
- **Kosten-Management** – Betriebskostenrechnung zur Feststellung der Dienstleistungskosten, Leistungsverrechnung zwecks Weiterverrechnung der Kosten an die Kunden.
- **Kapazitäts-Management** – Erfüllung der heutigen und zukünftigen Kundenanforderungen bezüglich Transaktionsvolumen, Durchlaufzeiten und Antwortzeiten – eventuell einschließlich Kostentransparenz (z. B. Antwortzeiten von maximal einer Sekunde bei bestimmten Online-Anwendungen).
- **Verfügbarkeits-Management** – Dieser Prozess sorgt dafür, das die IT-Systeme entsprechend den Wünschen und Vereinbarungen der Geschäftsbereiche nutzbar sind (z. B. Strukturen und Abläufe zwecks Verfügbarkeit eines Servers von 99,5 Prozent zwischen 6.00 und 22.00 Uhr).

REFERENTIN:

Ulrike Buhl (IV Consulting und Schulung)

TERMIN & ORT:

Dienstag, 3. und Mittwoch, 4. Dezember 2002,
9.00 – 18.00 Uhr
CON.ECT Event Center, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

TEILNAHMEGEBÜHR:

Für Mitglieder des Future Network bzw. des Help Desk Institutes Österreich: € 1.300,- zuzüglich 20 % MWSt.
Für Nichtmitglieder: € 1.400,- zuzüglich 20 % MWSt.

MIT TEILNAHME AN ZERTIFIZIERTER PRÜFUNG ZUM ITSM FOUNDATION NACH ITIL

Die Aufwandsentschädigung für die zertifizierte Prüfung beträgt € 150,- zuzüglich 20 % MWSt.

ZIELGRUPPE:

Geschäftsleitung, IT-Entscheidungsträger, Organisatoren, Rechtsabteilung

Anmeldung

► **Anmeldeschluss jeweils 2 Tage vor der Veranstaltung!**

- Ja, ich möchte am Herbstsymposium 2002 am 12. 11. 2002 in Wien kostenfrei teilnehmen.**
- Ich bestelle die Unterlagen zu einem Unkostenbeitrag von € 70,- zuzüglich 20 % MWSt.

- **Ich nehme an folgenden/m Workshop/s teil:**
- „Der richtige Umgang mit dem User – Erfolgsfaktor Kundenservice im Support“** am 25. 11. 02
 - als Mitglied des HDIG bzw des Future Network zum Preis von € 650,- + 20 % MWSt
 - als Nichtmitglied zum Preis von € 750,- + 20 % MWSt
- „Interne und externe Kosten- und Leistungsverrechnung“** am 27. 11. 02
 - als Mitglied des HDIG bzw des Future Network zum Preis von € 650,- + 20 % MWSt
 - als Nichtmitglied zum Preis von € 750,- + 20 % MWSt
- „Das ITIL Modell – Der Standard für die Gestaltung von Service- und IT-Prozessen“** am 3./4. 12. 02
 - als Mitglied des HDIG bzw des Future Network zum Preis von € 1.300,- + 20 % MWSt
 - als Nichtmitglied zum Preis von € 1.400,- + 20 % MWSt
 - Zusätzlich zertifizierte Prüfung € 150,-

- Ich bin Mitglied des Help Desk Institutes für den deutschsprachigen Raum
- Ich bin Mitglied des Future Network

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

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

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

Ihre Anmeldung zum Herbstsymposium wird bestätigt. Falls Sie nach erfolgter Anmeldung nicht teilnehmen können, geben Sie bitte bis spätestens 10. 11. 02 Bescheid. Sollte keine Abmeldung erfolgen, wird eine Bearbeitungsgebühr von € 35,- in Rechnung gestellt.

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>
<http://www.conect.at/events/2002>
und bei Frau Mag. Bettina Hainschink (Tel.: +43 - 1 - 522 36 36 - 36)

Diese Veranstaltung wendet sich an:

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