

14. Swiss Business & IT-Service- management Forum 2018

Digitalisierung – Künstliche Intelligenz – Self Service



- Künstliche Intelligenz – quo vadis? Einblicke in den aktuellen Stand der Entwicklung und mögliche Zukunftsszenarien
- Künstliche Intelligenz im Service
- Enterprise Service Management
- Best Practice von ABB: Multi-Supplier Change Management nach SIAM – Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern
- Best Practice der Continental IT: Höhere Effizienz im Service Management – Prozessautomatisierung durch Machine-based Learning / Artificial Intelligence
- Best Practice der Basler Versicherung

mit Workshops
zu SIAM®,
DevOps, Design
Thinking etc.

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Dienstag, 20. März 2018
9.00 – 18.00 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

Referenten: Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems), Chantal Considine (Baloise), Martin Fischer (Baloise), Christian Götz (Genesis/Cyberark), Patrick Joder (Swisscom), Christian Knecht (KARER Consulting), Angelo Leisinger (Clavis klw AG), Oliver Lindner (Continental IT), Gilbert Mariéthod (Swisscom), Frédéric Monard (PIDAS), Markus Müller (ABB), Stefan Müller (it-novum GmbH), Thomas Spring (PLAIN IT AG)

Moderation: Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co AG, BITSeN.ch), Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

Mit freundlicher Unterstützung von:

brainware
group

CLAVIS

CORDAWARE

GENESIS
SUBSO TECHNOLOGY

it-novum

KARER

Microdyn
BOMCAR 1

PLAIN IT

PIDAS
THE CUSTOMER CARE COMPANY

swisscom

USU

papers4you

itSMF

itSMF

AGENDA

8.15–9.00 Begrüssungskaffee und Registration

9.00 Begrüssung

9.10 Automatisierung des Service Request Fulfillments bei der Baloise Group

Chantal Considine, Martin Fischer
(Baloise Group)

9.50 Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

10.20 Best Practice

10.50 Pause

11.20 Künstliche Intelligenz quo vadis? Einblicke in den aktuellen Stand der Entwicklung und mögliche Zukunftsszenarien

Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)

11.50 Künstliche Intelligenz im Service
Frédéric Monard (PIDAS)

12.10 Vom operativen Reporting zur Analyse: Der Weg zu einer ganzheitlichen Sicht auf die IT-Services

Stefan Müller (it-novum GmbH)

12.45 Mittagspause

13.30 Managen Sie noch oder clouden Sie schon? Alle Prozesse sicher vereint auf einer Plattform

Patrick Joder (Swisscom)

14.00 ITSM und sicherer Umgang mit Privilegierten Benutzerkonten

Christian Götz (Genesis/Cyberark)

14.30 AI powered Enterprise @ Continental IT

Oliver Lindner (Continental IT)

15.00 Service Management »Buzz Words« (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.)

Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

15.15 Pause

15.45 Software Asset Management in der Swisscom

Gilbert Mariéthod (Swisscom)

16.15 Best Practice von ABB: Multi-Supplier Change Management nach SIAM – Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern

Markus Müller (ABB Schweiz)

17.00 Multiprovider Management

Christian Knecht (Karer Consulting)

17.15 Networking

18.00 Ende der Veranstaltung

Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 14. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN, 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:

- Digitalisierung und ITSM
- Self Service
- Artificial Intelligence und Chatbots
- Prozessautomatisierung
- Softwarelizenzmanagement
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Enterprise Service Management
- Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps
- Cybersecurity

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 Servicemanagement 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 (BITSeN.ch)



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez
(BITSeN.ch)

Automatisierung des Service Request Fulfillments bei der Baloise Group

Wer seine ITSM-Prozesse digitalisieren möchte, muss zuerst die Hausaufgabe der Automatisierung meistern. Die Corporate IT der Baloise Gruppe hat dies in den letzten Jahren für den Request-Fulfillment-Prozess gemacht. Hardware, Software und IT-Dienstleistungen können nicht nur über einen Shop bestellt werden, deren Auslieferung bis zur Kundenzufriedenheitsumfrage ist auch automatisiert.



Chantal Considine,
Martin Fischer
(Baloise Group)

Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.

Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den serviceorientierten Fachbereichen wie beispielsweise »Human Resource Management«, »Beschaffung & Logistik«, »Facility Management«, »Financial Management« etc. oftmals noch konventionelle

Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet.

Enterprise Service Management verschafft der IT



Thomas Spring
(PLAIN IT AG)

die Gelegenheit, Wissen weiterzugeben und sich in allen Bereichen als Business-Enabler und strategischer Partner zu etablieren. Wie die IT können damit auch die Fachbereiche ihre Services effizient, komfortabel und unternehmensweit in gleichbleibender Qualität zur Verfügung stellen. Der Kostendruck welcher die IT als auch Fachbereiche ausgesetzt sind, verringert sich und die Effizienz und Effektivität aller Mitarbeitenden kann erhöht werden.

In unserem Referat zeigen wir Ihnen einen Überblick – basierend auf unseren Best-Practice-Erfahrungen – wie Sie Enterprise Service Management in Ihrer Unternehmung etablieren und wie Sie dabei vorgehen können. Anhand eines Beispiels zeigen wir Ihnen in einer Demo konkrete Lösungsansätze eines HRM-Enterprise-Service-Management-Systems.

Künstliche Intelligenz quo vadis? Einblicke in den aktuellen Stand der Entwicklung und mögliche Zukunftsszenarien

Gegenwärtig wird weltweit massiv in die Weiterentwicklung von Systemen, die auf künstlicher Intelligenz basieren, investiert, wobei beträchtliche technologische Fortschritte erzielt werden. Aktuelle Errungenschaften, flankiert von Fortschritten in Quantum Computing und Neurowissenschaften, werden skizziert und kontroverielle Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren sogenannter starker KI dargestellt.



Erwin Bratengeyer
(Donau-Universität
Krems)

Künstliche Intelligenz im Service

Die Schaffung von ausgezeichneten und relevanten Kundenerlebnissen ist entscheidend, um die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sicherzustellen. Frédéric Monard zeigt auf, wie man schrittweise den Kundennutzen durch den Einsatz von AI, Machine Learning und NLP steigern kann, und dies sowohl auf bestehenden Kanälen also auch auf neuen wie Chatbots. Verschiedene Praxisbeispiele verdeutlichen, dass gute Lösungen immer die Customer Experience steigern und gleichzeitig das Automationspotenzial durch den Einsatz neuester Technologien ausschöpfen.



Frédéric Monard
(PIDAS)

Vom operativen Reporting zur Analyse: Der Weg zu einer ganzheitlichen Sicht auf die IT-Services

Stefan Müller (it-novum GmbH)

Die Zeiten hoch integrierter IT-Organisationen sind lange vorbei. Gegenwärtig werden mehr oder weniger große Teile der IT-Wertschöpfungskette von Unternehmen extern eingekauft. Das IT-Management sieht sich somit mit einer Vielzahl von Lieferanten und individuellen Servicevereinbarungen konfrontiert. Um eine ganzheitliche Sicht auf die zentralen Kennzahlen (Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten etc.) zu erhalten, müssen unterschiedlichste Systeme als Datenquellen herangezogen werden. Die notwendige Flexibilität zur Integration von Informationen aus verschiedensten Systemen bie-

tet eine von it-novum entwickelte ITSM-Analytics-Lösung. Basierend auf den zusammengeführten Daten liefern Dashboards und Self-Service-Analysen die notwendigen Entscheidungshilfen für die eigenen sowie extern bezogenen IT-Services. .

Managen Sie noch oder clouden Sie schon? Alle Prozesse sicher vereint auf einer Plattform

Die Digitalisierung ist in aller Munde und Unternehmen stecken noch immer in alten Arbeitsmodellen fest. Mit Enterprise Service Management ist es möglich, Prozesse auf einer Plattform in der Swisscom Cloud zu vereinen. In diesem Referat zeigt Ihnen Patrick Joder die Vorteile auf, wie Swisscom diese Plattform intern einsetzt und worauf es ankommt, damit die Schweizer Wirtschaft fit ist für die digitale Zukunft. Patrick Joder verfügt über mehrere Jahre Erfahrung als Prozess- und Produktberater. Heute agiert er als Vendor Product Manager von ServiceNow bei der Swisscom und ist verantwortlich für die stetige Entwicklung der Plattform für die Grosskunden der Swisscom und die internen Leistungsbezügler.



Patrick Joder
(Swisscom)

ITSM und sicherer Umgang mit Privilegierten Benutzerkonten

Moderne IT-Infrastrukturen und Service-Management-Prozesse erfordern schnelle und einfache

Managementinfrastrukturen.

Ohne die richtigen Privilegien ist eine effiziente Administration von IT-Systemen allerdings nicht möglich. Mit erweiterten Berechtigungen auf Systemen gehen allerdings auch erhöhte Sicherheitsrisiken einher.

Ohne die richtigen Privilegien ist aber eine effiziente Administration von IT-Systemen schwierig umzusetzen. Dieser Vortrag stellt den Risiken, die mit der unkontrollierten Nutzung Privilegierter Benutzerkonten in den ITSM Prozessen einhergehen, etablierte und leistungsfähige Lösungsansätze zum Schutz von Daten und IT-Systemen gegenüber. Die verschiedenen Möglichkeit ITSM mit Privileged-Account-Lösungen zu paaren zielen unter anderem darauf ab, privilegierte Zugriffe auf die im Service-Management-Prozess involvierten Systeme effizient, sicher und nachvollziehbar zu gestalten.

AI powered Enterprise @ Continental IT

Auf der Reise zum Digital Enterprise 3.0, stellt Artificial Intelligence (AI) neben Daten, Wissen, neuen Technologien und neuen Arbeitsmethoden einen zentralen Baustein für dessen Erfolg dar.

The AI powered Enterprise beschreibt zum einen die nötigen Voraussetzungen (AI ready Enterprise), um AI bestmöglich für das Unternehmen zu nutzen. Zum anderen beschreibt die Präsentation



Christian Götz
(Genesis/Cyberark)



Oliver Lindner
(Continental IT)

den generellen Weg (Strategie und Roadmap) mit Beispielen (Cognitive Automation, Chatbot, Advanced Analytics etc.), wie IT und Business gemeinsam vorgehen, um den maximalen Nutzen für beide zu generieren und die Kompetenz in diesem Umfeld mit Partnern (wie BMC) weiter auszubauen.

Service Management »Buzz Words« (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.)

Einmal mehr ist die Diskussion im Service Management von vielen »Buzz Words« geprägt (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.). Dies ist einerseits erfreulich, denn es zeigt eine fast schon stürmische Entwicklung. Andererseits ist es auch recht verwirrend und es kostet Zeit, die Spreu vom Weizen zu trennen. Als Vertreter von BITSeN.ch wird Angelo Leisinger eine knappe und persönliche Bewertung der aktuellen Entwicklungen der ITSM-Methodiken geben.



Angelo Leisinger
(Clavis klw AG)

Software Asset Management in der Swisscom

Die Analyse der Nutzung von Software und deren Lizenzen ist nicht nur eine rechtliche Pflicht sondern birgt erhebliche Potentiale zur Reduktion von Kosten, Risiken und internen Aufwänden.



Gilbert Mariéthod
(Swisscom)

Doch wie gestaltet man die Einführung einer solchen Lösung? Welche Prozesse und Umsysteme sind zu betrachten?

Multi-Supplier Change-Management nach SIAM – Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern

Änderungswesen im Bereich des Infrastrukturbetriebes und im Bereich der Applikationswartung müssen aus gutem Grund verschieden gemanagt werden. Was der eine als klassisch und »Waterfall-Modell« belächelt, ist für den anderen ein wesentlicher Bestandteil betrieblicher Sicherheit, Risikominimierung und stabiler Serviceerbringung. Der Weg vom kreativen Silicon Valley zur europäisch geprägten Konzern-IT ist weit.

Werfen Sie einen Blick hinter die Kulissen eines globalen IT-Infrastrukturmanagements, um Gemeinsamkeiten oder Unterschiede zu Ihrer eigenen Change-Management-Implementierung zu sehen. Ausgehend von einer schematischen Aufbauorganisation einer SIAM-Organisation bietet Herr Müller in der zur Verfügung stehenden Zeit eine Anzahl von Aspekten, an die je nach Interessenslage diskutiert werden können. Beispiele: Wie ist Change-Management im Prozessmodell eingebettet? Welche Prozesshilfsmittel stehen zur Verfügung? Was und wie kann man automatisieren? Wie werden Lieferanten integriert und wie kann Prozessleitung aussagekräftig gemessen werden?



Markus Müller (ABB)

Multiprovider Management

ReferentInnen:

DI Dr. Erwin Bratengeyer studierte Philosophie an der Universität Wien und Elektrotechnik an TU Wien. Anfang der 90er Jahre leitete er die F&E Abteilung der Focus electronics GmbH zur Entwicklung von Mind Machines. Seit 1996 ist er an der Donau-Universität Krems zunächst als Lehrgangleiter und Lektor tätig, seit 2009 leitet er das E-Learning Center. Erwin Bratengeyer veranstaltet europaweit einschlägige Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien.

Chantal Considine ist seit 2017 Enterprise Architektin der Baloise Group. Sie hat Ende 2006 den Abschluss als dipl. Ing. Informatik FH an der Fachhochschule Nordwestschweiz gemacht. Danach hat sie als Application Owner CRM und Application Managerin diverse Geschäftsapplikationen einer Schweizer Bank betreut. Seit 2009 arbeitet sie bei der Baloise Group. Von 2010 bis 2017 hat Chantal Considine ITSM-Lösungen auf Basis USU Valuation in der Baloise Group eingeführt und als Teamleiterin ab 2013 betreut.



Christian Knecht
(Karer Consulting)

Martin Fischer ist seit 2017 Enterprise Architekt der Baloise Group. Er hat 2007 an der Universität Basel an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät promoviert. Danach hat er bei der Baloise Group diverse Applikationen im Bereich Asset Management betreut. Seit 2013 hat Martin Fischer die Abteilung Group Applications für die Betreuung aller gruppenweiten Applikationen ausser SAP aufgebaut und geleitet.

Christian Götz ist aktuell in der Position als Director of Presales für die DACH Region bei CyberArk (Partner von GENESIS Swiss Team AG) verantwortlich. In den letzten zwei Jahrzehnten sammelte er wertvolle IT Security Erfahrung als professioneller Consultant und Software Engineer. Er zeichnet sich als IT-Experte im Bereich Privileged Identity Management, Passwort-Management sowie Application Identity Management aus. Heute richtet er seinen Fokus auf die Absicherung von privilegierten Konten.

Christian Knecht, Dipl.-Betriebswirt, war über mehrere Jahre in leitender Funktion in den Einkaufsorganisationen bei Hewlett Packard und Credit Suisse tätig. Schwerpunkte waren dabei das Sourcing von Dienstleistungen und die Optimierung der Prozesse durch Automatisierung, Outsourcing, Near-/Offshoring und Compliance Management. Als Verantwortlicher für die Geschäftsprozessarchitektur bei Syngenta begleitete er die Gestaltung eines neuen Servicemodells im Rahmen des Aufbaus eines Offshore-Centers in Indien. Heute ist Christian Knecht Mitglied der Geschäftsleitung der Karer Consulting und als Berater im Bereich IT Business Management tätig. Er ist zertifizierter Enterprise Architekt (TOGAF 9.1), MSP Practitioner (Managing Successful Programmes), SCRUM Master und ausgebildet in ITIL V3 sowie COBIT5.

Angelo Leisinger (CLAVIS klw) ist langjähriger Projektleiter und Experte in Service Management. Er begann seine Karriere 1979 beim Schweizerischen Bankverein und ist seit 1996 CEO der Beratungsfirma CLAVIS klw AG in Basel. Angelo Leisinger ist ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager und ISO/IEC 27000 Auditor.

Oliver Lindner ist Strategist for Artificial Intelligence bei der Continental IT, Regensburg

Gilbert Mariéthod ist seit September 2009 zuständig für die Weiterentwicklung des License Managements bei Swisscom. Er stellt die compliancy der installierten Software im Client-, Server-, Cloud- und Mainframe-Umfeld sicher und leitet sämtliche Software Audits innerhalb des Konzerns. Zuvor war er seit 1988 in verschiedenen Funktionen im IT-Einkauf tätig und lernte dort die Kunst der verschiedenen Lizenzmetriken namhafter Software-Hersteller kennen. Nach einer kaufmännischen Grundausbildung hat er diverse Weiterbildungen in den Bereichen Betriebswirtschaft, Einkauf, Verhandlungstechnik und Wirtschaftsmediation absolviert. 2011 hat er den schweizerischen SAM Circle gegründet.

Frédéric Monard ist CEO der PIDAS Gruppe. Er hat ein Studium der Betriebsökonomie und einen Executive MBA absolviert sowie ein Leadership-Programm der renommierten Harvard Business School in Boston (USA) durchlaufen. Der passionierte Leader ist spezialisiert auf strategisches Customer Care Management in Business und IT, Digitalisierung im Kundenservice und auf die Transformation von Unternehmen hin zu gelebter Kundenorientierung.

Markus Müller fing als SAP-Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter anderem als Vice President für itSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job bei ABB erhielt.

Stefan Müller. Nach mehreren Jahren beruflicher Erfahrung als Business Consultant in den Themengebieten Governance und Controlling sowie Sourcing Management leitet Stefan Müller die Abteilung Business Intelligence & Big Data bei it-novum.

Sein Herz schlägt für die vielzähligen Möglichkeiten, die Open-Source-Lösungen für Business Intelligence und Big Data bieten. Seit 2009 setzen er und sein Team erfolgreich Kundenprojekte mit den Lösungen von Pentaho, Jedox und Cloudera in verschiedenen Branchen um.

Als führender Pentaho-Experte im deutschsprachigen Raum gibt Stefan Müller seine Begeisterung für Open Source im BI- und Big Data-Bereich regelmäßig in Büchern, Fachartikeln und Vorträgen auf internationalen Konferenzen und Veranstaltungen weiter.

Der Autor des Standardwerks »Pentaho und Jedox – Open Source Business Intelligence-Lösungen« veröffentlicht außerdem regelmäßig im Expertennetzwerk des Fachmagazins »Computerwoche« und in verschiedenen IT-Medien, wissenschaftlichen Zeitschriften und Big Data-Blogs.

Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. Bei **BITSeN.ch**

Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verweben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen **CON•ECT BUSINESS ACADEMY**

ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. Software-Architektur und Requirements Engineering nach IREB®, iSAQB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service Management Forum**

(itSMF) hat es sich zum Ziel

gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

Workshop 1

Wie man die ITSM-Tool-Ausschreibung optimiert

Referenten: Fritz Kleiner, Andrin Rüedi
(Futureways GmbH)

19. 3. 2018, 9.00–12.30 Uhr

Frühbucherpreis bis 14. 3. 18: CHF 290,–
ab 15. 3. 18: CHF 350,–

Ausschreibungen für neue Softwarelösungen sind vielfach nicht einfach. Fritz Kleiner und Andrin Rüedi zeigen basierend aus ihrem Erfahrungsschatz, wie eine ITSM-Tool-Ausschreibung gemacht werden kann und wo diese zu optimieren ist. Im Workshop werden verschiedene Hilfsmittel aufgezeigt und deren Nutzen beleuchtet. Es wird aufgezeigt, wie Tool-Anbieter bei der Bearbeitung der Ausschreibung vorgehen und was dies für den Ausschreibenden bedeutet. Des Weiteren gehen sie auch auf mögliche Stolpersteine ein und zeigen, wie man diese vermeiden kann.

Workshop 2

SIAM® (Service Integration And Management) Overview

Referent: Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

21. 3. 2018, 9.00–17.00 Uhr

Frühbucherpreis bis 14. 3. 18: CHF 590,–
ab 15. 3. 18: CHF 690,–

Unternehmen müssen die besten Services zu einem attraktiven Preis nutzen können. Dazu benötigen sie selbst ein reifes Service Management System. Aber das alleine reicht nicht mehr. Sowohl Anwenderunternehmen als auch Service Provider müssen zusätzliche Fähigkeiten entwickeln, damit eine reibungslose Integration aller Akteure möglich wird. Die rasche Entwicklung der letzten Jahre zeitigt grossartige Möglichkeiten aber auch eine verwirrende Fülle an Herausforderungen, die nicht mehr von Einzelpersonen zu überblicken sind. Partnerschaftliche Kollaboration in einem anpassungsfähigen Netzwerk wird zur Notwendigkeit.

Da ist es nur folgerichtig, dass sich neben ITIL und anderen eine weitere Best Practice herausbildet, die auf dem, was da ist, aufbaut und es stimmig ergänzt.

SIAM® ist eine Methode, um verschiedene IT Service Provider so zu managen, dass die Bedingungen für eine nahtlose Integration geschaffen werden. Wieder ist eine englische Organisation

(BCS – British Computer Society mit über 74 000 Mitgliedern), die als Vorreiter einen »Body of Knowledge« in Buchform publiziert und – zusammen mit EXIN – einen Zertifizierungs-Pfad ausgearbeitet hat.

Der Workshop gibt einen Überblick über:

- Das SIAM-Modell und die »Implementation Roadmap«
- Die grundlegenden SIAM-Praktiken und Konzepte
- Die SIAM-Governance-Strukturen
- Beispiele aus der Praxis
- Den bestehenden Zertifizierungs-Pfad (SIAM® Foundation)
- Aktuelle Entwicklungen (SIAM® Professional)

Workshop 3

Multiprovider Management

Referent: **Christian Knecht** (Karer Consulting)

22. 3. 2018, 9.00–17.00 Uhr

Frühbucherpreis bis 14. 3. 18: CHF 590,–
ab 15. 3. 18: CHF 690,–

Die Zeit der grossen Outsourcing-Mega-Deals ist definitiv vorbei. Zunehmend werden Dienstleistungen selektiv und differenziert bezogen, um diese mit internen Leistungen oder anderen externen Services zu kombinieren. Zielsetzung ist dabei stets ein optimaler Sourcing-Mix, um das beste Leistungsangebot zu nutzen. Die Auswahl, Anbindung, Steuerung und das Austauschen unterschiedlicher Parteien im Multi-Provider-Ökosystem stellt neue Herausforderungen an die Organisationsstruktur und die Prozesse des Unternehmens. Zielsetzung des Workshops ist es, einen Überblick zu schaffen über bestehende Best-Practice-Modelle und anhand von Praxisbeispielen die Rahmenbedingungen für ein effektives Multi-Provider-Management aufzuzeigen bzw. zu erarbeiten.

Ihre Vorteile:

- Verständnisklärung »Governance«
- Überblick Best Practice Frameworks (SIAM, COBIT, ITIL)
- Kennenlernen von Instrumenten und Tools
- Fallbeispiele aus der Praxis (Dos und Don'ts)

Workshop 4

Design Thinking

Referent: **Dr. Helmut Steigle** (Cascade IT)

26. 3. 2018, 9.00–17.00 Uhr

Frühbucherpreis bis 14. 3. 18: CHF 590,–
ab 15. 3. 18: CHF 690,–

Nutzen

Sie erlernen an diesem Workshop jene Methoden und Denkansätze, welche führende Dienstleistungs- und Vermarktungsspezialisten eingesetzt haben, um Services wie Airbnb, Udemy oder Trivago aufzubauen. Vom Erkennen einer Service-Idee (egal ob digital oder konventionell) bis zur Umsetzungsplanung werden alle Arbeitsschritte und Hilfsmittel aufgezeigt und aktiv im Workshop eingesetzt.

Inhalte

- Services als Wettbewerbs- und Differenzierungsinstrument einer »kostengetriebenen Produktwelt«
- Beispiele dienstleistungsgetriebener Geschäftsmodelle
- Innovation und digitale Geschäftsmodelle
- Demonstration – Erarbeitung einer Servicevalue Proposition für einen digitalen Service und Priorisierung von Servicefeatures
- Etablieren des Servicemodelles für die konkrete Fallstudie

- Erarbeiten aller groben Kosten- und Ertragstreiber innerhalb des Servicemodelles
- Strukturierung des Businesscase

Add-ons

- E-Book »Dienen – Leisten – Werte schaffen – Eine Guideline für die Etablierung und Kontrolle von Dienstleistungen«
- Value-Proposition-Canvas

Workshop 5

DevOps

Referent: Mathias Traugott und Team

(Punktdavista)

5./6. 4. 2018, 9.00 – 17.00 Uhr

Frühbucherpreis bis 14. 3. 18: CHF 1.750,-

ab 15. 3. 18: CHF 1.850,-

DevOps ist ein methodischer Ansatz, welcher das ITIL-Rahmenwerk, insbesondere Service Transition im Bereich Change-, Release- und Configuration Management dahingehend ergänzt, dass die Zusammenarbeit zwischen der Entwicklungs-, Engineering und Betriebsorganisation optimiert und so schnelle(re) Release-Zyklen ermöglicht werden. DevOps setzt dabei auf eine gemeinsame, ganzheitliche Ergebnisverantwortung ohne dabei die Trennung der Pflichten zu verletzen. DevOps zielt auf Stabilität und kontinuierliche Verfügbarkeit der servicerelevanten Systeme und Applikationen sowie auf die Überwindung der Bruchstellen zwischen den verschiedenen Organisationen. Neue oder bestehende Services mit erweiterten Funktionen können schneller, günstiger verzugsfrei und nahtlos eingeführt werden.

DevOps ist ein methodischer Ansatz, der die enge Zusammenarbeit zwischen Entwicklern und Betrieb systematisch fördert und dadurch kürzere Entwicklungs- und Releasezyklen ermöglicht. Dev-

Ops setzt auf eine gemeinsame, ganzheitliche Ergebnisverantwortung in IT-Organisationen, die auf Stabilität und kontinuierliche Verfügbarkeit ausgerichtet sind.

In diesem Training lernen Sie

- die Ziele und das Vokabular von DevOps kennen,
- den Nutzen für Ihr Business erkennen und in Ihre Organisation zu transferieren,
- Konzepte und Praktiken mit den Beziehungen zu ITIL, Agile und Lean Management,
- den Einsatz von DevOps in Ihrem Unternehmen,
- Integration in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Zielgruppe

Führungskräfte, Prozess Owner und Manager, Projektleiter, Change- und Release Manager

Zertifikat

DevOps Foundation Zertifikat

Anmeldung zu den Workshops

Ich melde mich verbindlich zu folgendem/n Workshops an:

	Standard	Frühbucher
<input type="checkbox"/> Workshop 1	CHF 350,-	CHF 290,-
<input type="checkbox"/> Workshop 2	CHF 690,-	CHF 590,-
<input type="checkbox"/> Workshop 3	CHF 690,-	CHF 590,-
<input type="checkbox"/> Workshop 4	CHF 690,-	CHF 590,-
<input type="checkbox"/> Workshop 5	CHF 1.850,-	CHF 1.750,-

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

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>

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 14. März 2018: CHF 350,-
ab 15. März 2018: CHF 450,-

Mit Ehreineinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 14. März 2018 kostenfrei;
ab 15. März 2018: CHF 350,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2018 kostenfrei.

www.conect.at

net!IT



BITSeN.ch

Anmeldung

Ich melde mich zum 14. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 20. 3. 2018 an (CHF 350,- bis 14. 3.; CHF 450,- ab 15. 3.; mit Ehreineinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 28. 2.; CHF 350,- ab 1. 3.).

Auf Einladung von BITSeN.ch ITSMF

Mit Ehreineinladung von Brainwaregroup CORDAWARE
 CLAVIS klw Genesis/Cyberark Microdyn PLAIN IT
 Swisscom USU AG

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)

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT