

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

Zukunft des Service Desk und Support



- **Keynote: Der Markt für IT-Software und Services in der Schweiz – Marktanalyse der PAC**
- **Keynote: 10 Hindernisse bei der Gestaltung von IT-Self-Services**
 - Self-Service und Self-Service-Portal und
 - Die 10 grössten Irrtümer des IT-Servicekataloges
- **Unterschiedliche Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme: Mit Chat-Bots in neue Service-Dimensionen**
- **Schweizerische Post AG: Grossprojekte erfolgreich stemmen – So gelingt die reibungslose Erneuerung eines konzernweit eingesetzten ITSM-Systems**
- **Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM – Praxisbericht der Allianz Schweiz**
- **Künstliche Intelligenz**
- **Prozessautomatisierung**
- **Digitalisierung und die Auswirkungen auf den Service Desk**

Mit freundlicher Unterstützung von:

Alcatel-Lucent
Enterprise



CONNECT INFORMUNITY BITSeN.ch

Dienstag, 27. November 2018

12.00 – 18.00 Uhr

Registration ab 11.00 Uhr

Technopark Zürich

8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

ReferentInnen: David Buri (Schweizerische Post AG), Sabrina Donatelli (PAC), Joachim Hackmann (PAC), Frédéric Monard (PIDAS), René Princz-Schelter (Alcatel-Lucent Enterprise Deutschland), Robert Scholderer (Consultant), Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz)

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

AGENDA

- 11.00 Registration und Networking**
Begrüssung durch BITSeN und CON•ECT
- 12.00 Der Markt für IT-Software und Services in der Schweiz**
Sabrina Donatelli und Joachim Hackmann (PAC)
- 12.45 Mit Chat-Bots in neue Service-Dimensionen**
René Princz-Schelter (Alcatel-Lucent Enterprise Deutschland)
- 13.20 Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM**
Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz)
- 14.00 Pause**
- 14.30 Grossprojekte erfolgreich stemmen: So gelingt die reibungslose Erneuerung eines konzernweit eingesetzten ITSM-Systems**
David Buri (Schweizerische Post AG)
- 15.00 10 Hindernisse bei der Gestaltung von IT-Self-Services**
Robert Scholderer (Consultant)
- 15.30 CORA meets LENA. So steigert der intelligente IT-Automat mit integriertem Chatbot die User Experience und realisiert dabei gleichzeitig Effizienzgewinne.**
Frédéric Monard (PIDAS)

- 16.00 Der IT-Servicekatalog – Die 10 grössten Irrtümer. Worüber Service Catalogue Manager nicht fallen dürfen**
Robert Scholderer (Consultant)
- 16.30 Pause und Networking**
- 17.00 Best Practices und Schlussdiskussion**
- 18.00 Networking**
- 19.00 Ende des Events**

Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 15. 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:

- Self-Service und Self-Service-Portal
- Unterschiedliche Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme
- Neue Technologien wie Chatbots u. a.
- Künstliche Intelligenz
- Digitalisierung und die Auswirkungen auf den Service Desk
- Die 10 grössten Irrtümer des IT-Servicekataloges
- Praxisberichte von Anwendern

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)

Der Markt für IT-Software und Services in der Schweiz

Europas führendes unabhängiges Marktanalyse- und Beratungshaus PAC stellt die wichtigsten Technologie-Trends und Treiber vor, die Schweizer Anwenderunternehmen bei der Gestaltung zukunftssicherer IT-Landschaften beachten sollten. Dabei geht es zum Beispiel um die digitale Transformation in den wichtigsten Branchen der Schweiz, um Nachfragetrends aus Anwendersicht und um neue Angebote der Provider. PAC präsentiert und analysiert dazu lokale Daten aus der jährlichen CxO-Erhebung und Marktdaten ausgewählter IT-Segmente. Der Vortrag richtet sich an Anwenderunternehmen mit besonderem Interesse an aktuellen Innovationen und daran, wie sich diese Neuerungen für das Kerngeschäft nutzen lassen.

Mit Chat-Bots in neue Service-Dimensionen

Ohne Zweifel stellen Chat-Bots eine wesentliche Komponente von zukünftigen Servicekonzepten dar. Zum einen helfen sie Kosten zu optimieren, in dem immer wiederkehrende Auf-



Sabrina Donatelli (PAC)



Joachim Hackmann (PAC)



René Princz-Scheller (Alcatel-Lucent Enterprise Deutschland)

gaben durch intelligente Software Roboter übernommen und Anfragen automatisiert beantwortet werden. Zum anderen stehen Chat-Bots 24/7 zur Verfügung und können dadurch u. a. die Reaktionszeiten drastisch reduzieren.

Eine Herausforderung besteht in der Bereitstellung von geeigneten Kommunikationskanälen zwischen Bot und Kunde, die möglicherweise über reines Chatten hinaus gehen. Natural language processing (NLP) ist längst keine Zukunftsvision.

Die Integration dieser neuen Kommunikationspfade in die bestehenden Geschäfts- und Eskalationsprozesse im Service-Desks des Unternehmens ist dann die Königsdisziplin und entschieden über Erfolg oder Niederlage diese Technologie im Service-Kontext.

Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäss ITIL V3 wird dies sogar als Teilprozess ausgewiesen: »Unsere Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf die Service-Unterbrechung einzustellen.« Wie können wir die Anforderung des Anwenders erfüllen, wenn bei einem Service-Ausfall bereits alle Mitarbeitende im Service Desk überlastet sind? Wie gehen wir mit der Informationslogistik um und was ist das überhaupt?



Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz)

Bei diesem Vortrag geht es um unsere gemachten Erfahrungen bei der Änderung unserer Kommunikation, die Stärken und die Schwächen aber auch die Chancen und Risiken.

Grossprojekte erfolgreich stemmen: So gelingt die reibungslose Erneuerung eines konzernweit eingesetzten ITSM-Systems

Wenn man von IT-Geschäftsprozessen spricht, führt (fast) kein Weg an IT-Servicemanagement vorbei. Auch deshalb gilt ITSM in der Informatik als Königsdisziplin. Aber nicht nur Prozesse sind das Thema, sondern auch, mit welchen Applikationen diese unterstützt werden.

Im Rahmen der jüngsten Reorganisation hat sich die Informatik der Post nicht nur organisatorisch verändert, sondern hat sich entschieden die über die Jahre gewachsene Anzahl an ITSM-Applikationen zu konsolidieren.

Ein Vorhaben, welches alle Beteiligten an ihre Grenzen bringt. Zusammen mit der Firma USU GmbH, deren ITSM-Lösung Valuation die Informatik als ITSM-Suite einsetzt, hat die Informatik der Schweizerischen Post sich auf den beschwerlichen Weg gemacht. Gerne zeige ich Ihnen auf, welche Hindernisse, Stolpersteine und Kuriositäten wir während unserer bisherigen Reise durchliefen und welche Massnahmen dazu führen, dass wir nach wie vor auf Kurs sind.



David Buri (Schweizerische Post AG)

10 Hindernisse bei der Gestaltung von IT-Self-Services

In diesem Vortrag geht es um die 10 Hindernisse bei der Gestaltung von IT-Self-Services. Es werden verschiedene Aspekte beleuchtet, wie z. B. die Kosten für die Konzeption und den Betrieb eines IT-Self-Service, sowie das Volumen der betroffenen Tickets und wie Self-Services Prozesse vereinfachen. Behandelt werden die Fragen, ob ein IT-Self-Service nur den Anwendern hilft oder auch die Zeit der IT spart. Zusätzlich erfolgt eine Betrachtung, wie IT-Self-Services über ein Portal realisiert werden und was genau ein IT-Self-Service ist. Ein wichtiger Aspekt ist die Akzeptanz des eingeführten IT-Self-Service durch die Anwender. Die 10 Irrtümer zeigen anhand von entsprechenden Beispielen, wie der Blick auf den IT-Self-Service geschärft werden muss.



Robert Scholderer
(Consultant)

CORA meets LENA. So steigert der intelligente IT-Automat mit integriertem Chatbot die User Experience und realisiert dabei gleichzeitig Effizienzgewinne.

Self-Services und Künstliche Intelligenz sind in aller Munde. In der Präsentation zeige ich Ihnen, wie wir diese beiden Themen verknüpfen und somit Mehrwert für Ihre IT-Service-Organisation schaffen.

Der intelligente IT-Automat



Frédéric Monard
(PIDAS)

CORA dient dabei als innovativer Touchpoint, der zugleich einen positiven Effekt auf das Kundenerlebnis hat. In Kombination mit dem Chatbot LENA, der das Kundenanliegen erfasst und direkt bearbeitet sind die zwei ein unschlagbares Duo!

Der IT-Servicekatalog – Die 10 grössten Irrtümer. Worüber Service Catalogue Manager nicht fallen dürfen

Robert Scholderer (Consultant)

Das Service-Catalogue-Management ist eine der grundlegendsten Leistungen eines Unternehmens gegenüber seinen Kunden und Mitarbeitern. Ziel ist es, die Analyse, Strukturierung und Standardisierung aller gegenwärtigen und zukünftigen IT-Services zu unterstützen. Der Servicekatalog bildet alle Leistungen der IT-Abteilung ab und ordnet sie nach Möglichkeit je einem IT-Service zu. Durch eine strukturierte Übersicht über alle IT-Services, kann sich ein Unternehmen leistungsstark und effizient aufstellen.

Doch was ist bei der Erstellung eines IT-Servicekatalogs zu beachten, und wie wird er effizient eingesetzt?

Im Vortrag erfahren Sie alles über die 10 grössten Irrtümer im Service-Catalogue-Management und welche Stolpersteine Sie beachten sollten.

ReferentInnen und Moderation

David Buri arbeitet seit 2008 bei der Schweizerischen Post AG und ist dort Leiter IT Support & Logistics. Aktuell führt der erfahrene Projektleiter bei der Schweizerischen Post das IT- und Enterprise Service Management Tool USU Valuation ein.

Sabrina Donatelli supports PAC's application services team focusing on application lifecycle management and business application services. In addition, she is part of PAC's research team, analyzing key developments in the Swiss software & IT services market and around the services & consumers industry.

Joachim Hackmann is Principal Consultant at PAC and part of the Digital & IoT cluster within the CXP Group. He can draw on more than 20 years of experience in the IT industry for his role of analyst and consultant.

Within the Digital & IoT team Joachim Hackmann is responsible for the financial services and insurance segments; his range of activities includes the analysis of as well as the provision of consulting services for service providers and software vendors in the DACH region.

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.



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.

René Princz-Schelter. VP Technical Sales & Service EUNO, ALE Deutschland GmbH. René Princz-Schelter (49) ist seit 2000 in verschiedenen führenden Positionen bei Alcatel-Lucent Enterprise sowie davor bei Alcatel tätig. In seiner jetzigen Funktion als VP Technical Sales & Service ist er verantwortlich für die Leitung des PreSales-, des Trainings und des Service Delivery-Bereichs in der Vertriebsregion Europe & North und unterstützt gleichzeitig den indirekten Vertrieb sowie Business Partner in den Bereichen Voice-, Applications- und Infrastructure-Solutions für Unternehmenskunden.

Dr. Robert Scholderer absolvierte sein Studium an drei Exzellenz-Unis für Mathematik und Informatik in München, promovierte in Karlsruhe und habilitierte an der TU Ilmenau, wo er auch heute noch als Dozent tätig ist. In über 1000 erstellten Verträgen mit einem Verhandlungsvolumen von ca. 800 Mio. € stellte er seine Praxiskompetenz für namhafte Firmen und Konzerne unter Beweis. Er ist Autor des IT-Bestsellers »IT-Servicekatalog«. Seine Trainings, Seminare und Vorträge begeistern durch seine fundierte Art der Vermittlung gelebten und erprobten Erfolgswissens.

Olivia Zwahlen arbeitet seit dem 2007 bei der Allianz im Bereich Operations und besitzt mehrjährige Berufserfahrung im Service Desk sowie im 2nd Level Application Support. Seit 2018 hat sie die Leitung vom ICT Service Desk der Allianz Technology AG übernehmen dürfen. Im Jahr 2018 beschäftigt sie sich vor allem mit der Automatisierung und Digitalisierung. Ein grosses Thema und eine spannende Herausforderung dabei ist auch die Kommunikation mit den Kunden.

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®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Service-Management, 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.



CALL FOR PAPERS – CALL FOR SPONSORS

16. Swiss Business & IT-Service- management Forum 2019 **Zukunft des Service Desk und Support**

CON●ECT
INFORMUNITY
BITS€N.ch

27. März 2019, Zürich

- Enterprise ITSM und Agility
- IT-Sourcing und SIAM und KPIs
- Künstliche Intelligenz und Chatbots
- Digitalisierung und VeriSM™
- ITIL 4™ quo vadis?
- Self Service
- Integrierte Kommunikation
- Future Trends of ITSM
- Lizenzmanagement
- Leadership
- Podiumsdiskussion
- Best Practices

Informationen und Kontakt:
Mag. Bettina Hainschink
hainschink@conect.at
www.conect.at

IT-Servicekatalog und Pricing von IT-Services

Referent: Robert Scholderer (Consultant)

Termin: 26./27. November 2018

Der IT-Servicekatalog ist die Konsolidierung aller IT-Services, die im IT-Unternehmen angeboten werden. Über den IT-Servicekatalog erhalten die Kunden einen detaillierten Blick auf die IT-Services und können diese auch darüber buchen. Das Buch IT-Servicekatalog ist das erste Buch, das zu diesem Thema auf den Markt gekommen ist. Dies liegt unter anderem daran, dass der IT-Servicekatalog ein komplexes Thema ist und erst über einen längeren Erfahrungshorizont entstehen konnte. Die Konzepte in diesem Buch basieren auf 10 Jahren Erfahrung von Dr. Robert Scholderer und der Auswertung von über 100 IT-Servicekatalogen, die sich im IT-Betrieb bewährt haben. Zusätzlich sind 8 Jahre Erfahrungen und Fragen von SchulungsteilnehmerInnen aufgenommen. Unser Buch liefert für Servicekatalog-Manager eine Vielzahl von Vorlagen zur Beschreibung von IT-Services, Kennzahlen und ITIL-Prozessen.

Grundlagen

In den Grundlagen zeigt Robert Scholderer, wie die Standards CMMI, ITIL, ISO/IEC, COBIT, SOUSIS und ein Ansatz des BSI dem Thema IT-Servicekatalog begegnen. Anhand von 7 Fragen werden diese Standards untersucht:

- Was ist ein IT-Service?
- Welche Modellierungsmethoden für IT-Service werden vorgeschlagen?

- Wie werden Abhängigkeiten zu anderen IT-Services modelliert?
- Wie werden Kennzahlen verwendet?
- Wie wird ein IT-Service bepreist?
- Wie sieht ein IT-Servicekatalog aus?
- Wie sieht der Prozess Service-Catalogue-Management aus?

Inhalt

- Grundlagen
- Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs
- Modellierungsmethoden für IT-Services
- Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren
- Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand
- Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten
- Imageansatz: Das Image des Unternehmens zählt
- Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren
- Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen
- Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt
- Architekturansatz: Techniker am Werk
- Anwenderbericht aus dem Flughafen Nürnberg
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

Der Referent

Dr. Robert Scholderer absolvierte sein Studium an drei Exzellenz-Unis für Mathematik und Informatik in München, promovierte in Karlsruhe und habilitierte an der TU Ilmenau, wo er auch heute noch als Dozent tätig ist. In über 1000 erstellten Verträgen mit einem Verhandlungsvolumen von ca. 800 Mio. € stellte er seine Praxiskompetenz für namhafte Firmen und Konzerne unter Beweis. Er ist Autor des IT-Bestsellers »IT-Servicekatalog«. Seine Trainings, Seminare und Vorträge begeistern durch seine fundierte Art der Vermittlung gelebten und erprobten Erfolgswissens.



Teilnahmegebühr: € 1.850,-; Frühbucher: € 1.750,-
(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
<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 2018: CHF 250,-
ab 1. November 2018: CHF 350,-

Mit Ehreinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 31. Oktober 2018 kostenfrei; ab 1. November 2018: CHF 250,-

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

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 15. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 27.11.2018 an (CHF 250,- bis 31.10.; CHF 350,- ab 1.11.; mit Ehreinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 31.10.; ab 1.11. CHF 250,-).

Auf Einladung von BITSen.ch ITSMF

Mit Ehreinladung von Alcatel-Lucent Enterprise CLAVIS klw
 CON•ECT CORDAWARE Karer Consulting PIDAS
 USU GmbH

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.