

25. Internationales Herbstsymposium IT-Service & Business Service Management & Cloud Computing

CONNECT INFORMUNITY

Dienstag, 22. September 2015
8.30–13.00 Uhr

Microsoft
1120 Wien, Am Europlatz 3

- **Best Practice: ASFINAG – IT Servicemangement for the next!**
- **Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management**
- **Wie hängen Mobility, Agile Development, Scrum, DevOps mit den etablierten Konzepten im Servicemangement zusammen?**
- **Was versprechen neuartige Betriebskonzepte wie Cloudbrokering (Services) oder Serviceintegration und wie weit sind sie anwendbar?**
- **Best Practices:**
 - **ÖBB Business Competence Center. Machen Sie Ihre Business Services sichtbar !**
 - **ISO 20000 Zertifizierung – Kosten/Nutzen – ein Erfahrungsbericht der APA-IT**

Referenten: Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH), Alexander Falchetto (APA-IT), Ing. Mag. Andreas Goldnagl (ASFINAG Maut Service GmbH), DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA AG), Mag. Christoph Leithner (Celix), Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH), Gerwald Oberleitner (Microsoft Österreich), Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

Moderation: Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH)

**Beschränkte Teilnehmerzahl!
Anmeldung erforderlich!
Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!**

Mit freundlicher Unterstützung von:



KYBERNA

MASTERS
CONSULTING



TOPdesk
Service Management Simplified



itSMF
IT Service Management Forum
Australia



AGENDA

8.30 Begrüßung

8.40 **IT Servicemangement for the next!**

Ing. Mag. Andreas Goldnagl (ASFINAG Maut Service GmbH)

9.10 **Der Servicedesk der Zukunft: Der Kunde im Mittelpunkt**

Mag. Christoph Leithner (Celix)

9.40 **Success with service management**

Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

10.10 Pause

10.30 **Robomow and the World of Tomorrow**

DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA AG)

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

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

11.40 **Machen Sie ihre (Business-) Services sichtbar!**

Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH)

12.00 **ISO 20000 Zertifizierung – Kosten/Nutzen – Erfahrungsbericht der APA-IT**

Alexander Falchetto (APA-IT)

12.25 **Microsoft Azure – Die »Hyper-Scale«-Cloudplattform**

Gerwald Oberleitner (Microsoft Österreich)

12.40 **Networking und Erfahrungsaustausch**

13.00 **Ende der Veranstaltung**

IT Servicemangement for the next!

- Es beginnt beim Empowerment des Service Desk
- Neue Rollen nach ITIL schaffen Klarheit und Verbindlichkeiten
- Definierte Packages im Servicekatalog erleichtern die Zusammenarbeit zwischen Kunden und IT-Dienstleister
- Präventive Maßnahmen im Problemmanagement und der präventiven Instandhaltung schaffen Ruhe und Erleichterung bei der Störungsbearbeitung
- Kennzahlen, Pläne und Reportings begleiten all diese Maßnahmen



Ing. Mag. Andreas Goldnagl (ASFINAG Maut Service GmbH)

Die Summe all dieser Aktivitäten bestimmt »the next« von IT-Servicemangement

Der Servicedesk der Zukunft: Der Kunde im Mittelpunkt

Mag. Christoph Leithner (Celix)

Viele Erwartungen sind mit der Einführung einer neuen Service Desk Lösung verbunden. Die IT ist in einer Ticketflut gefangen und muss einen Weg heraus finden. Das Unternehmen erwartet sich einen Mehrwert, und den Nachweis, dass die IT ihn auch tatsächlich erbringt. All zu oft treten dabei die Anforderungen der Service Desk Kunden wie die Verbesserung der User Experience und Self Service Angebote in den Hintergrund. Sehen Sie, wie wir diese Probleme mit unseren Kunden gelöst haben, und welches Potential in einem Service Desk steckt, der den Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Success with service management

There are many challenges facing today's service provider organisations of today, requiring the adaption and development of service management thinking and practices.

The key challenges:

- Reducing shadow IT
- Achieving the right balance between in-house capability and the use outsourcing
- Reducing costs
- Improving the quality of IT services
- Increasing the value of IT to the business

The environment for the management of IT services and service providers is changing. IT infrastructure provision is becoming a commodity anybody can do it. There is a shift in the role of the IT service provider organisation. The role is changing into that of a 'service integrator' or 'service broker', integrating services from the most appropriate partner.

This session will focus on the application of techniques for increasing the value of IT service delivery, based on the presenter's extensive practical experience in assisting many organisations achieve success through the use of service management practices.

Robomow and the World of Tomorrow

Business Service Management ist für viele Dienstleistungsunternehmen nicht nur ein Schlagwort. Sie sind auf eine schnelle und direkte Kommunikation mit dem Kunden angewiesen. Vor allem der



Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

Bereich Kunden- und Produktsupport ist heute ein immer größerer Erfolgsfaktor. Einerseits verlangt der Kunde nach schnellen und vor allem pragmatischen Support und andererseits ist die Supportkette einem rigiden Kostendruck unterworfen, die zu Automatisierung und vor allem auch zu Innovation führt.

Am Beispiel iRobotics wird gezeigt, wie der optimale Einsatz von »kyzhelp« in Kombination mit mobilen Technologien (Mobile Apps, Fieldforce Management) die Wertschöpfungskette vom bzw. bis zum Kunden perfekt unterstützt.

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 Fehlstellen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert



DI Franz Kerschbaumer
(KYBERNA AG)



Markus Lindinger
(MASTERS Consulting)

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.

Machen Sie ihre (Business-) Services sichtbar!

Haben Sie ein heterogenes Umfeld mit Produkten von verschiedenen Herstellern?

Müssen Sie ihre (Business) Services modellieren, überwachen und berichten?

Haben Sie eine Menge von technischen Konsolen, die Sie brauchen, um all die Daten zu untersuchen, die ihre Services beeinflussen?

Haben Sie zu wenig Zeit, um ihr Personal zu schulen, damit sie die komplexen Zusammenhänge im ITSM-Umfeld verstehen?

Das ÖBB-Business Competence Center verwaltet mehr als 700 Services, bestehend aus ca. 20 000 Elementen (Configuration Items in der CMDB) mit Produkten von IBM, BMC und anderen Herstellern.

Die vorgestellte Portallösung ermöglicht den Überblick über die ganze ITSM Landschaft bei einem ROI des Projektes von einem Monat.



Harald Biedermann
(ÖBB-BCC GmbH)

ISO 20000 Zertifizierung – Kosten/Nutzen – Erfahrungsbericht der APA-IT

Viele Unternehmen stellen sich die Frage, ob der Nutzen einer Zertifizierung überhaupt den Aufwand und die Kosten rechtfertigt. Der gesamte IT Betrieb der APA-IT wurde in diesem Jahr zertifiziert und somit kann ich noch sehr frisch auf die Erfahrungen vor dem Audit zurückblicken und die erforderlichen Prozesse und Änderungen beleuchten.



Alexander Falchetto
(APA-IT)

Referenten

Harald Biedermann, ÖBB-BCC GmbH

– Service Operations – Teamleiter Service Plattform
– Seit 1987 in der IT der Österreichischen Bundesbahnen beschäftigt

– Ausbildung als Mainframe-Systemprogrammierer
– Ab 1990 verantwortlich für Netzwerkmanagement
– Ab 1995 verantwortlich für Systemmanagementkonzepte

– Ab 2005 verantwortlich für Servicemanagementkonzepte mit Schwerpunkt einer Integration von Produkten unterschiedlicher Hersteller

Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl ist seit mehr als 20 Jahren im IT & Telekommunikationsbereich tätig und seit mehr als 5 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Manage-

menterfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch-CarrierCom war er maßgebend für den Aufbau des IntelligentNetworks und IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, VOIP, Notrufsysteme, u. v. m. sowie den 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

Christoph Leithner ist Gründer und Geschäftsführer der celix Solutions GmbH, einem auf Team Collaboration und IT-Prozessmanagement spezialisierten IT-Dienstleister und Atlassian, Perforce und Puppet Labs Partner in Wien. Seit mehr als 15 Jahren unterstützt er mit seinem Team Kunden unterschiedlicher Größe bei der Einführung, Anpassung und Integration neuer Automations-, Kollaborations- und Prozessmanagement-Werkzeuge und der damit verbundenen Optimierung ihrer Abläufe. Derzeit liegt dabei der Fokus auf Agiler Softwareentwicklung, DevOps und Lean IT.

Markus Lindinger ist Geschäftsführer der MASTERS Consulting GmbH mit Sitz in Hamburg. Er blickt auf 15 Jahre Erfahrung in der 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.

Neue Software-Trends

Agile Entwicklung – Agile Teams – ALM

CON●ECT
INFORMUNITY



13.15 Registration & Networking

13.30 Individuen und deren Interaktionen sind uns wichtiger als Prozesse und Tools (Agiles Manifest)

Veronika Kotrba, MC & Dr. Ralph Miarka, MSc (sinnvoll-FÜHREN GmbH)

14.00 Agile for Mobile: Erfahrungen mit der agilen Entwicklung von Anforderungen für mobile Business Applikationen

Ursula Meseberg (microTOOL GmbH)

14.30 Software-Modernisierung aus Sicht einer unabhängigen IT-Prüfstelle

DI Dr. Wolfgang Prentner (ZTP GmbH)

15.00 Multiprojekt-Management mit verteilten agilen Teams

DI Maximilian Hantsch-Köllner (Frequentis AG)

15.30 Plattformübergreifende Softwareentwicklung mit Visual Studio

Gerwald Oberleitner (Microsoft Austria GmbH)

16.00 End-to-End Agility: Sind sie schon agil genug?

Mag. Christoph Leithner (Celix)

16.30 IBUQ® Certified Professional for Usability Engineering

Benedikt Salzbrunn (FH Technikum Wien) – angefragt

17.00 Best Practice – angefragt

17.30 Networking

18.00 Ende der Veranstaltung

Dienstag, 22. September 2015
13.15 – 18.00 Uhr

Microsoft
1120 Wien, Am Europlatz 3

Referenten: DI Maximilian Hantsch-Köllner (Frequentis AG), Veronika Kotrba, MC (sinnvoll-FÜHREN GmbH), Mag. Christoph Leithner (Celix), Dipl.-Math. Ursula Meseberg (microTOOL GmbH), Dr. Ralph Miarka, MSc (sinnvoll-FÜHREN GmbH), Gerwald Oberleitner (Microsoft Austria GmbH), DI Dr. Wolfgang Prentner (ZTP GmbH), Benedikt Salzbrunn (FH Technikum Wien) angefragt

Beschränkte Teilnehmerzahl!
Anmeldung erforderlich!
Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!

Mit freundlicher Unterstützung von:



Sourcing Governance Foundations

Referent: Dr. Helmut Steigele
(Cascade IT)



- Einführung ins Outsourcing
- Vorbereiten auf ein kommen- des Outsourcing
- Lieferanten und Lösungsauswahl, Risikoma- nagement und Due Diligence
- Aufbau des Business Case – Wie kalkulieren Outsourcer?
- Vertragsentwicklung und Vertragsverhandlun- gen im Outsourcing
- Management der Transition
- Gesamtwiederholung und Prüfung

Prüfung derzeit nur in Englisch möglich.

Als Prüfungsliteratur wird der Outsourcing Profes- sional Body of Knowledge eingesetzt.

Zielgruppe: Leiter von Service-Einheiten, Kunden von Business-Process-Outsourcing, Qualitätsma- nager, Führungskader, welche sich mit der Steue- rung von Dienstleistungseinheiten beschäftigen müssen, Leiter Einkauf.

Termine und weitere Informationen:
www.conect.at

Cloud Computing Foundations

Referent: Dr. Helmut Steigele
(Cascade IT)



- Kernpunkte zu den verschie- denen Cloud Konzepte (SAAS, PAAS, IAAS)
- Charakteristika, Deployment-Methoden und Module
- Die Cloud Computing Architektur (Multi-Pur- pose, Multi-Tenancy, SOA)
- Die Prinzipien des Cloud Computing
- Implementierung und Steuern von Clouds
- Die Nutzung der Cloud
- Zugriff auf Cloud-Systeme (Manage Identity and Access)
- Security, Risiko und Compliance im Cloud-Com- puting
- Evaluation und Cloud Computing: der Business Case

Zielgruppe: Die Cloud Computing Foundation Aus- bildung ist für jene Personen von Wert, die Inter- net-basierte IT-Services nutzen oder managen. Es ist kein IT-bezogener Kurs, sondern einer, der die organisatorischen, technischen und prozessualen Implikationen des Cloud-Computing im Fokus hat.

Termine und weitere Informationen:
www.conect.at

PRINCE2® Foundation

Referenten: Markus Lindinger
(MASTERS Consulting), **Guido Schielke**



Termin: 3.–5. August 2015, Wien
(ganztags, 2½ Tage)

Viele Erkenntnisse im Projektmanagement sind tri- vial, die Umsetzung ist es jedoch nicht! Die »Best practice«-Methode PRINCE2® liefert für alle Pha- sen eines Projekts konkrete Handlungsanweisun- gen. Die Teilnehmer sind nach dem Seminar mit der Terminologie von PRINCE2® vertraut und kön- nen wesentliche Elemente davon direkt im Alltag einsetzen.

Ziel des Seminars ist die praxisnahe Vermittlung von Grundlagenwissen der PRINCE2®-Methode und die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprü- fung. Die Teilnehmer sind nach dem Seminar mit der Terminologie von PRINCE2® vertraut und kön- nen grundlegende Elemente der Methodik im eige- nen Projektalltag anwenden.

Teilnahmegebühr: Foundation Seminar: € 1.090,-;
Foundation Prüfung: € 200,- (alle zuzügl. 20% MwSt.)

Anmeldung und weitere Informationen:
www.conect.at

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
<http://www.conect.at>

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

STORNIERUNG: Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungs-

gebühr in Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

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

Anmeldung

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

- Ich melde mich zum 24. Internationalen Herbstsymposium am 22. September 2015 an:
 - Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (zuzügl. 20 % MwSt.)
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weitere 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 Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

● Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)