



# Info Talks

## **Geschäftsprozess-Management und End-to-End-Service-Kontrolle**

**Mittwoch, 8. Juni 2005, 18.00 – 19.30 Uhr**  
**CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2**

**Vortragender:**  
**Johannes Werner (Consultant)**

## **ENUM – die Brücke zwischen zwei Welten**

**Donnerstag, 23. Juni 2005, 18.30 Uhr**  
**Kapsch CarrierCom AG, 1120 Wien, Am Europlatz 5**

**Referenten:**  
**Christian Angerer (Kapsch CarrierCom AG)**  
**Robert Schischka (enum.at)**

**Bei freiem Eintritt**

# Geschäftsprozess-Management und End-to-End-Service-Kontrolle

Mittwoch, 8. Juni 2005, 18.00–19.30 Uhr

CON•ECT Eventcenter  
1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Referent:  
Johannes Werner (Consultant)

## IKT unter Druck

Der zunehmende und seit Jahren nicht nachlassende Kostendruck auf IKT-Abteilungen führt zu immer größeren Anforderungen an diese Leistungserbringer.

Nachweis der eigenen Leistung, Rechtfertigung der Investitionen, Darstellung von messbaren Parametern für die Geschäftsführung um nur einige Beispiele zu nennen. Parallel dazu muss der Vergleich mit einem Outsourcing-Provider standgehalten werden.

Die einstmalige IT-Abteilung wird zur zentralen Drehscheibe des Unternehmens, wenn kritische Geschäftsprozesse hinterfragt, unterstützt und überwacht werden müssen.

Nur die IKT ist in der Lage diese Basisanforderungen des Unternehmens an die internen Dienstleister zu erfüllen.

Der Nachweis von Verfügbarkeiten, die Garantie von Services, das Benchmarking im Vergleich zum Wettbewerb, dafür werden zeitgemäße Tools benötigt. Die Implementierung muss in vertretbaren Projektlaufzeiten mit einfachem Know-how möglich sein. Vorgefertigten Frameworks mit wiederverwendbaren

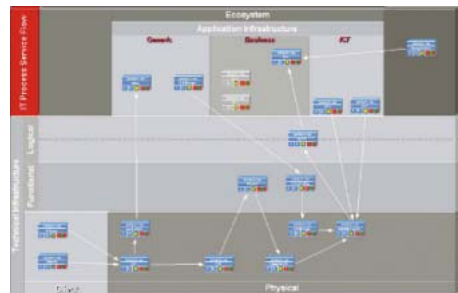
Bausteinen und fertigen Reports wird der Vorzug gegeben.

Die Wandlung von der Computerabteilung zur IT-Support-Organisation und jetzt hin zum IKT-Serviceerbringer und Prozessverantwortlichen ist zentraler Teil des Vortrages.

Mit Hilfe von Beispielen werden Methodiken zum Business-Process-Management, dem IT-Service-Management und die in der Praxis auftretenden Probleme gezeigt.

Welche Anforderungen werden an Tools gestellt, um diese Aufgaben zu erfüllen?

An das Ende des Vortrages wird ein kurzer Vergleich der meistgenutzten Tools für den Zuhörer einen Wegweiser bieten.



Quelle: Junisphere Systems IT-SIR

## Vortragender:

**Johannes Werner** ist als selbstständiger Unternehmensberater im Bereich der IKT tätig und kann auf profunde, jahrzehntelange Erfahrung zurückgreifen. Schwerpunkte sind Netz-, System und Prozessmanagement sowie Zukunftstechnologien im Telekom- und IT-Umfeld. Dabei ist Herr Werner sowohl beratend, wie auch in der Umsetzung von Business-Plänen tätig.

# ENUM – die Brücke zwischen zwei Welten

ENUM ist eine Funktion die neue Internet-Basierende Dienste mit bestehenden Telekommunikationsdiensten verbindet. In vorangegangenen Vorträgen, konnten wir erkennen, dass das Thema ENUM und VoIP auf sehr großes Interesse stößt. An diesem Abend haben Sie die Möglichkeit diese neuen Technologien aus technologischer als auch aus verwaltungstechnischer Sicht zu erleben. Weiters werden Ihnen auch in einer Live Demo die Anwendungsmöglichkeiten von ENUM näher gebracht. Dieser Abend wird von Herrn Robert Schischka, Geschäftsführer der enum.at und von Christian Angerer, Solution Architekt Kapsch CarrierCom AG moderiert.

**Donnerstag, 23. Juni 2005, 18.30 Uhr**

**Kapsch CarrierCom AG  
Am Europlatz 5, A-1120 Wien**

**Referenten:**

**Christian Angerer** (Kapsch CarrierCom AG)

**Robert Schischka** (enum.at)

<h1 style="color: #0070C0;">GASTKARTE</h1>		An <b>Future Network</b> – Gesellschaft zur Förderung der Vernetzung in der Informationstechnologie Kaiserstraße 14/2 1070 Wien  Tel.: (01) 522 36 36-37 Fax: (01) 522 36 36-10 E-Mail: <a href="mailto:registration@future-network.at">registration@future-network.at</a> <a href="http://www.future-network.at">http://www.future-network.at</a>	
<p><b>Beschränkte Teilnehmerzahl,                  Anmeldung ist daher unbedingt erforderlich.</b>                  Das Future Network behält sich vor, Besucher                  ohne Teilnahmebestätigung abzuweisen.</p>			
Ich möchte an folgenden Info-Talks kostenfrei teilnehmen: <input type="checkbox"/> »Geschäftsprozess-Management und End-to-End-Service-Kontrolle« am 8. 6. 2005 <input type="checkbox"/> »ENUM – die Brücke zwischen zwei Welten« am 23. 6. 2005			
Firma:			
Titel:		Vorname:	
Nachname:			
Funktion:			
Straße, Hausnummer:			
PLZ:		Ort:	
Telefon:		Telefax:	
E-Mail:			
Ort, Datum:		Unterschrift, Firmenstempel:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.</li> <li>▶ Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.                      (Nichtzutreffendes bitte streichen)</li> </ul>			