

# 10. Swiss Business & IT-Service-Management Forum 2015

## Business- und IT-Service-Management Strategische Handlungsoptionen & Prozess-Optimierung



- **Strategische Handlungsoptionen für Servicedesk-Organisationen der HUK Coburg**
- **Stabilität bei fortwährender Veränderung finden – Change, Change, Change am Beispiel der Norddeutschen Landesbank**
- **Prozessautomatisierung bei SUNRISE**
- **Processmining im ITSM-Einsatz in einer Schweizer Grossbank**
- **ITSM im Kundendienst – bei der Denner AG**
- **Single Point of Contact**
- **Agile Practices für das Service Transition Management**
- **ITSM-Prozess-Optimierungspotentiale im Changemanagement, Configuration- & Assetmanagement**
- **Trends in Industrialisierung in der IT und Digitale Transformation**
- **Best Practices: Norddeutsche Landesbank, HUK Coburg, Denner AG, SUNRISE**

# CONNECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

## HDSV

**Donnerstag, 19. November 2015**  
**12.00–18.30 Uhr**

**Technopark Zürich**  
**8005 Zürich, Technoparkstrasse 1**

**Referenten:** Daniel Borell (SUNRISE Communications AG), Hanspeter Gehr (UBS), Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH), Michael Niekut (HUK-COBURG), Stefan Scharrenbroich (DennerAG), Nicolas Pantos (AXAS AG), Harald Svab (celix Solutions GmbH), Dr. Lars Weber (NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale), Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)  
**Moderation:** Miguel-Angel Jiménez (HDSV), Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

**12.00 Einlass, Registration und kleiner Snack**

**12.30 Eröffnung**

**12.35 Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen**

Michael Niekut (HUK-COBURG)

**13.15 Prozessautomatisierung bei SUNRISE – Ein Erfahrungsbericht**

Daniel Borell (SUNRISE Communications AG)

**13.45 Processmining im ITSM-Einsatz in einer Schweizer Grossbank**

Nicolas Pantos (AXAS AG), Hanspeter Gehr (UBS)

**14.15 Pause**

**14.45 Über ITSM hinaus: ServiceNow für den Kundendienst**

Stefan Scharrenbroich (Denner AG)

**15.15 Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden**

Dr. Lars Weber (NORD/LB)

**15.45 Agile Practices für das Service Transition Management**

Harald Svab (celix Solutions GmbH)

**16.15 Pause**

**16.40 Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management**

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

**17.20 Die ITIL Self Assessment Studie – Universität St. Gallen**

Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)

**17.45 Networking**

**18.30 Ende der Veranstaltung**

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 10. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom HDSV Schweiz, dem ITSMF Schweiz und ITSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Strategische Handlungsoptionen für Servicedesk-Organisationen der HUK Coburg
- Stabilität bei fortwährender Veränderung finden – Change, Change, Change am Beispiel Norddeutsche Landesbank
- Prozessautomatisierung bei SUNRISE
- Processmining im ITSM-Einsatz in einer Schweizer Grossbank
- ITSM im Kundendienst – bei der Denner AG
- Single Point of Contact
- ITSM-Prozess-Optimierungspotentiale im Changemanagement, Configuration- & Assetmanagement
- Trends in Industrialisierung in der IT und Digitale Transformation
- Best Practices: Norddeutsche Landesbank, HUK Coburg, Denner AG, SUNRISE

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 Ser-



**Bettina Hainschink**  
(CON•ECT Eventmanagement)



**Miguel-Angel Jiménez**  
(HDSV Schweiz)

vicemanagement internationalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet.

Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

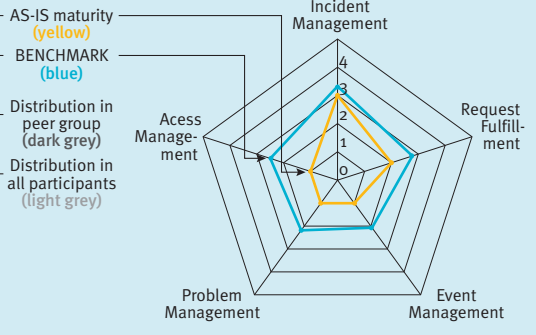
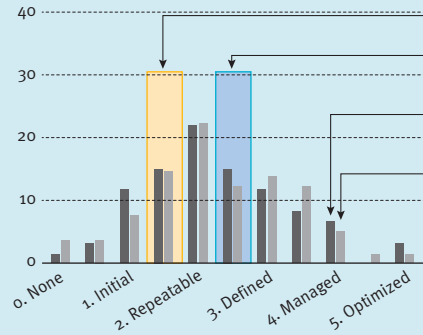
Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement) und Miguel-Angel Jiménez (HDSV Schweiz)

### Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen

- Investitionen in Menschen, Prozesse, Wissen und Werkzeuge für IT – auch in der Non-IT verwenden
- Warum nicht einen Service Point für alle Themen, die einen Mitarbeiter betreffen?
- Warum nicht einen Service



Michael Niekut (HUK-COBURG)



Quelle: University of St. Gallen

Desk für alle Fragestellungen?

- Wer verlagert die Kosten und wie?
- Kundenzufriedenheit – IT als Commodity
- Wie kann man Erfolge messen?

### Prozessautomatisierung bei SUNRISE – Ein Erfahrungsbericht

Die ca. 20-Minuten-Präsentation zeigt dem Zuhörer die Bedeutung einer nach ITIL v3-»Best Practice« strukturierte Aufbauorganisation. Welche Überlegungen müssen berücksichtigt werden, um einen performanten und effizienten Prozessablauf implementieren zu können? Hier werden Themen behandelt wie der Einsatz von Tools (Applikationen, Work-Stadions und Mobil-Devices) und was zu berücksichtigen ist, um deren Akzeptanz und effiziente Nutzung sicherzustellen.



Daniel Borell (SUNRISE Communications AG)

Im zweiten Teil der Präsentation gehe ich darauf ein, wie wir die bei uns eingesetzte ITSM-Software einsetzen, um Prozesse zu automatisieren und um eine Effizienzsteigerungen zu erhalten.

Was ist zu bedenken und zu berücksichtigen, wenn Prozesse automatisiert werden? Der Automatisierungsgrad hat einen direkten Einfluss auf die Effizienz eines Gesamtablaufs eines Prozesses. Eine zu hohe oder falsche Prozessautomation kann die betriebliche Effizienz einer Unternehmung sehr stark beeinflussen. Wie kann der sinnvollste Weg herausgefunden und sichergestellt werden?

Zum Schluss noch ein Zusammenfassung der Vorzüge der von uns eingesetzten Lösung.

### Processmining im ITSM-Einsatz in einer Schweizer Grossbank

Process Mining – manchmal auch Automated Business Process Discovery (ABPD) genannt – bringt grösstmögliche Transparenz in Ihre Unternehmensprozesse und erkennt, analysiert und visualisiert alle in Ihren IT-Systemen gespeicherten Prozessspuren.

Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unternehmen in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und automatisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der grossen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining



Nicolas Pantos (AXAS)

Ohne Bild: Hanspeter Gehr (UBS)

bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmengen mit Struktur zu versehen und **Geschäftsabläufe automatisiert** zu visualisieren.

Der Nutzen des Processmining entsteht in allen 4 Prozessen in Form von Kosteneinsparungsmöglichkeiten und aufgezeigtem Optimierungspotential des KVP.

## Über ITSM hinaus: ServiceNow für den Kundendienst

Denner hat im Rahmen seines ServiceNow-Projekts das Tool nicht nur für das IT-Servicemanagement, sondern auch für den Kundendienst eingeführt. Stefan Scharrenbroich wird über dieses Projekt, seine Herausforderungen & Ergebnisse sowie die Möglichkeiten, ServiceNow auch ausserhalb der IT einzusetzen, berichten.



Stefan Scharrenbroich  
(Denner AG)

## Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden

Die Bankenwelt unterliegt einem hohen Veränderungsdruck, der sich bis zu den Unterstützungsprozessen auswirkt. Neben regulatorischen Herausforderungen kommen auch ständig neue fachliche Anforderungen hinzu, die die IT und die Organisation nachhaltig verändern. Eine starke Prozessorientierung in den Organisations- und IT-Prozessen könnte hier Entlastung bringen. Der Vortrag



Dr. Lars Weber  
(NORD/LB)

schildert aus der Praxis den Umgang mit einer solchen Situation und wie eine Weiterentwicklung von ORG/IT-Prozessen und der Organisation stattfindet. Es wird erläutert, was ein Prozessmanager mit einem Fahrlehrer gemeinsam hat und wie eine einheitliche Prozessdarstellung für Geschäfts- und IT-Prozesse dem gesamten Konzern hilft.

## Agile Practices für das Service Transition Management

*Harald Svab (celix Solutions GmbH)*

Im Change Management gilt es die Balance zwischen notwendigen Veränderungen und deren Auswirkungen zu erhalten. Oft werden die Änderungen zu Gunsten der Stabilität verzögert oder gar verhindert. Dabei wird gerne übersehen, dass damit der Value Stream ausgebremst und der Return on Investment verschlechtert wird.

In diesem Vortrag stellen wir Ihnen vor, wie Agile Praktiken, die sich in der Software-Entwicklung bewährt haben, im Change Management angewandt werden können. Wie bei Agiler Software-Entwicklung kann eine kürzere Time to Market und ein gesteigerter Value Stream auch in der Infrastruktur erreicht werden.

## Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management

Prozessmanagement nach ITIL® ist in den meisten IT-Organisationen etabliert, der Wirkungsgrad der Prozesse ist jedoch sehr unterschiedlich. Dies ist weder verwunderlich noch tragisch,

da die Prozesse in einem agilen Umfeld ohnehin kontinuierlich weiterentwickelt werden. Es ist jedoch entscheidend, dafür die richtigen Ansatzpunkte zu finden. Ein probates Vorgehen ist, die gewünschten Zielsetzungen eines Prozesses zu spezifizieren und ihn vor diesem Hintergrund zu optimieren.

In diesem Praxisbeitrag werden typische Fehlstellungen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert und praktische Anregungen zu deren Beseitigung gegeben. Die Verbesserungsvorschläge betreffen sowohl durchsatzbezogene als auch ergebnisbezogene Aspekte und umfassen Team- und Kommunikationsfähigkeit, Methodik und die strukturelle Umsetzung in ITSM-Werkzeugen.

Der Vortrag wendet sich an Teilnehmer, die bereits ein gutes Verständnis über die Wirkungsweise von ITIL®-Prozessen mitbringen bzw. in Ihrer IT-Organisation solche Prozesse bereits betreiben.

## Die ITIL Self Assessment Studie – Universität St. Gallen

*Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)*

Auf Basis von über 150 Antworten verschiedener ITSMF Chapters gibt es eine neue Version online, die detailliertere und aussagekräftigere Resultate und Gap-Analysen ermöglicht:

- Sie differenziert zwischen den unterschiedlichen IT-Serviceprovider-Typen (internal, shared, external).
- Es werden Benchmarks auf Prozess- und ITIL-Domänen-Ebene bereitgestellt.



Markus Lindinger  
(MASTERS Consulting)

- In einer Zusammenfassung wird der Anpassungsbedarf nach Dringlichkeit zusammengefasst. Diese Studie wird aktualisiert im Rahmen des Events vorgestellt.

## Referenten

**Daniel Borell** (SUNRISE Communications AG). Seine Kernkompetenz besteht im Erkennen von Kundenbedürfnissen und der gesamtheitlichen Betrachtung von Service und Kundenwünschen. Diese werden in konkrete Vorschläge umgesetzt. Dabei werden Betriebsabläufe, globale Strukturen und Möglichkeiten berücksichtigt. Die serviceorientierte gesamtheitliche Betrachtung ist ein Schlüsselement seines Know-hows.

Seit rd. 2 Jahren ist er bei der SUNRISE Communications AG tätig, zuvor bei der British Telecom Switzerland, der Swisscom et al.

**Markus Lindinger** ist Geschäftsführer der MASTERS Consulting GmbH mit Sitz in Hamburg. Er blickt auf 15 Jahre Erfahrung in Umsetzung von Methoden des Qualitätsmanagements in IT-Organisationen zurück. Er befasst sich mit der Implementierung von IT-Prozessen nach ITIL®, ISO 20000, COBIT®, ISO 27000, ISO 38500 und anderen Standards. Die Einführung von Governance- und Managementsystemen, die Definition von IT-Dienstleistungen und die Konfiguration von Workflows und Messsystemen in ITSM-Tools gehören ebenfalls zu seinem Tätigkeitsfeld.

**Michael Niekut** ist Leiter des Bereichs Service Operations bei der HUK-COBURG. Mit seinem Team gewann

er 2009 den Service Desk Award für die beste Innovation des Jahres und 2010 den Service Desk Globe.

Seine Karriere startete er im Jahr 1995 als Produktmanager in einem deutschen Softwarehaus. 1996 wechselte er als Projektleiter für Grossprojekte zu Europas führendem herstellerübergreifendem IT-Serviceprovider. Im Jahr 2000 übernahm er dort, nach Führungsaufgaben in Nürnberg, den Aufbau und die Führung des Consulting-Teams Süddeutschland (München, Stuttgart und Nürnberg). 2003 wechselte er als Leiter der Gruppe Strategie und Planung zur HUK-COBURG und wurde dort 2007 Bereichsleiter.

**Nicolas Pantos** begann seine Karriere bei der NCR als Organisator, danach als Sales-Manager bei Unisys, bevor er als CEO für die Schweiz bei Emprise Management AG tätig war. Von 2002 bis 2005 arbeitete Pantos als Regional Director bei API AG und danach war er 6 Jahre lang Managing Director bei AssetIT & Co. Danach war er ein Jahr Account Director bei Juniper Systems AG und seit Anfang 2011 ist er als Geschäftsführer für helpLine CLM AG tätig. Zudem ist er seit Jänner 2013 Managing Director und Mitglied der Geschäftsleitung bei API S.A. sowie seit Februar 2014 Mitglied der Direktion bei AXAS AG.

**Stefan Scharrenbroich** ist bereits seit 10 Jahren in der IT tätig, davon über 7 Jahre in Führungspositionen. Seit Anfang 2015 ist er Leiter IT Operations und Stv. Leiter IT bei Denner AG und führt dort die operative Informatik. In seiner Position ist er ausserdem für die Entwicklung, Einführung und Verbesserung des Servicemanagements verantwortlich. Er arbeitet zudem aktiv an der strategischen Planung und

operativen Umsetzung der IT-Vorhaben mit. Zuvor war er zwei Jahre lang als Leiter Infrastruktur IT bei Denner AG tätig und von 2008 bis 2012 IT-Manager bei Tyco Fire & Integrated Solutions.

**Harald Svab** (celix Solutions GmbH): Seit 20 Jahren in der IT tätig, hat Harald Svab in verschiedensten technischen IT-Rollen vom Help Desk Agent über Software Entwickler bis hin zu Service- und Projekt-Manager Erfahrungen sammeln können.

Jetzt unterstützt er Kunden als DevOps Consultant diese IT-Rollen näher zusammenzuführen, um die Effizienz und Qualität ihrer IT-Prozesse zu steigern.

**Dr. Lars Weber** (NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale) ist seit 2011 als Hauptprozessmanager und Spezialist IT-Strategie und IT-Governance in der ORG/IT-Steuerungsabteilung der NORD/LB in Hannover tätig. Sein Hauptaufgabengebiet bildet die theoretische und praktische Etablierung und Weiterentwicklung der Organisations/IT-Einheit der Bank und der dazugehörigen IT-Prozesse. Zuvor war Dr. Weber als Geschäftsstellenleiter der Hochschule für Oekonomie & Management in Leipzig tätig. Er ist gelernter Bankkaufmann und studierte erfolgreich Betriebswirtschaftslehre an der TU-Dresden. Neben IT-Themen beschäftigt sich Dr. Weber mit der praktischen Anwendung von Simulationsverfahren zu verschiedensten Fragen in Themenfeldern wie beispielsweise Personalmanagement, Wirtschaftspolitik oder Wohnungswirtschaft. Nebenberuflich führt Dr. Weber die Beratungsfirma simthemis®, die sich auf strategische betriebs- und volkswirtschaftliche Problemstellungen im Umfeld des demografischen Wandels spezialisiert hat.

## IT-Business-Prozess-BeraterIn – ganzheitlich betrachtet

Referent: Gerold Bläse (KARER Consulting AG)

Termin: 8.–9. März 2016, Wien



Prozesse gestalten – Projekte umsetzen – Menschen begeistern

- Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements
- Zielsetzungen des Geschäftsprozessmanagements
- Prozess-Modellierung
- Prozess-Operationalisierung
- Prozess-Optimierung
- Grundlagen des Projekt- + Projekt-Portfolio-Managements
- Vorgehensmodell im Projekt- + Projekt-Portfolio-Management
- Methoden
- Arbeitsmittel und Tools
- Grundlagen des Organisationsmanagement – das Management der Menschen in organisationalen Veränderungsprozessen
- Der ganzheitliche Umgang mit Veränderungen: die Sachebene (1) und die prozessuale Ebene (2)
- Die Ebene der sachlogischen Veränderung – die Perspektive des (Fach-)Experten
- Die Ebene der prozessualen Veränderung – die Perspektive der soziodynamischen Aspekte
- Methoden und Tools für das systematische Management (Begleitung, Beratung und Steuerung) von Veränderungs- und Erneuerungsprozessen bei Menschen und Organisation

**Teilnahmegebühr:** € 1.500,-; Frühbucher: € 1.400,- (Alle Preise + 20 % MwSt.)

## Management von Anforderungen – Requirements Engineering

**Richtiges und durchgängiges Management  
von (Kunden-) Anforderungen in Projekten**

Referent: Rudolf Siebenhofer (SieITMCI)

Termin: 14.–16. Dezember 2015, Zürich



Vermittlung aller wichtigen Elemente guten  
Requirements Engineerings

- Systemumfeldanalyse, Systemabgrenzung
- Stakeholderanalyse und -Management
- Ermitteln von Anforderungen
- Interviewtechniken, Kreativitätstechniken
- Dokumentation mit Texten
- Dokumentation mit UML und andere
- Methoden: Bewertung Priorisierung
- Überprüfung von Anforderungen
- Überprüfung / Validierung von Anforderungs-Dokumenten
- Abstimmung von Anforderungen
- Konfliktlösungsmodelle
- Verwaltung von Anforderungen
- Werkzeuge und deren Einführung im Anforderungsmanagement

**Teilnahmegebühr:** € 1.390,-; Frühbucher: € 1.290,-; Prüfungsgebühr: € 250,-  
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

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](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

**Zielgruppe: IT-Entscheidungsträger, Strategen der Unternehmensleitung, Leiter Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, Unternehmensberater und Projektleiter der grossen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider.**

### Teilnahmegebühren

bis 31. Oktober 2015: CHF 350,-  
ab 1. November 2015: CHF 450,-

mit Ehreindeutung: bis 31. Oktober kostenfrei  
ab 1. November 2015: CHF 350,-

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

# www.conect.at

net!IT

 **FUTURE  
NETWORK  
CERT**

Die Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz bietet eine Plattform für gegenseitigen Austausch und organisiert themenbezogene Veranstaltungen.  
<http://www.hdsv.ch>



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

**HDSV**

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 10. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 19. 11. 2015 an (CHF 350,- bis 31. 10.; CHF 450,- ab 1. 11.; mit Ehreindeutung: kostenfrei bis 31. 10.; CHF 350,- ab 1. 11.).

**Auf Einladung von**  HDSV  ISACA  iTSMF

**Mit Ehreindeutung von**  ASPEDIENS  AXAS  
 CLAVIS klw AG  MASTERS CONSULTING  
 PLAIN IT  TOPDesk

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.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)