

# 17. Swiss Business & IT-Service-management Forum 2020



- Digitalisierung (Studien) und Valuestream
- ITSM Agile@Asfinag – eine Squad-Organisation im Betrieb
- Zukunft des Service Desk
- IT-Self-Service – 10 Fallstricke– Keynote mit R. Scholderer
- Künstliche Intelligenz und Chatbots
- Softwarelizenzmanagement / Assetmanagement
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps – eine Chance und ITIL 4 – der Value Stream
- Compliance – Cybersecurity
- Best Practices

Mit freundlicher Unterstützung von:

CON●ECT  
INFORMUNITY  
BITSeN.ch

Dienstag, 24. März 2020  
9.00–17.30 Uhr

Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

## PRELIMINARY PROGRAM

**Referenten:** Andreas Goldnagl (ASFINAG),  
Bettina Hainschink (CON●ECT Eventmanagement),  
Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär),  
Angelo Leisinger (CLAVIS klw),  
Robert Scholderer (Scholderer GmbH),  
Mathias Traugott (Punctdavista)

## Call for Papers/Sponsors

bis 30. September 2020:  
hainschink@conect.at

### Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 17. 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, werden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Digitalisierung (Studien) und Valuestream
- ITSM Agile@Asfinag – eine Squad-Organisation im Betrieb
- Zukunft des Service Desk
- IT-Self-Service – 10 Fallstricke – Keynote mit R. Scholderer
- Künstliche Intelligenz und Chatbots
- Softwarelizenzmanagement/ Assetmanagement
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps – eine Chance und ITIL4 – der Value Stream
- Compliance – Cybersecurity



Bettina Hainschink  
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez  
(BITSeN.ch)

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 Servicema-

nagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet. Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

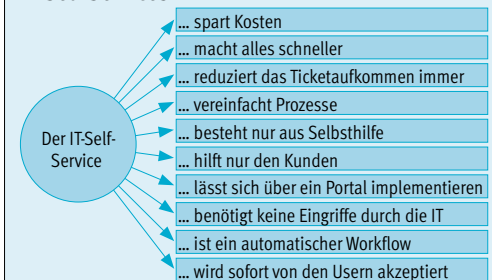
*Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)  
und Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)*

### IT-Self-Services



Robert Scholderer  
(Scholderer GmbH)

### Die 10 grössten Irrtümer bei der Konzeption von IT-Self-Services



### Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist?

Vor Jahren galt ITIL als das Nonplusultra. Heute muss alles agil sein. In der Schnelllebigkeit der Hypes geht (fast) vergessen, welches Ziel wel-

ches Framework verfolgt und was damit zu erreichen ist. DevOps ist eine sehr gute Ergänzung zu ITIL. Und umgekehrt. Am Schluss zählt nur eines, der Konsumenten-Nutzen. Je nach Fokus als Funktion einer Applikation oder reibungsloser Service-Erbringung auf Abruf oder noch besser: In Kombination!

## ITSM AGILE@ASFINAG – Beispiel einer SQUAD-Organisation im IT-Betrieb

Das Beispiel im IT-Betrieb der ASFINAG zeigt einen Lösungsansatz, wie man mit den Herausforderungen der digitalen Transformation, der steigenden Komplexität und Vernetzung umgeht, wo klassische Standards wie ITIL nicht mehr ausreichen. Was waren die Erfahrungswerte? Sind klassische Prozesse und Standards versus Agile Methoden ein Boxkampf mit einem Gewinner oder ein Paarlaufen, wo man beide Welten verbinden kann?



**Mathias Traugott**  
(Punctdavista)



**Andreas Goldnagl**  
(ASFINAG)

## Referenten

**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl** ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Management-erfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch Carrier-Com war er maßgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24 x 7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

**Mag. Bettina Hainschink.** Gesellschafterin, Sponsoring und Relationship Management. Die Wirtschaftsinformatikerin hat an der Universität Wien studiert und ist der kreative Kopf bei CON•ECT Eventmanagement und heute im Strategieboard tätig.

**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.

**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 Beratungs-

firma CLAVIS klw AG in Basel. Angelo Leisinger ist ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager und ISO/IEC 27000 Auditor.

**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.

**Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte** verinnerlicht konsequente Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der schweizerischen Fluggesellschaft.

Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim grössten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn.

Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in ITIL®, COBIT®, DevOps sowie als CEO der Punctdavista AG.

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. Januar 2020: CHF 250,-  
ab 21. Januar 2020: CHF 350,-

Mit Ehreindeinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 20. Januar 2020 kostenfrei; ab 21. Januar 2020: CHF 250,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2020 kostenfrei.

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



**BITSeN.ch**

## Anmeldung

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 17. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 24. 3. 2020 an (CHF 250,- bis 20. 1.; CHF 350,- ab 21. 1.; mit Ehreindeinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 20. 3.; ab 21. 3. CHF 250,-).

**Auf Einladung von**  BITSeN.ch  itSMF

**Mit Ehreindeinladung von**  CON•ECT

**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.