

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

## Service Desk – der Human Touch Point

- |              |   |              |  |
|--------------|---|--------------|--|
| <b>8.45</b>  | <b>Eröffnung der Veranstaltung</b><br>Miguel Jimenez (BITSeN.ch)  | <b>12.55</b> | <b>Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!</b><br>Benedikt Stürmer-Weinberger<br>(Cordaware)                               |
| <b>9.00</b>  | <b>Künstliche Intelligenz updated</b><br>Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)  | <b>13.20</b> | <b>Mittagspause</b>  |
| <b>9.45</b>  | <b>Eine echte Herausforderung –<br/>Die Verwaltung und Integration<br/>von Cloud-Infrastrukturen</b><br>Peter Stanjeck (USU GmbH)                               | <b>14.05</b> | <b>IT-Self-Services und Vertragswesen</b><br>Robert Scholderer (Scholderer<br>GmbH)                                  |
| <b>10.15</b> | <b>Bringen Sie ihr Service Manage-<br/>ment auf Enterprise Level!</b><br>Thomas Spring (PLAIN IT AG)  | <b>14.30</b> | <b>Agilität ist einfach – Wenn da bloss<br/>der Mensch nicht wäre (Erfahrungen<br/>der SBB)</b><br>Reto Schmid (SBB) |
| <b>10.45</b> | <b>Pause</b>  | <b>14.55</b> | <b>Veränderungen in der IT-Organisa-<br/>tion im digitalen Zeitalter</b><br>Christian Baier (Karer Consulting)       |
| <b>11.15</b> | <b>Automatisierung im Service-<br/>Management</b><br>Marcello Centineo (Ivanti)   | <b>15.30</b> | <b>Pause</b>   |
| <b>11.50</b> | <b>Simple, useful, value-added –<br/>How technology accelerates<br/>Enterprise Service Management –<br/>at Haufe-Lexware</b><br>Larissa Wißmann (Haufe-Lexware) | <b>15.55</b> | <b>Die Value Streams (Wertströme)<br/>im ITIL 4</b><br>Angelo Leisinger (Clavis)                                     |
| <b>12.15</b> | <b>Pause</b>  | <b>16.30</b> | <b>Warum DevOps nicht das bessere<br/>ITIL ist</b><br>Mathias Traugott (Punctdavista)                                |
| <b>12.30</b> | <b>Robotics – Endlich mehr Zeit für<br/>das Wesentliche!</b><br>Martin Frefel, Martin Gutmann<br>(SWISSCOM Analytics & RPA<br>Consulting)                       | <b>16.50</b> | <b>Roundup der Veranstaltung</b>   |
|              |   | <b>17.00</b> | <b>Networking</b>  |
|              |   | <b>17.45</b> | <b>Ende der Veranstaltung</b>  |