

# 16. Swiss Business & IT-Service- management Forum 2019

## Zukunft des Service Desk und Support



- SIAM und Service Integration mit Keynote von Claire Agutter (Scopism)
- IT-Sourcing-Strategien
- Standards und Frameworks (ITIL 4 und VeriSM, DevOps)
- Enterprise Service Management
- Projektportfoliomanagement
- Künstliche Intelligenz
- Digitalisierung und Cloud-Plattformen
- ITIL und Security, Remote Access
- Agilität
- Unterschiedliche Kommunikationskanäle (Chatbots, u. a.)
- Best Practices (Allianz angefragt und andere)
- Mit Podiumsdiskussion »Was bringt die Zukunft im ITSM und Herausforderungen für die IT-Organisation?« mit Claire Agutter, Markus Müller, Angelo Leisinger und N.N. (SBB) angefragt

# CONNECT INFORMUNITY BITSeN.ch

Dienstag, 26. März 2019  
8.00–18.30 Uhr

Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

### ReferentInnen:

Claire Agutter (Scopism Ltd.), Christian Knecht (Karer Consulting), Angelo Leisinger (CLAVIS klw), Markus Müller (ABB), Thomas Spring (PLAIN IT AG), Peter Stanjeck (USU), Alexander Wachtel (ESCde), Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz) und andere

## Preliminary Program Save the Date

Mit freundlicher Unterstützung von:



## 8.00 Registration

### Service Integration and Management

Claire Agutter (Scopism Limited)

### Die neue ITIL Version 4

Angelo Leisinger (CLAVIS klw)

## 12.45 Mittagspause

### Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM

Olivia Zwahlen (Allianz Schweiz, angefragt)

### Enterprise Service Management – und jetzt?

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

### Strategic Portfolio Management

Christian Knecht (Karer Consulting)

### Integration der Künstliche Intelligenz im Service Management

Alexander Wachtel (ESCde)

### Podiumsdiskussion

### Networking

## 18.30 Ende des Events

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 16. 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:

- SIAM und Service Integration mit Keynote von Claire Agutter (Scopism)
- IT-Sourcing-Strategien
- Standards und Frameworks (ITIL4 und VeriSM, DevOps)
- Enterprise Service Management
- Projektportfoliomanagement
- Künstliche Intelligenz
- Digitalisierung und Cloud-Plattformen
- ITIL und Security, Remote Access
- Agilität
- Unterschiedliche Kommunikationskanäle (Chats, u. a.)
- Best Practices (Allianz angefragt und andere)
- Mit Podiumsdiskussion

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-



**Bettina Hainschink**  
(CON•ECT Eventmanagement)



**Miguel-Angel Jiménez**  
(BITSeN.ch)

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)*

## Dieser Kongress richtet sich an

IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager, Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transition Management.

## Ziel der Veranstaltung

Den Teilnehmern soll mit Ihren Beiträgen ein guter Überblick über die Thematik gegeben werden. Besonderes Interesse erwecken dabei stets Praxiserfahrungen von/über Kundensituationen.

## Service Integration and Management

Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dafür, IT-Services teilweise an unterschiedliche IT-Dienstleister auszulagern, um ihre Unternehmensprozesse zu optimieren und von den Best-of-Breed-Dienstleistungen der jeweiligen Anbieter zu profitieren. Service Integration and Ma-



**Claire Agutter**  
(Scopism Ltd.)



Copyright © Axelos

agement (SIAM) ist eine Managementmethode, die in solchen Multi-Provider-Umgebungen eingesetzt werden kann um die steigende Komplexität beherrschbar zu machen. Mit einem SIAM-Modell gibt es eine End-to-End-Sicht auf die Services und klar definierte und zugewiesene Verantwortlichkeiten. Der Ansatz wendet etablierte Standards zur Orchestrierung der Servicebereitstellung an und integriert IT-Services verschiedener Anbieter, um sicherzustellen, dass sie sich nahtlos zusammenfügen und Geschäftsvorteile bieten.

### Die neue ITIL Version 4

ITIL 4 wird mit Spannung erwartet – nun ist ein erster Teil davon da. Im Januar 2019 werden die Train the Trainer Ausbildungen durchgeführt sein und danach wird das Foundation Buch offiziell einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt. Vor die-

sem Zeitpunkt darf man noch keine Details veröffentlichen, dennoch zeigen die ersten Eindrücke, dass es eine gelungene Überarbeitung sein wird. Viele der Kernelemente sind natürlich noch vorhanden, aber es hat auch eine gehörige Modernisierung stattgefunden. Neu propagiert ITIL 4 ein so genanntes Service Value System – dies bedeutet zum einen Fokus auf den Mehrwert (Value) und zum anderen eine Ausweitung über den Rahmen der IT hinaus. Selbstverständlich finden nun auch aktuelle Themen ihren Platz: Digitalisierung, Agile, DevOps, Security, Service Integration und andere mehr. Insbesondere wird der Mensch vermehrt in den Fokus gerückt.

Bis zum Zeitpunkt des Forums im März 2019 werden wir eine erste realistische Beurteilung der neuen Elemente vornehmen können.



Angelo Leisinger  
(CLAVIS klw)

### Enterprise Service Management – und jetzt?

Die Zukunft ist digital und damit auch die Art und Weise, wie wir unser Business Modell ausgestalten und unsere Services und Betriebsprozesse danach ausrichten. Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den serviceorientierten



Thomas Spring  
(PLAIN IT AG)

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 muss zur strategischen Kompetenz eines jeden Unternehmens werden!«**

Wenn nun digitale Services zu einem neuen Geschäftsmodell für das Unternehmen werden, muss man entsprechend die notwendigen Fähigkeiten dazu auch aufbauen. 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.

### Einführung eines Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäss ITILV3

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? 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.



**Olivia Zwhalen**  
(Allianz Schweiz)

## Strategic Portfolio Management

Häufig befindet sich die IT in einem Dilemma: zu viele Anforderungen müssen zur gleichen Zeit erfüllt werden. Sicherheit und Stabilität auf der einen Seite, Agilität und Innovationskraft auf der anderen. Das alles bei einer stetig zunehmenden Komplexität, Ressourcenengpässen und erhöhtem Kostendruck. Strategic Portfolio Management sorgt durch integrierte Prozesse und Datenstrukturen für eine höhere Transparenz über laufende und geplante Vorhaben. Damit ermöglicht es Ihrem Unternehmen, die Summe der Initiativen, Projekte und Programme nach strategischen Prioritäten abzustimmen, und so Leerlauf und Engpässe zu vermeiden oder Fehlentwicklungen rechtzeitig zu korrigieren.



**Christian Knecht**  
(Karer Consulting)

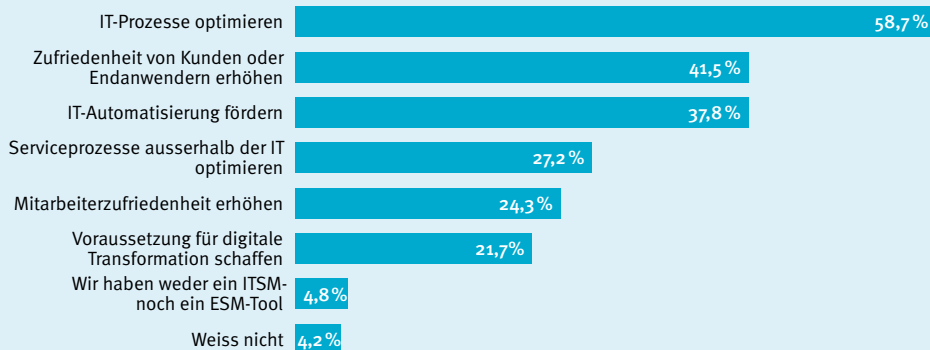
## Integration der Künstliche Intelligenz im Service Management

Durch die Verknüpfung von Chatbots und Service Management wird ein positives Kundenerlebnis der Nutzer und eine Erleichterung der Arbeitsabläufe der Service Desk Mitarbeiter geschaffen. Erfahren Sie in diesem Vortrag den aktuellen Stand der Forschung als auch die Einsatzbereiche und Integrationsmöglichkeiten von effizienten Chatbots durch künstliche Intelligenz (KI). Der Chatbot versteht dabei die Anfragen in natürlicher Sprache, leitet das Anliegen des Nutzers her und weist einen Mitarbeiter im Service Desk durch ein Ticket an, das Problem zu bearbeiten oder bietet eine Self-Service-Lösung an.



**Alexander Wachtel**  
(ESCde)

### Was sind die Zielsetzungen Ihres Unternehmen für die Einführung eines ITSM- oder ESM-Tools?



Quelle: IDG

### ReferentInnen

**Claire Agutter** ist Scopism Direktor und leitet die ITSM-Zone, die sich auf die Sammlung von Best Practice E-Learning zu diesem Thema spezialisiert hat.

**Christian Baier** ist Vorsitzender der Geschäftsführung der KC Holding GmbH und Vorstandsvorsitzender der Karer Consulting Deutschland. Er ist seit über 20 Jahren Berater im Umfeld IT Service & Provider Management und Experte im Aufbau von Service Integration und Management Funktionen (SIAM). Ein unternehmensweites SIAM Framework

stellt die erfolgreiche Integration und Steuerung von internen und externen IT-Service-Providern sicher, um den Kunden der IT die Services zu liefern, die sie zur Erbringung ihrer Business-Prozesse benötigen. Hierzu gehören die Definition einer End-to-End-Service-Architektur und die Einführung eines Service Lifecycle Managements, die Etablierung eines kundenzentrierten Service Delivery Managements, die Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse, der Aufbau einer aktiven Orchestrierungsfunktion für die Steuerung mproviderübergreifender Major Incidents und Changes sowie die Weiterentwicklung des Supply- und Sourcing-Mix.

**Miguel-Angel Jiménez** ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.

**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 COBIT 5.

**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.

**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, wo er nunmehr als Group Vice Präsident tätig ist.

**Thomas Spring** (PLAIN IT AG)

**Peter Stanjeck** ist seit Oktober 2014 als Geschäftsführender Direktor der USU AG tätig. Seit 2006 verantwortete er das Produktmanagement und die Produktstrategie im Geschäftsbereich USU Business Service Management. Zuvor war er 10 Jahre Unternehmensberater bei Accenture.



## 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.



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](mailto: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 20. Januar 2019: CHF 250,-  
ab 21. Januar 2019: CHF 350,-

Mit Ehreindeinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 20. Januar 2019 kostenfrei; ab 21. Januar 2019: CHF 250,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2019 kostenfrei.

**[www.conect.at](http://www.conect.at)**

net!IT



**BITSeN.ch**

## Anmeldung

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 16. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 26.3.2019 an (CHF 250,- bis 20.1.; CHF 350,- ab 21.1.; mit Ehreindeinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 20.1.; ab 21.1. CHF 250,-).

**Auf Einladung von**  BITSeN.ch  iTSMF

**Mit Ehreindeinladung von**

**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)