

Internationales Herbstsymposium

Enterprise Servicemanagement – Servicegerechtes Pricing – Prozessautomatisierung und Chatbots

CON•ECT INFORMUNITY

Mittwoch, 19. September 2018
9.00–15.00 Uhr
Alcatel Enterprise
1220 Wien, Leonard-Bernstein-Str. 10

- Enterprise Service Management
- Governance und Multiprovidermanagement im ITSM
- Prozessautomatisierung – Nutzen, Einsatzgrenzen und gelungene Kundenbeispiele
- Möglichkeiten in der digitalen Transformation entstehen durch den Einsatz von IM, Chat und Chat Bots
- Servicegerechtes Pricing – Herausforderung: Preisbildung und -strategie für IT-Services
- Wissensmanagement und Künstliche Intelligenz
- VeriSM™ – das Framework für die serviceorientierte Organisation
- DevOps und Prozessautomatisierung
- Digitalisierung
- Best Practices

Referenten:

Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise),
Markus Müller (ABB), **Wolfgang Rath-
rauch** (Trusted Quality), **Robert Schol-
derer** (Consultant), **Peter Stanjeck** (USU
GmbH), **Benedikt Weinberger** (Corda-
ware GmbH)

Moderation:

Bettina Hainschink (CON•ECT) und
Robert Scholderer (Consultant)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:

Alcatel·Lucent
Enterprise

CORDAWARE
INFORMATIONSGESSELTE

Trusted

Quality
GmbH
Passion for Quality

USU

BITSeN.ch

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

papers

4you

CON•ECT
BUSINESS ACADEMY

AGENDA

9.00 Prozessautomatisierung – Nutzen, Einsatzgrenzen und gelungene Kundenbeispiele

Peter Stanjeck (USU GmbH)

10.00 Servicegerechtes Pricing – Herausforderung: Preisbildung und -strategie für IT-Services

Robert Scholderer (Consultant)

10.45 Pause

11.15 Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente – Welche Möglichkeiten in der digitalen Transformation entstehen durch den Einsatz von IM, Chat und Chat Bots?

Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)

11.40 Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?

Benedikt Weinberger (Cordaware)

12.00 Agile ITSM

Wolfgang Rath-Rauch (Trusted Quality)

12.30 Mittagspause

13.10 Weitere Best Practices

13.30 Multi-Provider Governance und Sourcing für das Digitale Zeitalter

Markus Müller (ABB)

14.00 Podiumsdiskussion mit abschließender Demo zu Chatbots

15.00 Ende der Veranstaltung

Prozessautomatisierung – Nutzen, Einsatzgrenzen und gelungene Kundenbeispiele

- Gründe für eine Automatisierung
- Von der RZ-Automatisierung bis zur Geschäftsprozessautomatisierung
- Einsatzgrenzen verschiedener Automationswerkzeuge
- Einsatz von ITSM-Tools in der Automation und notwendige Voraussetzungen
- Kundenbeispiele gelungener Automatisierungen
- Kennzahlen in der Automatisierung



Peter Stanjeck (USU GmbH)

Servicegerechtes Pricing – Herausforderung: Preisbildung und -strategie für IT-Services

Ein servicegesteuerter IT-Betrieb erfordert eine entsprechende Verrechnung. Hier ist es notwendig, dass alle IST-Kosten erheben und zu einem IT-Service kumuliert werden. Im Hinblick auf die Vielzahl von Kostenarten gilt es einen Überblick hierüber zu erlangen, denn es gilt unterschiedliche Preismodelle verschiedener Hersteller und Lieferanten auf eine nämlich die des relevanten IT-Services zusammenzuführen. Zusätzlich gilt es festzulegen, wie man speziell in der internen Leistungsverrechnung mit erzielten Gewinnen oder Verlusten umgeht. Eine Preisstrategie muss gefunden werden, um hier die Bedürfnisse



Robert Scholderer (Consultant)

der Kunden adäquat zu bedienen. Dieser Vortrag zeigt, wie man zur servicegerechten Verrechnung kommt und wie diese dauerhaft im IT-Betrieb etabliert werden kann. Ebenso in der Betrachtung ist, wie man IT-Strategien auf der servicegerechten Verrechnung aufbauen kann.

Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente – Welche Möglichkeiten in der digitalen Transformation entstehen durch den Einsatz von IM, Chat und Chat Bots?

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie.

Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um die Möglichkeiten zu nutzen, die die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele.

Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, IM, ChatBots, AI, VR, AR können Kosten verringert und Geschäftsprozesse beschleunigt werden.

Warum wird Chat, IM in Verbindung mit Wissensdatenbanken, Bots immer effizienter?

Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern.

1. Alle Bereiche miteinander gesichert vernetzen, um für die digitale Welt (IoT) von morgen be-



Kurt Glatz (Alcatel-Lucent Enterprise)

reit zu sein.

2. Nutzung von Analysetools, in einem neuen Ecosystem.
3. Von textbasierten Bots, einfach um sprachbasierten oder videobasierten Bots erweitern.
4. Wenn der Bot überfragt ist, dann einfach den Menschen in die Kommunikation einbinden.

Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?

- Wahrnehmung von Prio E-Mails bei den Anwendern
- Zentrale Störungen belasten Anwender und die IT
- Alternative Kommunikationskanäle
- Aktive oder proaktive Anwenderinformation im IT-Service-management
- Informationslogistik: Die richtige Nachricht, zur richtigen Zeit, an den richtigen Anwender



Benedikt Weinberger
(Cordaware)

Agil ITSM

Angetrieben durch die Digitalisierung verändern sich die Märkte der Unternehmen immer schneller, weshalb sich die Firmen reaktionsfähiger als früher aufstellen müssen. Notwendig ist dafür ein hohes Maß an Agilität mit schnellen Entscheidungsprozessen sowie kurzen Planungs- und Umsetzungszyklen. Damit steigen auch die Ansprüche an das IT-Service-management (ITSM), seine Organisationsstrukturen und Prozesse agil aufzustellen.

Diese Notwendigkeit sehen tendenziell auch die Verantwortlichen, indem sie nicht nur agile Methoden im Projektmanagement einsetzen, sondern auch für flexiblere und damit reaktionsfähigere Abläufe sorgen wollen. Für mehr als ein Viertel der über 200 befragten ITSM-Verantwortlichen hat dieses Thema bereits aktuell eine hohe Relevanz, weitere 40 Prozent erwarten, dass es bald an Bedeutung gewinnen wird.



Wolfgang Rath-Rauch
(Trusted Quality)

Multi-Provider Governance und Sourcing für das Digitale Zeitalter

Der Weg vom Technologiefokus zum kompetenz-zentrierten Enterprise Service Management

Immer mehr IT-Unternehmen sind in ihrem Betrieb auf eine Vielzahl von Lieferanten angewiesen. Das Problem ist, dass die Hersteller diese Abhängigkeiten entsprechend ihrer Ziele nutzen, um sich selbst unentbehrlich zu machen. Häufig wird zwar die formale Leistungserbringung gegenüber dem Lieferanten, aber nicht die Beziehung neu geregelt. Oft werden Probleme an den Hersteller delegiert, bevor sie intern gelöst werden können. Cutting Edge sind heute hybride Betriebsmodelle, die sowohl den klassischen IT-Betrieb als auch die agile Geschäftsorganisation mit einem hohen Maß an Outsourcing und Flexibilität durch Cloud-Lösungen organisieren.



Markus Müller (ABB)

In der Praxis führt dies jedoch häufig zu Herausforderungen wie der Schwierigkeit, einen globalen Prozess auf beide Welten anzuwenden, neue Kompetenzprofile zu definieren und geeignete Mitarbeiter zu finden, oder einer unklassifizierten hohen Anzahl von ausgelagerten Anbietern, die wiederum von vielen internen Mitarbeitern überwacht und gesteuert werden müssen. Dies liegt häufig an Compliance-Verpflichtungen oder einer Sourcing-Strategie, die sich bei der Lieferantenauswahl auf eine kostenoptimierte Leistungserbringung konzentriert, ohne die oft schwer messbaren internen Mehrkosten zu berücksichtigen. Es gibt eine Reihe von Faktoren, warum es solche Multi-



Branchenspezifische Tools



ITSM-Tool



Workload-Automation-Tools

Geschäftsprozesse außerhalb der IT

ITIL®-Prozesse

IT-Administrationsaufgaben

Sourcing-Betriebsmodelle gibt, die nur mit erhöhtem internen Aufwand umgesetzt werden können. In allen Fällen gibt es jedoch interessante Gemeinsamkeiten, die Herr Müller in seinem neuen Vortrag erläutert und dann in der Praxis erprobte Best Practices aufzeigt, um typische Schwierigkeiten des Multi-Sourcings besser in Griff zu bekommen.

Die Referenten

Kurt Glatz hatte bei Alcatel-Lucent Enterprise und deren Vorgesellschaften über die letzten Jahre verschiedene Leadership Aufgaben inne. Seit 1. 1. 2017 leitet er den Bereich Carriers und Service Provider für Europe and North (DACH, BENELUX, Central and Eastern Europe). Er beschäftigt sich seit längerer Zeit mit Marktanalysen im Bereich Telekommunikation.

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.

Wolfgang Rath-Rauch ist seit nahezu 4 Jahrzehnten im Bereich der IT tätig. Nach einer technischen Ausbildung sammelte er Erfahrung in der Programmierung, Requirements Engineering, Software Architektur und Projektleitung. Seit mehr als zehn Jahren fokussiert er sich auf den Bereich IT-Service-management. Cloudifizierung und neue Software-

Entwicklungsstrategien legen eine Neuorientierung der hergebrachten Servicemanagement-Praktiken in Form von DEVOPS-Initiativen nahe. Wolfgang Rath-Rauch ist seit 5 Jahren in diesen Bereich als Berater und Projekt-Manager tätig.

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. Euro 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.

Peter Stanjeck. Seit 2006 arbeitet er bei der USU GmbH, einem der größten europäischen Anbieter für IT- und Enterprise-Service-Management-Software. Dort verantwortet er als Geschäftsführer das Produktmanagement und die Produktentwicklung für den Bereich Valuation. Davor begleitete Peter Stanjeck 10 Jahre als Berater bei der internationalen Unternehmensberatung Accenture zahlreiche Kunden bei der Optimierung von IT-Betrieben und Anwendungsentwicklungen.

Benedikt Weinberger ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH als Mitarbeiter im Vertrieb bzw. Marketing tätig und auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik spezialisiert.

IT-Servicekatalog

Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referent: Robert Scholderer
(Consultant)

Termin: 20.–21. Sept. 2018, Wien



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

Teilnahmegebühr: € 1.850,-; Frühbucher: € 1.750,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

VeriSM™ Foundation

The Future of IT Service Management and ITIL®'s Replacement?

Referent: Mathias Traugott
(Punctdavista)

Termin: 15.–16. Okt. 2018, Wien



Inhalt

- Verstehen des Service Management Frameworks nach VeriSM™:
Organisatorischer Kontext – Digitale Transformation – Service Kultur – Rollen – Skills – Herausforderungen
- VeriSM™-Modell
- Konsument im Mittelpunkt
- Governance
- Prinzipien
- Management Mesh:
Define – Produce – Provide – Respond
- Management-Praktiken im Zusammenwirken mit VeriSM™:
Agile – DevOps – SIAM – LEAN – Shift Left – Customer und User Experience – Continuous Delivery – andere Praktiken wie Kanban, ...
- Prüfung (freiwillig) im Anschluss an das Training

Teilnahmegebühr: € 1.750,-; Frühbucher: € 1.650,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

DevOps

mit DevOps Masterzertifikat nach EXIN

Referent: Mathias Traugott
(Punctdavista)

Termin: 12.–13. Nov. 2018, Wien



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

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>

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 Internationalen Herbstsymposium am 19.9.18 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 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.