

8 Jahre ITIL-Evolution bei Magna Steyr – Was bewährt sich und wird wie in der Praxis eingesetzt?

itSMF

*IT Service Management Forum
Austria*



Donnerstag, 18. März 2010
15.00 bis 18.00 Uhr

PIDAS Österreich GmbH
8042 Graz, Schmiedlstraße 1, 1. Stock

- **8 Jahre ITIL-Evolution bei Magna Steyr –
Was bewährt sich und wird wie in der Praxis
eingesetzt?**
- **ITIL Assessments zur Service- und Prozess-
verbesserung – konkrete Verbesserungspotentiale
für aktuelle Herausforderungen und praktische
Lösungsansätze mittels der ITIL finden**

Referenten:

Christian Mezler-Andelberg
(Magna Steyr)

Markus Müller (itSMF Österreich,
Hewlett-Packard Ges.m.b.H.)

Moderation:

Reinhard Paul (PIDAS Österreich)



Agenda

- 14.30** Registration
- 15.00** Begrüßung durch PIDAS Österreich
- 15.15** **8 Jahre ITIL-Evolution bei Magna Steyr – Was bewährt sich und wird wie in der Praxis eingesetzt?**
Christian Mezler-Andelberg (Magna Steyr)
- 16.00** **ITIL Assessments zur Service- und Prozessverbesserung – konkrete Verbesserungspotentiale für aktuelle Herausforderungen und praktische Lösungsansätze mittels der ITIL finden**
Markus Müller (itSMF Österreich, HP)
- 16.45** Zusammenfassung / Podiumsdiskussion
- 17.15** Networking und Buffet
- 18.00** Ende der Veranstaltung

8 Jahre ITIL-Evolution bei Magna Steyr – Was bewährt sich und wird wie in der Praxis eingesetzt?

Ende 2002 wurde bei MSF mit der Einführung der ersten Serviceprozesse nach ITIL begonnen. Inzwischen werden die die meisten Prozesse in der dritten Generation gelebt. Der Vortrag stellt einen Streifzug über diese Zeit dar und beleuchtet die positiven Effekte, aber auch was nicht funktioniert hat.



Christian Mezler-Andelberg (Magna Steyr)

ITIL Assessments zur Service- und Prozessverbesserung – konkrete Verbesserungspotentiale für aktuelle Herausforderungen und praktische Lösungsansätze mittels der ITIL finden

Die regelmäßige Erhebung des eigenen Status mit Bezug auf die organisatorischen Abläufe und Fähigkeiten ist vor allem in einer IT-Abteilung der wesentliche Ausgangspunkt für das Erkennen von Verbesserungsmöglichkeiten. Die Erhebung der eigenen Prozessreife mittels solcher Assessment bietet gegenüber dem nur reaktiven »Audits über sich ergehen lassen« oder der bloßen Umsetzung von Kundenanforderungen wesentliche Vorteile hinsichtlich der Planbarkeit, Priorisierung und Rechtfertigung von Investitionen



Markus Müller (itSMF Österreich, HP)

in IT. Resultate ergeben sich beispielsweise durch die Verbesserung von Ausbildung oder der Automatisierung und damit Vereinfachung und Beschleunigung von internen Abläufen. Hierbei hat sich in vielen Organisationen das Analysieren der eigenen Abläufe und Verfahren anhand von Good-Practice-Sammlungen wie der ITIL (IT Infrastructure Library) bewährt.

Viele IT-Organisationen haben die Wichtigkeit kontinuierlicher Verbesserung mittels Assessments abseits der klassischen Audits erkannt und bewältigen heute die Schwierigkeiten, welche von einer abstrakt formulierten ITIL hin zu aktuellen konkreten Herausforderungen auftreten können, mit deutlich verbesserter Umsetzungskompetenz.

Daher plädiert dieser Vortrag für eine aktive Auseinandersetzung mit der eigenen Service- und Prozesskompetenz anhand von Assessments. Es wird erläutert, wie das Wissen, das in der ITIL heute vorhanden ist, zur Erhebung der eigenen Fähigkeiten und Prozessreife genutzt werden kann und wie man daraus Lösungsansätze für konkret anstehende Herausforderungen erkennen kann.

Der Vortrag ist so strukturiert, dass nach einer Einleitung in das Thema zunächst geklärt wird, warum Assessments wichtig sind und welchen Wert sie haben. Der Kern des Vortrags besteht aus einer Übersicht über verschiedene Arten und bewährte Vorgehensweisen für ITIL Assessments. Beispiele und Projekterfahrungen runden den Vortrag ab.

An
CON•ECT Eventmanagement
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

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

ANMELDUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldungs-
senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese
Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am
Event erforderlich.

STORNIERUNG: Sollten Sie sich für die Veran-
staltung anmelden und nicht teilnehmen kön-
nen, bitten wir um schriftliche Stornierung bis
2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach
bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Be-

arbeitungsgebühr in Höhe von € 50,- in Rech-
nung. Selbstverständlich ist die Nennung eines
Ersatzteilnehmers möglich.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unter-
nehmen wechseln oder wenn wir Personen
ansprechen, die nicht mehr in Ihrem Unterneh-
men tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen
bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über
unser Veranstaltungsprogramm informieren.

Anmeldung

- Ich melde mich zu »8 Jahre ITIL-Evolution bei Magna Steyer« am 18. 3. 2010
kostenfrei an.
- Ich möchte in Zukunft weiter Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder
Post übermittelt bekommen.

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 Teilneh-
merverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Veran-
staltungsinformationen per E-Mail einver-
standen.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)