

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

Service Integration (SIAM) – ESM – KI – Best Practices



- Digitalisierung in der IT = Prozesse + Tools + Menschen
- Enterprise Service Management – und jetzt?
- Kommunikationstools zur Prozessverbesserung und KPIs (Allianz Technology Schweiz)
- Durch die Wolken – mit dem Servicemanager in die Cloud: Jet Aviation
- Künstliche Intelligenz im Servicemanagement und Chatbots
- Security und Remote Access Management
- SIAM und Service Integration mit Keynote von Claire Agutter (Scopism)
- Standards und Frameworks (ITIL 4 und VeriSM, DevOps)
- Best Practices von Allianz Technology Schweiz, JetAviation u. a.

CON●ECT  
INFORMUNITY  
BITSeN.ch

Dienstag, 26. März 2019  
8.00 – 18.15 Uhr

Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

**ReferentInnen:** Claire Agutter (Scopism Ltd.), Andreas Baumann (proventx), Alexander Betti (USU), Michael Amann-Langeder (ProMind), Martin Diefenbach (Ivanti), Rolf Hahn (Microdyn), Andreas Hirt (Jet Aviation), Fritz Kleiner (Futureways), Christian Knecht (Karer Consulting), Angelo Leisinger (CLAVIS klw), Markus Müller (ABB), Thomas Spring (PLAIN IT AG), Alexander Wachtel (ESCde), Olivia Zwahlen (Allianz Technology Schweiz) und andere

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

- 8.00** **Registration**
- 9.00** **Begrüßung durch Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch) und Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)**
- 09.10** **Studie 2019: Ausweitung des IT Service Managements zum Enterprise Service Management – mit Diskussion**  
Alexander Betti (USU GmbH)
- 9.55** **Enterprise Service Management – und jetzt?**  
Thomas Spring (PLAIN IT AG)
- 10.30** **Durch die Wolken – Mit dem Ivanti Service Manager in die Cloud bei Jet Aviation**  
Andreas Hirt (Jet Aviation), Martin Diefenbach (Ivanti), Andreas Baumann (proventx)
- 11.00** **Pause**
- 11.35** **Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement**  
Michael Amann-Langeder (ProMind)
- 12.00** **IT-Sourcing-Partner – sicher und ökonomisch verbinden**  
Rolf Hahn (Microdyn)
- 12.25** **Best Practice**
- 13.00** **Mittagspause**
- 14.00** **Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM und KPIs**  
Olivia Zwahlen (Allianz Technology Schweiz)

- 14.35** **Integration der Künstlichen Intelligenz im Service Management**  
Alexander Wachtel (ESCde)
- 15.05** **Pause**
- 15.25** **Service Integration and Management**  
Claire Agutter (Scopism Limited)  
Vortrag in englischer Sprache
- 16.05** **Die neue ITIL 4**  
Angelo Leisinger (CLAVIS klw)
- 16.25** **Questions and Answers:**  
**Herausforderungen an die IT Organisation der Zukunft?**  
C. Knecht (Karer Consulting)  
**Wie baut man ein SIAM-Ökosystem auf?**  
M. Müller (ABB) und Claire Agutter (Scopism Limited)  
**Wie geht man mit Lieferanten & internen Service-Dienstleistern um?**  
**Welche Rollen betrifft SIAM (IT-Strategie, Operations, SLM, Sourcing)?**
- 17.00** **Ein serviceorientiertes IT Financial Management – Ein Kinderspiel?**  
Fritz Kleiner (Futureways)
- 17.30** **Networking**
- 18.15** **Ende des Events**

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 16. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends:

- SIAM und Service Integration
- IT-Sourcing-Strategien
- Standards und Frameworks (ITIL 4 und VeriSM, DevOps)
- Enterprise Service Management
- Portfoliomanagement
- Künstliche Intelligenz
- Digitalisierung & Cloud-Services
- ITIL und Security, Remote Access
- Unterschiedliche Kommunikationskanäle (Chatbots, u. a.)
- Best Practices

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse digitalisiert umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und neue Wege für die eigene Organisation findet.

*Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement) und Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)*



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



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

## Ziel der Veranstaltung

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

## Studie 2019: Ausweitung des IT Service Managements zum Enterprise Service Management

- Wer macht ESM bereits heute?
- Wer treibt das ESM im Unternehmen?
- Wie sieht die Planung für ESM in der Zukunft aus?



Alexander Betti (USU)

## 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 Fachbereichen wie beispielsweise »Human Resource Management«, »Beschaffung & Logistik«, »Facility Management«, »Financial Management«



Thomas Spring  
(PLAIN IT AG)

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.

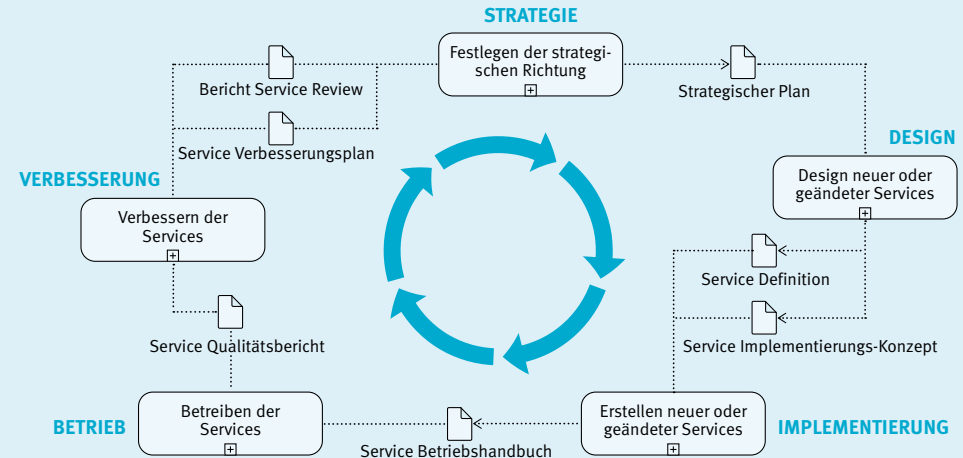
## Durch die Wolken – Mit dem Ivanti Service Manager in die Cloud

Andreas Hirt (Jet Aviation), Martin Diefenbach (Ivanti), Andreas Baumann (proventx)

Als anerkannter Branchenführer in der Business Flugindustrie, nutzt Jet Aviation den Ivanti Service Manager um Enterprise-Prozesse abzubilden und zu managen.

Um den immer währenden Veränderungen in der IT gerecht zu werden hat sich die Jet Aviation entschieden, ihre IT Service Management Lösung in die Cloud zu migrieren. Zusammen mit dem Schweizer ITSM-Integrations-Spezialisten Proventx und dem führenden Cloud-Service-Manager

## Service Modell – Enterprise Service Management



ment Anbieter Ivanti, möchten wir mit Ihnen nochmals auf diese spannende Reise zurückschauen.

## Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement

Speziell im Servicemanagement werden Abläufe schon teilweise durch Tools wie **ServiceNow**, **Atlassian Jira ServiceDesk** oder **Zendesk** unterstützt. Dennoch passiert vieles händisch. Das liegt häufig daran, dass die eingesetzten Tools zu unflexibel oder zu teuer sind. Hier kann das ITSM von flexiblem und digitalem Prozessmanagement lernen. Prozesse über Abteilungs- und Toolgrenzen hinweg zu beleuchten, das ist das Ziel. Das ist Digitalisierung.

Das erklärte Ziel der Digitalisierung ist es, Mehrwert über durchgängige Prozesse zu schaf-



Michael Amann-Langeder (ProMind)

fen. DSGVO und ISO 9001:2015 zeigen eindrücklich die Richtung. In diesem Vortrag erleben Sie anhand zahlreicher Praxisbeispiele aus international agierenden Unternehmen,

- welche Rolle durchgängige Prozesse haben,
- wie sich Geschäftsprozesse in BPMN 2.0 mit Tools wie servicenow verbinden lassen,
- wo der Unterschied zu klassischen Workflows ist und
- welche Potentiale sich aus standardisiert modellierten Prozessen ergeben, wenn diese toolübergreifend ausführbar werden

## IT-Sourcing-Partner – sicher und ökonomisch verbinden



Rolf Hahn (Microdyn)

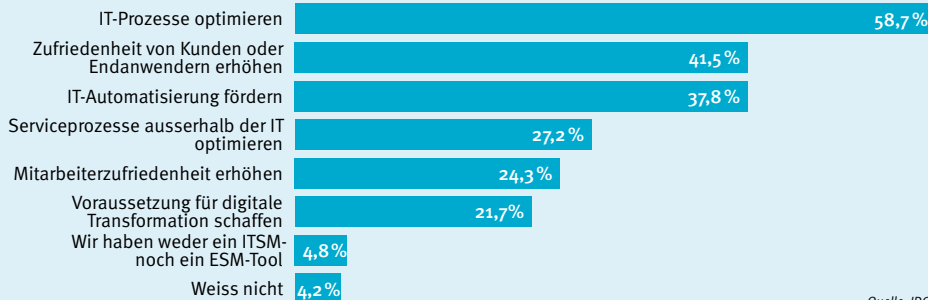
## Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM und KPIs

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 Zwahlen (Allianz Technology Schweiz)

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



Quelle: IDG 2018

## Integration der Künstlichen 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 Einsatz-



Alexander Wachtel (ESCde)

bereiche 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.

## 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 Management (SIAM) ist eine Managementmethode,



Claire Agutter  
(Scopism Ltd.)

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 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 diesem Zeitpunkt darf man noch keine Details ver-

öffentlichen, 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.



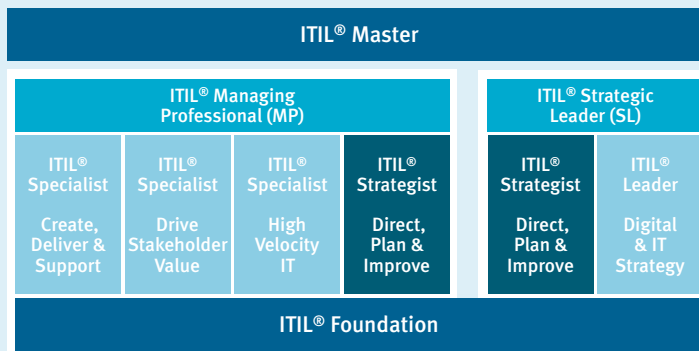
Angelo Leisinger  
(CLAVIS klw)

## Ein serviceorientiertes IT Financial Management – Ein Kinderspiel?

In vielen Unternehmen fehlt heute die IT-Kostenkontrolle oder eine Verrechnung der Informatik Dienstleistungen basierend auf einer Service-Ausrichtung. Fritz Kleiner zeigt in seinem Vortrag die wichtigsten Aspekte auf, welche für eine serviceorientierte Kostenrechnung und Leistungsverrechnung erforderlich sind.



Fritz Kleiner  
(Futureways)



## 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.

**Dr. Michael Amann** ist agiler Praktiker und Prozessexperte mit intensiver Erfahrung als Product Owner und Projektleiter. Die Plattform Cockpit365 entwickelte er mit. Diese Plattform verbindet Prozesse, Tools und Menschen und bildet somit die technologische Basis für die Digitalisierung von Unternehmen – sein Schwerpunkt war: »Organisationsübergreifende Geschäftsprozesssteuerung in global verteilten Unternehmensverbänden«

**Andreas Baumann** hat fast 20 Jahre Erfahrung im Service Delivery Management für Enterprise Kunden als Technical Account Manager und ist nun in der Rolle als Teamleiter der ITSM Consultants bei der Firma Proventx tätig.

**Alexander Betti** ist seit 1996 bei der USU GmbH und dort seit 2016 als Senior Sales Manager tätig. Zuvor verantwortete er im Bereich Consulting als Projektleiter verschiedenste nationale und internationale Projekte um anschlussend als Leiter Consulting für den gesamten Beratungsbereich verantwortlich zu zeichnen. In seiner Rolle als Senior Sales Manager betreut er aktuell die unterschiedlichsten Interessenten und Kunden rund um die »Services« im Umfeld IT- und Enterprise Service Management.

**Martin Diefenbach**, Pre-sales Consultant bei Ivanti, hat in seiner mehr als 10-jährigen IT-Karriere bei

zwei deutschen Softwareherstellern im Consulting gearbeitet und unterschiedliche Lösungen in den Bereichen Softwareverteilung, IT Service und Asset Management, Lizenzmanagement und IT Security Management bei Kunden implementiert.

**Andreas Hirt** verfügt über jahrzehntelange Erfahrung beim Aufbau und Einführung von Serviceorganisationen und -strukturen. Als Director IT Services für die Region EMEA bei Jet Aviation ist er seit 2015 in leitender Position. Er ist zuständig für den reibungslosen Ablauf der Service Organisation im Bereich IT Infrastruktur, zu welcher auch der globale Service Desk (24/7) mit »follow-the-sun« Prinzip gehört.

**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.

**Fritz Kleiner** ist CEO der Firma Futureways GmbH und hat sich auf die Beratung und Lehre im Bereich des IT Service Managements sowie des IT Financial Managements spezialisiert. Er hat über 31 Jahre Erfahrung im Bereich der Informatik, die er in zahlreichen nationalen und internationalen Kundenmandaten im IT Sourcing-, Versicherungs-, Banken-, Pharma- und Verwaltungs-Umfeld als Managing Senior Consultant und Principal erwarb.

Fritz Kleiner verfügt neben der Erfahrung über folgende Nachweise: Dipl. Wirtschaftsinformatiker, Eidg. Fachausweis Informatik-Projektleiter, ISACA CGEIT, Eidg. Fachausweis Ausbilder/in und Cert. Business Coach SWISS NLP®. Er ist Mitglied der

swissICT-Fachgruppe »ITSM Praxis« und Autor von zwei Büchern: »ITSM – Aus der Praxis für die Praxis« (mitp Verlag 2016) und »IT Financial Management – Aus der Praxis für die Praxis« (mitp Verlag 2019).

**Christian Knecht**, Dipl.-Betriebswirt, war 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. Heute ist Christian Knecht Mitglied der Geschäftsleitung der Karer Consulting und als Berater im Bereich IT Business Management tätig.



**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.

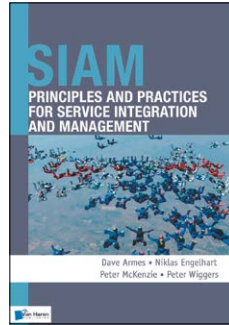
**Markus Müller** fing als SAP Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter Anderem als Vice President für ITSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien,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



**Thomas Spring** (PLAIN IT AG). »Als Geschäftsführer und Leiter der Marketing- & Verkaufsabteilung sind mir die Kunden- und die Mitarbeiterbedürfnisse sehr wichtig. Sie werden feststellen, dass unsere Mitarbeiter Freude an der Arbeit haben und ihr Wissen sowie ihre Erfahrung in vollem Masse dafür einsetzen, dass Sie als unser Kunde vollends zufrieden sind.«

**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.

## Literaturempfehlungen



## 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-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

## Konzeption und Umsetzung von Chatbots

Referent: Alexander Wachtel  
(ESCde)



Termine: 27. März 19, 11. Sept. 19,  
Zürich

Im Rahmen dieses Workshops erhalten Sie einen Einblick in die Theorie und Praxis von Chatbots. Ausserdem besprechen wir, welche Strategien es gibt, um einen erfolgreichen Chatbot zu bauen und einzusetzen. Abschliessend führen wir mit Ihnen den kompletten Prozess der Umsetzung eines Chatbots – angefangen von der Idee, zur Konzeption und Implementierung des Chatbots – durch.

- Definition und Funktionsweise von Chatbots
- Einsatz- und Integrationsmöglichkeiten
- Zusammenhänge zwischen KI und Chatbots
- Do's und Don'ts bei der Chatbot-Umsetzung
- Überblick über Tools und Technologien zur Umsetzung von Chatbots
- Konzeption eines Chatbots: Entwicklung der Idee, Dialog Management, NLP (Natural Language Processing) und NLU (Natural Language Understanding) Grundlagen, Prinzipien Konversations-Designs, Systemarchitektur
- Erstellung des Chatbots mit Hilfe eines Tools, Testing und Training.

**Teilnahmegebühr:** € 499,-/Sfr 565,- (Alle Preise + MwSt.)

## IT-Servicekatalog und Pricing von IT-Services

Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referent: Robert Scholderer  
(Consultant)



Termin: 16.–17. Mai 19, Zürich

### 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.)

## SIAM® (Service Integration And Management) Overview

Referent: Angelo Leisinger  
(Clavis klw AG)



Termin: 29. März 19, Zürich

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)

**Teilnahmegebühr:** Sfr 690,-; Frühbucher: Sfr 590,-  
(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](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

**Zielgruppe: 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 Transistion Management.**

### Teilnahmegebühren

bis 20. März 2019: CHF 250,-  
ab 21. März 2019: CHF 350,-

Mit Ehreineinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 20. März 2019 kostenfrei; ab 21. März 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) [www.bitsen.ch](http://www.bitsen.ch)**



**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. 3.; CHF 350,- ab 21. 3.; mit Ehreineinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 20. 3.; ab 21. 3. CHF 250,-).

**Auf Einladung von**  BITSen.ch  ITSMF

**Mit Ehreineinladung von**  Beyond Trust  Cordaware  CLAVIS klw  
 CON•ECT  ESCde  Karer Consulting  Microdyn  PlainIT  
 ProMind  Proventx  USU

**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)