

27. Internationales Herbstsymposium IT-Service & Business-Servicemanagement & Cloud Computing – Asset Management & Mobility

CONNECT INFORMUNITY

Dienstag, 20. September 2016
9.00–13.00 Uhr

Microsoft
1120 Wien, Am Europlatz 3

- **2B1-Prozessdokumentation, die den IT-Auditor zufriedenstellen wird – Best Practice von Raiffeisen**
- **Service Management Solutions to Deliver IT Excellence**
- **Customer Experience Management (CEM) in der IT: Kunden- und Anwendererlebnisse aktiv gestalten und steuern**
- **Enterprise Service Management – Die große Chance für die IT**
- **IT-Sourcing-Strategien & Transition Management**
- **Leistungskennzahlen**
- **Wie hängt Mobility, Agile Development, Scrum, DevOps mit den etablierten Konzepten im Servicemanagement zusammen?**
- **Best Practices zu Softwareassetmanagement, Softwarelizenzmanagement usw.**
- **Mit anschließender Podiumsdiskussion**

Referenten: Oliver Allabauer (Tricentis), Gregor Habinger (ANECON), **Mag. Christoph Leithner** (Celix Solution GmbH), Oliver Lintner (Microsoft), **Steve Morgan** (ItSMF UK), **Mag. Alexander Stoik** (PIDAS), **Peter Stanjeck** (USU AG), **DI Giovanni Terlizzi** (Cordaware), **Franz Theisen** (Red Hat) **Moderation:** **Wolfgang Rath-Rauch** (Rath-Rauch Consulting)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



8.30 Registration und Networking

9.00 Eröffnung

9.15 **Service Management Solutions to Deliver IT Excellence**

Steve Morgan (ItSMF UK)

10.00 **Der Weg zum Customer Success**

Oliver Allabauer (Tricentis)

10.35 Pause

10.55 **Enterprise Service Management – Die große Chance für die IT**

Peter Stanjeck (USU AG)

11.20 **Customer Experience Management (CEM) in der IT Kunden- und Anwendererlebnisse aktiv gestalten und steuern**

Mag. Alexander Stoik (PIDAS)

11.45 **Proaktive Anwenderinformation und toolbasierte IT-Compliance aus einer Hand**

Giovanni Di Terlizzi (Cordaware)

12.15 **Podiumsdiskussion: Praktische Erfahrungen mit DevOps: Warum müssen Softwareentwicklung und IT-Betrieb ineinandergreifen?**

Gregor Habinger (ANECON), Mag. Christoph Leithner (Celix Solution GmbH), Oliver Lintner (Microsoft), Franz Theisen (Red Hat), Moderation: Wolfgang Rath-Rauch (Rath-Rauch Consulting)

12.45–13.30 Networking

Transition Management

(Definition von Markus Müller)

Service Transition Management ist eine Management Disziplin, die sich mit allen Prozessen auseinandersetzt, die angewendet werden, um einen Service von der konzeptionellen Phase in die Produktionsumgebung zu überführen. Dabei können auch bestehende lokale Services in globale überführt werden, aber auch technische Services zu Business Services gebündelt werden.

Was ist DevOps?

In dem Kunstwort DevOps steckt bereits das Ziel dieses Ansatzes: IT-Entwicklung (Development) und Betrieb (Operations) sollen nicht mehr getrennt agieren, sondern von Beginn an in gemeinsamen Teams zusammenarbeiten.

Diese Teams setzen sich zusammen aus Architekten, Entwicklern, Testern und Betriebsexperten. Aufgrund dieser engen Zusammenarbeit und Abstimmung verkürzt sich im Idealfall die »Time to Deployment« drastisch.

Heute wird DevOps stark von Internet-Companies und App-Entwicklungsunternehmen eingesetzt. Allerdings interessieren sich auch immer mehr klassische Unternehmen für das Thema. Sie sehen darin nicht nur eine Möglichkeit, ihre IT-Entwicklung und -Produktion effektiver zu gestalten, sondern auch die Chance, die Geschwindigkeit in kritischen IT-Bereichen zu erhöhen. Erfahrungen mit agiler Entwicklung helfen Unternehmen, DevOps erfolgreich im eigenen Betrieb umzusetzen.

(Quelle: Computerwelt, Ausgabe 2015/39)

Service Management Solutions to Deliver IT Excellence

- How to build your SIAM programme and deliver a successful outcome
- What is SIAM?
- Why is Service Integration important?
- SIAM Triggers and SIAM Models
- SIAM Programme Objectives and Structure
- SIAM Programme Success Factors



Steve Morgan (ITSMFUK)

Der Weg zum Customer Success

Tricentis ist ein sehr schnell wachsendes Unternehmen mit einer rapid ansteigenden Anzahl von Kunden. Die Aufgabe an das Support Team bei Tricentis lautet daher hohe Supportqualität, bei gleichzeitiger Reduktion der Durchlaufzeiten und steigender Anzahl von Supportanfragen zu liefern. Wie das gelingen kann und der »Nebenschauplatz« Kundensupport zum Erfolgsfaktor werden kann, erfahren Sie in diesem Vortrag.



Oliver Allabauer (Tricentis)

Enterprise Service Management – Die große Chance für die IT

Während sich das IT-Service Management vor allem um die Prozesse zur Erbringung von IT-Diensten

kümmert, geht das Enterprise Service Management (ESM) einen Schritt weiter und rückt jegliche Serviceorganisationen im Unternehmen in den Mittelpunkt, ob HR, Facility Management oder den Kunden-Support. Die IT kann hierbei ihren Einfluss erhöhen und sich mit ihrer Service-Erfahrung, ihrem Prozess-Know-how und ihren ITIL-zertifizierten Mitarbeitern als innovativer Berater innerhalb des Unternehmens für das Thema Service Management positionieren. Erfolgreich umgesetzte Praxisbeispiele zeigen Bedarf beim Incident Management und dem Service Request Management Prozess. Aber auch der Service Catalog und viele Prozesse mehr lassen sich außerhalb der IT sehr gut einsetzen. Der Vortrag beschreibt viele Beispiele und was bei der Umsetzung von »ITIL außerhalb der IT« zu beachten ist, damit es funktioniert.



Peter Stanjeck
(USU AG)

Customer Experience Management (CEM) in der IT-Kunden- und Anwendererlebnisse aktiv gestalten und steuern

- Warum Customer Experience Management (CEM)?
- Kunden- und Mitarbeiterloyalität sichern den Unternehmenserfolg
- CEM Phasenmodell für die erfolgreiche Umsetzung
- Voraussetzungen für ein erfolgreiches CEM



Mag. Alexander Stoik
(PIDAS)

Nur wer es heutzutage versteht, die Kundenbedürfnisse und Markenversprechen konstant zu erfüllen, kann sich langfristig am Markt differenzieren und dank loyaler Kunden von Umsatzsteigerungen und Neukunden (Weiterempfehlung) profitieren. Für die IT gilt es, die optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse an den Touchpoints zum IT-Kunden in strategischer und operativer Hinsicht so zu definieren, um erfolgreich als Business Advisor oder als Business Enabler agieren zu können.

Proaktive Anwenderinformation und toolbasierte IT-Compliance aus einer Hand

Giovanni Di Terlizzi (Cordaware)

- Proaktive Anwenderinformation als unerlässlicher Bestandteil
- Unternehmen informieren ihre Anwender immer noch per E-Mail
- Unterstützung Ihrer IT-Compliance Prozesse

Referenten

Oliver Allabauer ist Director Global Support Services bei Tricentis, und verantwortet damit den weltweiten Kundensupport.

Steve Morgan is Director of ItSMF UK, a specialist ITSM and SIAM consulting organisation based in

papers4you.at bietet derzeit mehr als 350 ExpertInnenbeiträge und wird kontinuierlich um topaktuelle Beiträge aus dem laufenden Veranstaltungsprogramm von CON•ECT Eventmanagement, Future Network, ITSMF, HDSV und Partnerorganisationen ergänzt. Dabei handelt es sich um eine internetbasierte Plattform, auf der sämtliche Präsentationen, Papers und Materialien von Vortragenden und Partnern, aber auch Recherchematerial zu den einzelnen Veranstaltungen verfügbar sind. Interessierte sind herzlich dazu eingeladen, sich unter www.papers4you.at oder www.conect.at zu registrieren und vom gesammelten Wissen zu profitieren.

30 Tage Testaccount for free
www.papers4you.at

the UK. Steve has extensive experience of managing complex programmes over the last 20 years, in various consulting roles. Most notably, Steve lead the UK Royal Mail SIAM programme, and was involved in the successful design, build and implementation of their solution. Prior to this, he worked in Zurich working on the Zurich Insurance SIAM programme for KPMG. Steve is also Chairman of the UK itSMF Special Interest Group (SIG) for SIAM, having previously chaired the SLM SIG and been involved in the itSMF Publications Committee.

Peter Stanjeck (USU AG). Von 1996 bis 2006 arbeitete Peter Stanjeck als Berater bei der internationalen Unternehmensberatung Accenture in zahlreichen Projekten zur Optimierung von IT-Betrieben und Anwendungsentwicklungen. 2006 wechselte er zur USU AG. Dort verantwortet er inzwischen als Geschäftsleiter die Produktstrategie, das Produktmanagement, das Produktmarketing und die Produktentwicklung für den Bereich Business Service Management.

Mag. Alexander Stoik ist Head of Consulting, Mitglied der Geschäftsführung und seit 2004 bei PIDAS in zahlreichen Projekten in Österreich, Deutschland und der Schweiz tätig. Er studierte Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität Wien und widmete sich schon früh dem Prozessmanagement und der Kommunikationswissenschaft. Seit 2004 setzt er für PIDAS als Berater und Führungskraft Service Management Projekte auf IT- und Businessseite in den Disziplinen Strategie, Performance, Development und Excellence erfolgreich um. Er greift mittlerweile auf mehr als 20 Jahre pragmatische und leidenschaftliche Expertise im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Informationstechnologie zurück.

Giovanni Di Terlizzi ist seit 2008 für die Firma Cordaware GmbH als Mitarbeiter im Vertrieb bzw. Marketing tätig und ist spezialisiert auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik. Darüberhinaus kann Herr Di Terlizzi auf eine Vielzahl von erfolgreichen nationalen als auch internationalen Projekten zurückblicken.

Neue Software-Trends: Agility (z. B. Siemens, RBI)

Dienstag, 20. September 2016, 13.30–19.00 Uhr, Microsoft, 1120 Wien, Am Europlatz 3

AGENDA

- | | | | |
|--------------|---|--------------|---|
| 12.00 | Einlass & Registration | 15.50 | Projekt Governance für Scrum – denn Sie wissen, was Sie tun!
Hubert Herzog (Raiffeisen Bank International AG) |
| 12.15 | Podiumsdiskussion:
Praktische Erfahrungen mit DevOps:
Warum müssen Softwareentwicklung
und IT-Betrieb ineinandergreifen? | 16.25 | Pause |
| 13.30 | Ein agiles Projekt erfolgreich aufsetzen
Eva Kišoňová (Siemens Bratislava) | 16.55 | Der agile Festpreis – ein alternatives Vertragsmodell
Andreas Mitter (Infonova) |
| 14.10 | Agiles Portfoliomanagement und Requirements Engineering
Mag. Christoph Leithner (Celix Solution GmbH) | 17.25 | Testautomatisierung und Continuous Delivery als Basis für agile Software-Entwicklung
Rudolf Ramler, Dr. Thomas Ziebermayr (SCCH – Software Competence Center Hagenberg) |
| 14.45 | Pause | 17.45 | Best Practice |
| 15.10 | DevOps in einer mobilen x-Plattform-Welt
Gerwald Oberleitner, Oliver Lintner (Microsoft) | 18.25 | Networking |
| 15.30 | IoT – von 0 auf 100 in 15 Minuten
Wolfgang Steindl (IBM Österreich GmbH) | 19.00 | Ende der Veranstaltung |

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

- Ich melde mich zum 27. Internationalen Herbstsymposium am 20. September 2016 an:
- Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- 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 Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

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

(Nichtzutreffendes bitte streichen)