

29. Herbstsymposium

Business- und IT-Service-Management

Serviceorientierte IT, agiles ITSM & SLA bei ABB

CON•ECT

INFORMUNITY



Mittwoch, 25. September 2019
8.15–19.00 Uhr

Microsoft Österreich
1120 Wien, Am Europlatz 3

- Studie 2019: Wie serviceorientiert ist die IT heute wirklich?
- Service Level Management – Erfahrungsbericht der ABB
- Open-Source-Einsatz und Lizenzmanagement
- Digitalisierung im Service Management
- Optimierung und Automatisierung von IT und Serviceprozessen
- Enterprise Servicemanagement – Fallbeispiele
- Agile ITSM und Organisationswandel
- Warum DevOps nicht das bessere ITIL4® ist
- Lean Portfolio Management
- Multiprovidermanagement
- Zukunft des Service Desk (Chatbots, Self Service, Servicequalität)
- Künstliche Intelligenz
- Cyber-Security Modellierung: der sichere Standpfeiler IoT
- Multicloudservices

Referenten:

Harald Biedermann (ÖBB), **Kurt Glatz** (Allcatel-Lucent Enterprise), **Bernhard Jaksche** (ABB Schweiz), **Walter Langmann** (XAL), **Robert Scholderer** (Scholderer GmbH), **Peter Stanjeck** (USU GmbH), **Mathias Traugott** (Punctdavista)

Moderation:

Wolfgang Rath-Rauch (Consultant),
Bettina Hainschink (CON•ECT)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:

Alcatel-Lucent
Enterprise



ivanti

USU

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

AGENDA

- 8.15 **Gemeinsames Networking mit Snacks**
- 8.45 **Studie 2019: Wie serviceorientiert ist die IT heute wirklich?**
Peter Stanjeck (USU GmbH)
- 9.30 **Praxisbericht: Einführung von ITSM und Endpoint Management leicht gemacht – mit Ivanti**
Walter Langmann (XAL)
- 10.00 **SLA Erfahrungsbericht von ABB Schweiz**
Bernhard Jaksche (ABB Schweiz)
- 10.30 **Pause**
- 11.00 **Der IT-Servicekatalog – Die 10 größten Irrtümer. Worüber Service Catalogue Manager nicht fallen dürfen**
Robert Scholderer (Scholderer GmbH)
- 11.25 **Service Level Agreements – Kuriose Fälle** *Meetup*
Robert Scholderer (Scholderer GmbH)
- 11.45 **Pause**
- 12.00 **Brauchen wir jetzt agiles ITSM? Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist**
Mathias Traugott (Punctdavista) *Meetup*
- 12.40 **Servicemanagement von Cloud Services**
Harald Biedermann (ÖBB)
- 13.10 **Mittagspause**

Special Session:

- 13.45 **Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter**
Christian Baier (Karer Consulting)
- 14.15 **Cyber-Security-Modellierung: der sichere Standpfeiler für IoT**
Orsolya Nemeth, Salomé Wagner (Sparx Services CE)
- 14.45 **Drei Instrumente für Schnelligkeit und Prozessqualität in Entwicklungsprojekten**
Ursula Meseberg (microTOOL)
- 15.15 **Pause**
- 16.00 **Fachliche Prozesse digitalisieren und automatisieren – ein Praxisbericht von GlasMarte, Bregenz**
Ingo Meusburger (GlasMarte) und Michael Amann-Langeder (ProMind)
- 16.30 **DevOps in modernen Applikationen**
Gerwald Oberleitner (Microsoft)
- 17.00 **Pause**
- 17.15 **Lean Portfoliomangement nach SAFe® 4.6**
Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo Assocs) *Meetup*
- 18.00 **Open Source im Business-Einsatz: Lizenzmanagement und Qualitätsmanagement**
Albert Hayr
- 18.30 **Best Practice**
- 19.00 **Ende der Veranstaltung**

Studie 2019: Wie serviceorientiert ist die IT heute wirklich?

- Wie verbindlich ist die IT bei ihren Serviceversprechen?
- Wie gut ist das Serviceerlebnis aus Sicht der Anwender?
- Wie hat sich die Organisation innerhalb der IT durch die Servicezentrierung verändert?



Peter Stanjeck (USU GmbH)

Viele IT-Organisationen befinden sich aktuell in einer Übergangsphase. Das Ziel dabei ist, sämtliche Leistungen der IT an sogenannten »Business-Services« mit klar definierten Leistungsversprechen auszurichten. Die so erreichte stärkere Fokussierung der IT-Produktion auf die Anforderungen aus dem Business soll zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen. Ein weiteres Ziel ist aber auch eine gesteigerte Kosteneffizienz im IT-Betrieb, die mehr Spielraum schaffen soll für neue, innovative und wachstumsunterstützende Services. Diese Studie beschäftigt sich mit der Frage, wie weit IT-Organisationen auf diesem Weg der »Servicezentrierung« heute bereits gekommen sind und wie ihre mittelfristige Planung aussieht.

Praxisbericht: Einführung von ITSM und Endpoint Management leicht gemacht – mit Ivanti

Die Einführung einer neuen ITSM-Lösung und die dazugehörigen Prozesse stellen nicht nur eine technische Herausforderung dar, sondern

auch eine harte Bewährungsprobe in Hinblick auf das Change-Management innerhalb einer Organisation. Dabei ist die Identifizierung der passenden Hersteller und Partner grundlegend, um eine ganzheitliche ITSM-Lösung zu implementieren, die einen echten Mehrwert für das Business liefert. Genauso wichtig ist es, die passende Change-Strategie auszuwählen und eine dazu abgestimmte interne Kommunikation zu betreiben.

In diesem Vortrag von Walter Langmann erfahren Sie, wie er und sein Team diese Herausforderung nicht nur angenommen, sondern exzellent bewerkstelligt hat.



Walter Langmann
(XAL)

SLA Erfahrungsbericht

Einführung von End-to-End-SLAs im IT-Service-Support von ABB global

Die globale IT-Operations in einem Multi-Vendor-Umfeld befindet sich am Ende einer langen Transformationsphase. Die wesentlichen Supplier werden bereits über SLAs gesteuert. Die Kunden (ABB Business Units) beziehen zwar Services, vermischen aber ihrerseits transparente SLAs zum internen Service Integrator. Die Aufgabe besteht darin, den unterschiedlichen Fokus der SLAs einerseits zum Supplier andererseits zum Kunden in Einklang zu bringen.



Bernhard Jaksche
(ABB Schweiz)

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

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.

Service Level Agreements – Kuriose Fälle

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

Dr. Robert Scholderer nimmt die spannendsten SLA-Vertragsfälle aus seiner 20-jährigen Erfahrung auf und erklärt sie. Was ist ein SLA? Ein Service Level Agreement ist ein Servicevertrag zwischen einem Kunden und seinem Dienstleister. Auf dem Weg zum korrekten Abschluss dieser Verträge gibt es viele Hürden und Stolpersteine. Robert Schol-



Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)

derer berichtet versiert, worauf es bei der Formulierung ankommt, so dass beide Parteien ein belastbares Service Level Agreement unterzeichnen.

Brauchen wir jetzt agiles ITSM?

ITIL® ist out, sagen die einen. ITIL4® ist jetzt das Maß aller Dinge, sagen die anderen. Das Service Business, und dies im wahrsten Sinne des Wortes, wird wichtiger denn je – nur hier lassen sich noch neue Geschäftsmodelle entwickeln und Geld verdienen! Nutzen statt besitzen, Pay per Use, on Demand etc. sind die aktuellen Schlagworte, und wir alle haben uns diese Modelle längst bewusst oder unbewusst zunutze gemacht und nicht nur adaptiert sondern adaptiert. Gepaart mit disruptiven Technologien eröffnen sich weitere und vor allem neue Chancen.

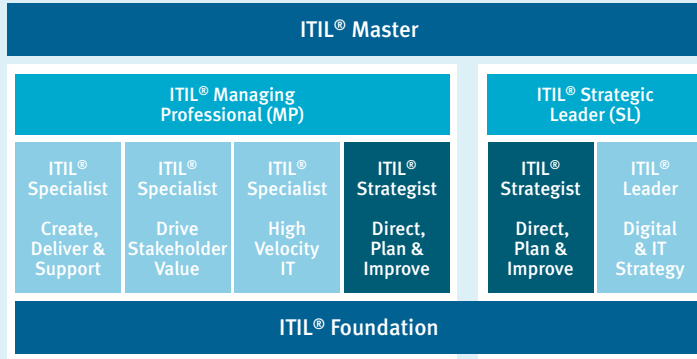


Mathias Traugott
(Punctdavista)

Warum DevOps nicht das bessere ITIL® ist

Mathias Traugott (Punctdavista)

Vor Jahren galt ITIL® als das Nonplusultra. Heute muss alles agil sein. In der Schnelllebigkeit der Hypes geht (fast) vergessen, welches Ziel welches Framework verfolgt und was damit zu erreichen ist. DevOps ist eine sehr gute Ergänzung zu ITIL. Und umgekehrt. Am Schluss zählt nur eines, der Konsumentennutzen. Je nach Fokus als Funktion einer Applikation oder reibungsloser Service-Erbringung auf Abruf oder noch besser: In Kombination!



Managing Professional (MP) Transition

Servicemanagement von Cloud Services



Harald Biedermann (ÖBB)

Referenten

Harald Biedermann

- Service Operations bei der OEBB BCC GmbH
- Teamleiter Service Plattform
- Seit 1987 in der IT der Österreichischen Bundesbahnen beschäftigt
- Ausbildung als Mainframe-Systemprogrammierer
- Ab 1990 verantwortlich für Netzwerkmanagement
- Ab 1995 verantwortlich für Systemmanagement-konzepte
- Ab 2005 verantwortlich für Servicemanagement-

konzepte mit Schwerpunkt einer Integration von Produkten unterschiedlicher Hersteller

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.

Walter Langmann ist Head of IT & ERP Services bei XAL, einem der größten europäischen Leuchtenherstellern. Er verantwortet ein internationales Team und ist in seiner Position für den täglichen reibungslosen Ablauf im Unternehmen, die Effizienzsteigerung in der IT und die Digitale Transformation zuständig. Davor war er für die Geschäftsentwicklung des Data Center Bereichs bei der NTS AG verantwortlich. Seine Karriere in der IT startete er bei der An-

dritz AG als System Specialist für Storage Systeme und setzte er bei NetApp Austria GmbH als Professional Services Consultant fort.

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 arbeitet seit 2006 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.

Mathias Traugott, CEO Punctdavnista. Bachelor of Business Administration, BA; ITIL-Master; Zertifizierter ITIL- & FitSM-Trainer (IT-Servicemanagement); COBIT-Trainer & Experte (IT-Governance); PRINCE2-zertifiziert (Projekt Management); Weltweiter Keynote-Speaker.

IT-Servicekatalog & Pricing

Services in der IT professionell designen
und erfolgreich implementieren

Referent: Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)



Termine: 12.–13. September 2019,
12.–13. Dezember 2019, 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.)

Service Level Agreement

Business Service Level Management

Referent: Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)



Termin: 14.–15. Okt. 2019, Wien

Ziel des SLA Trainings

- Die Vermittlung der Inhalte, des Aufbau und vertragliche Gestaltung von Service-Level-Agreements.
- Die Darstellung der Service-Level-Agreements als Instrument der Etablierung einer Kunden-Lieferantenbeziehung zwischen Fachabteilung und IT-Abteilung.
- Die Erstellung eines Leitfadens zur Erstellung und Einführung von Service-Level-Agreements im Unternehmen.
- Die Darstellung der Aufgaben von Service-Level-Agreements im Rahmen von Outsourcing-Vorhaben.
- Darstellung der Aufgaben des Service Level Managers.
- Übungsaufgaben an einem SLA, wie man es nicht macht
- Übungsaufgaben an einem SLA, das eine einheitliche Systematik enthält

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

Grundlagen zu ITIL®4

Referent: Helmut Steigele (Cascade IT)

Termin: 16.–17. Dez. 2019, Wien



Das Training vermittelt die Grundlagen von IT-Service-Management und ITIL 4. Es ist die passende Vorbereitung auf das offizielle und internationale ITIL Foundation Certificate in ITSM. ITIL 4 eröffnet Ihnen eine weiterentwickelte Sicht auf den Aufbau digitaler Services und Service-Organisationen auf Basis eines Service Value Systems (SVS). Dieses bietet ein gesamtheitliches End-to-End-Bild dessen, was es tatsächlich bedeutet, einen Beitrag zur Wertschöpfung des Kunden (egal ob intern oder extern) zu leisten. Es beinhaltet auch die Anknüpfungspunkte zu Konzepten von anderen Modellen wie Lean IT, Agile und DevOps. Der Zweck der ITIL 4 Foundation Zertifizierung besteht darin, eine Einführung zum Management moderner, IT-unterstützter Services zu geben. Sie vermittelt das Verständnis einer gemeinsamen Sprache, von Schlüsselkonzepten und zeigt auf, wie sich Ihre Organisation und Ihre Arbeit mit der Anwendung von ITIL 4 verbessern kann.

Teilnahmegebühr: € 1.390,-; Frühbucher: € 1.290,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

SIAM® Service Integration and Multiprovider- management (Foundation) mit EXIN Zertifikat

Referent: Christian Knecht (Karer Consulting)

Termine: 31. Juli – 2. August 2019,
28.–30. Oktober 2019, Wien



Die Prinzipien der Service-Integration und -Management bieten Governance, Management, Integration, Sicherheit und Koordination, um sicherzustellen, dass die Kundenorganisation maximalen Wert und nahtlosen Service von ihren Providern erhält.

Die von EXIN und BCS angebotene SIAM®-Zertifizierung ist herstellerunabhängig, weltweit anerkannt. Der Inhalt basiert auf Body of Knowledge. Darüber hinaus ist dies das einzige weltweit verfügbare SIAM®-Zertifizierungsprogramm.

Das 3-tägige Seminar beinhaltet folgende Themen:

- Basis-Konzept und Terminologie
- Implementation Roadmap
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Praktiken und unterstützende Prozesse
- Herausforderungen und Risiken
- Frameworks

Teilnahmegebühr: € 2.290,-; Frühbucher: € 1.990,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

DevOps Professional mit EXIN Zertifikat

Referent: Mathias Traugott
(Punctdavista)



Termin: 9.–10. Sept. 2019, 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: € 1.890,-; Frühbucher: € 1.790,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Im Rahmen der CON●ECT-Informunity-Veranstaltungen informieren hochkarätige internationale Speaker aus Wirtschaft und Wissenschaft über neue Technologien und wirtschaftliche Entwicklungen. Bei den Trend-Talks, Business-Breakfasts, Brunches oder Konferenzen haben Sie die Gelegenheit zu einem intensiven Erfahrungsaustausch mit unserem Netzwerk an IT-Anwendern, IT-Anbietern und ExpertInnen.

Hochkarätige Events, ein umfassendes Programm und Topspeaker aus Österreich, Deutschland und der Schweiz – das ist die **CON●ECT Business Academy**. Hier legen wir großen Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen.

Wir bieten Ihnen zertifizierte Ausbildungsprogramme aus den Bereichen Requirements Engineering, ITIL, DevOps, SIAM, Usability u. IT-Strategie, Software-Architektur.

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
<http://www.conect.at>

Zielgruppe:

IT-Entscheidungssträger, IT-Strategie, Leiter Help Desk & Call Center, Customer Care, Servicemanager, Service Desk, Service Owners, IT-Operations, Agile ITSM, Projektleiter, Call Center und Customer Experience

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 29. Herbstsymposium am 25.9.2019 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.