

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

Service Desk – der Human Touch Point



- Künstliche Intelligenz – Keynote von Univ.-Prof. E. Bratengeyer
- Robotic Process Automation – Erfahrungen aus dem Einsatz
- ESM – How technology accelerates Enterprise Servicemanagement (Haufe-Lexware)
– Servicemanagement auf Enterprise Level
- Die innovative IT-Organisation im digitalen Zeitalter – eine Studie
- Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte
- IT-Services und Vertragswesen
- Best Practices von SWISSCOM, ASFINAG, Haufe-Lexware u. a.
- ITSM Agile@ASFINAG – die SQUAD-Organisation im IT-Betrieb u. a.
- Expertentische: KI – Der Valuestream im ITIL4 – Agilität & DevOps
- Agilität ist einfach – Wenn da bloss der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB)

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Montag, 24. August 2020
9.00 – 17.30 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

ReferentInnen: Emma Bardey (Alcatel-Lucent Enterprise), Christian Baier (Karer Consulting), Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems), Marcello Centineo (Ivanti), Martin Frefel (Swisscom), Andreas Goldnagl (ASFINAG), Martin Gutmann (Swisscom), Bettina Hainschink (CON●ECT Eventmanagement), Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch), Angelo Leisinger (CLAVIS klw), Daniela Maack (Freestar-Informatik), Reto Schmid (SBB), Robert Scholderer (Scholderer GmbH), Thomas Spring (PLAIN IT AG), Peter Stanjeck (USU GmbH), Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware), Mathias Traugott (Punctdavis), Larissa Wißmann (Haufe-Lexware) – angefragt

Mit freundlicher Unterstützung von:

AGENDA

- 8.45 Eröffnung der Veranstaltung**
Miguel Jimenez (BITSeN.ch)
- 9.00 Künstliche Intelligenz updated**
Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)
- 9.45 Eine echte Herausforderung – Die Verwaltung und Integration von Cloud-Infrastrukturen**
Peter Stanjeck (USU GmbH)
- 10.15 Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise Level!**
Thomas Spring (PLAIN IT AG)
- 10.45 Pause**
- 11.15 Simple, useful, value-added – How technology accelerates Enterprise Service Management – at Haufe-Lexware**
Larissa Wißmann (Haufe-Lexware)
- 11.40 Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte?**
Emma Bardey (Alcatel-Lucent Enterprise)
- 12.10 IT-Self-Services und Vertragswesen**
Robert Scholderer (Scholderer)
- 12.50 Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!**
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 13.15 Mittagspause**
- 14.00 Automatisierung im Service-Management**
Marcello Centineo (Ivanti)

- 14.30 Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter**
Christian Baier (Karer Consulting)
- 15.00 Robotics – Endlich mehr Zeit für das Wesentliche!**
Martin Frefel, Martin Gutmann (Swisscom Analytics & RPA Consulting)
- 15.50 Pause**
- 16.15 ITSM AGILE@ASFINAG – Beispiel einer SQUAD-Organisation im IT-Betrieb**
Andreas Goldnagl (ASFINAG)
- 16.45 Agilität ist einfach – Wenn da bloss der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB)**
Reto Schmid (SBB)
- 17.10 EXPERTENTISCHE UND BEITRÄGE**
Die Value Streams (Wertströme) im ITIL 4
Angelo Leisinger (Clavis)
Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist
Mathias Traugott (Punctavista)
Agilität ist einfach – Wenn da bloss der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB)
Reto Schmid (SBB)
Roundup der Veranstaltung
- 18.00 Aperitiv**
Ende der Veranstaltung

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, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Digitalisierung (Studien) und Valuestream
- ITSM Agile@Asfinag – eine Squad-Organisation im Betrieb
- Service Desk, der »Human Touchpoint«
- IT-Self-Service – 10 Fallstricke – Keynote mit R. Scholderer
- Künstliche Intelligenz Robot Process Automation
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps – eine Chance und ITIL 4 – der Value Stream
- Agilität ist einfach, wenn da bloss der Mensch nicht wäre



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. Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)
und Miguel-Angel Jiménez (BITS&N.ch)

Künstliche Intelligenz updated

Weltweit wird intensiv an der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf Basis künstlicher Intelligenz gearbeitet. Aktuelle Errungenschaften auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz werden skizziert.

Kontroversielle Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren werden dargelegt und mit illustrativem Bild- und Tonmaterial hinterlegt. Der Vortrag beabsichtigt plakativ auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und die Achtsamkeit gegenüber den ungeahnten Herausforderungen zu erhöhen.

Eine echte Herausforderung – Die Verwaltung und Integration von Cloud-Infrastrukturen

Nahezu jede Firma nutzt heute Cloud-Infrastrukturen bei Serviceanbietern wie Amazon AWS



Erwin Bratengeyer
(Donau-Universität
Krems)



Peter Stanjeck (USU
GmbH)

oder Microsoft Azure. Aber wie erkennt man überhaupt, welche virtuellen Maschinen in Benutzung sind, und von wem? Wie können die Cloud-Services mit den ITSM-Prozessen gesteuert werden? Wie überwacht und verrechnet man die Kosten? Welche Services sind wirtschaftlich sinnvoll und welche nicht? Und wie integriere ich Cloud-Strukturen in die CMDB? Dieser Vortrag beleuchtet diese Problemstellungen und gibt Antworten.

Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise Level!

Im Referat zeigen wir auf, wie Sie mit unserem Standardprodukt schnell und mit minimalem Aufwand Ihren Fachbereichen eine Service-Management-Lösung für moderne digitale Arbeitsabläufe bereitstellen und wie Sie bekannte Projektrisiken eliminieren können.



Thomas Spring
(PLAIN IT AG)

Simple, useful, value-added – How technology accelerates Enterprise Service Management – at Haufe-Lexware

Um höchsten Automatisierungsgrad und beste Simplifizierung für den Nutzer zu erreichen, sind neue Technologien die Enabler.

Das bedeutet: Implementierung wird komplexer!



Larissa Wißmann
(Haufe-Lexware)

Von der reinen Implementierung von Services hin zur Usability. Eine wahre Gratwanderung zwischen Effizienz in der Bereitstellung von Services und der Effektivität des Users.

Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte?

Die digitale Transformation birgt großes Wachstumspotenzial, stellt Unternehmen aber gleichzeitig vor neue Herausforderungen. Allem voran steht die Kundenzufriedenheit an oberster Stelle. Durch eine proaktive und verbesserte Kommunikation, kann diese gesteigert und zeitgleich die Produktivität im Unternehmen verbessert werden. Durch ein optimiertes Workflow-Management können bspw. Kommunikationswege verkürzt und dank KI in Form von Chatbots die betriebliche Effizienz optimiert werden.



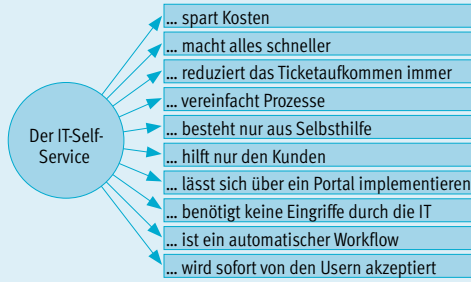
Emma Bardey (Alcatel-
Lucent Enterprise)

IT-Self-Services und Vertragswesen



Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)

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



Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!!

Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps?

Kommunikation ist ein Thema, welches niemals abreißen wird. Angefangen auf zwischenmenschlicher Ebene bis hin zu komplexen und langwierigen Kommunikationsstrukturen in Unternehmen.

Unser Thema konzentriert sich auf den Teil der Kommunikation, wo es darum geht, wie Informationen in Firmen aktuell weitergetragen werden und ob es nicht an der Zeit ist, ein generelles Umdenken anzustreben.



Benedikt Stürmer-Weinberger
(Cordaware)

Automatisierung im Service-Management

Durch die zunehmende Automatisierung befürchten Kritiker den Abbau von Arbeitsplätzen. Dies erinnert fast ein wenig an die Verteufelung der Dampfmaschine. Doch es gibt einen wichtigen Unterschied: Mitarbeiter werden nicht automatisch arbeitslos, sondern sie können auch davon profitieren. Durch die Automatisierung werden den (IT-)Mitarbeitern Freiräume geschaffen die Ihnen bei immer wiederkehrenden Aufgaben sonst nicht zur Verfügung stehen, da IT-Abteilungen heutzutage viel stärker und tiefer in immer schneller wandelnde Unternehmensprozesse verankert sind.



Marcello Centinno
(Ivanti)

Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter

- Anforderungen des digitalen Zeitalters an die IT-Organisation
- Methoden und Modelle am Markt
- Auswirkungen auf die Funktionen und Rollen in der IT
- Evolutionsstadien der IT-Organisation
- Transformation der IT-Organisation mit Hilfe von Organizational-Change-Management-Methoden
- Praxisbeispiele – Do's and Don'ts



Christian Baier
(Karer Consulting)

Robotics – Endlich mehr Zeit für das Wesentliche!

Neben 17 000 Mitarbeitern setzt Swisscom bereits heute mehr als 400 Roboter ein. Diese erledigen repetitive Tasks und ermöglichen so schnellere Antwortzeiten für unsere Kunden. Wir zeigen auf, wo sich das besonders lohnt und welche Grenzen es gibt.



Martin Frefel, Martin Gutmann
(Swisscom)

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?



Andreas Goldnagl
(ASFINAG)

Agilität ist einfach – Wenn da bloss der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB)

Selbstorganisation funktioniert – nur nicht so, wie wir uns das mit unserem bisherigen hierarchisch geprägten Mindset vorstellen. Kontrolle, Planungssicherheit und Linienführung werden ersetzt durch Rahmenbedingungen, agiles und iteratives Vorgehen sowie Konsent-Entscheidungen direkt durch das Team. Was bei der Umsetzung von Selbstorganisation überhaupt mit den Menschen passiert, welche Möglichkeiten und Chancen sich damit bieten, aber auch welche tiefen Gräben ein Wechsel in so eine Organisationsform aufreissen kann, erzählt Reto Schmid, Product Owner Culture&Change – IT 4.0 bei der SBB.



Reto Schmid (SBB)

Die Value Streams (Wertströme) im ITIL4

Die Value Streams (Wertströme) sind ein neues Element in ITIL4. Sie erlauben eine Ende-zu-Ende-Betrachtung von werthaltigen Abläufen (z. B. neue oder zu ändernde Services oder Support-Prozesse). Value Streams eignen sich deshalb unter anderem sehr gut zur Abbildung und Gestaltung des Ende zu Ende Erlebnisses seitens der Kunden und Benutzer (Customer Journey). Angelo Leisinger wird anhand zweier typischer Wertströme zeigen, wie diese Methode wirksam in der Praxis eingesetzt werden kann.



Angelo Leisinger
(CLAVIS kw)

Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist

Vor Jahren galt ITIL als das Non-plus-ultra. 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 Konsumenten-Nutzen. Je nach Fokus als Funktion einer Applikation oder reibungsloser Service-Erbringung auf Abruf oder noch besser: In Kombination!



Mathias Traugott
(Punctdávista)

ReferentInnen

Emma Bardey hat mehrjährige Erfahrung im IT-Umfeld und ist heute für den Bereich »Transportwesen« in Österreich und der Schweiz bei Alcatel-Lucent Enterprise verantwortlich. Als Lösungs-Provider im Bereich Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur, begleitet Alcatel-Lucent Enterprise mehr als 830 000 Kunden weltweit bei ihrer digitalen Transformation. Durch diesen intensiven Begleitprozess ist Alcatel-Lucent Enterprise in der Lage kontinuierlich innovative und maßgeschneiderte IT-Lösungen für seine Kunden anzubieten.

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 providerübergreifender Major Incidents und Changes sowie die Weiterentwicklung des Supply- und Sourcing-Mix.

Erwin Bratengeyer studierte Philosophie an der Universität Wien und Nachrichtentechnik an der Technischen Universität Wien. Seit 1996 ist er an der Donau-Universität Krems in der Lehre, der Forschung und als Dienstleister tätig. Er war seit daher mit der Leitung verschiedener Organisationseinheiten betraut, dem Zentrum für Bildung und Medien, dem Forschungszentrum TIM-Lab, dem Fachbereich für Consulting und PhD-Programme und der Akademie für Bildungstechnologien und Innovation. Seit 2009 ist er für das E-Learning Center der Donau-Universität Krems verantwortlich. Er ist Autor zahlreicher Fachartikel und ist Mitveranstalter und Programmleiter von einschlägigen europäischen Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien.

Marcello Centineo. Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration. Danach knapp 3 Jahre (2005 bis 2008) im Support gearbeitet (Stationen: Arrow Central Europe GmbH und LANDESK (jetzt Ivanti) in Deutschland/Frankfurt und England/Lon-

don). Dann ab 2009 knapp 10,5 Jahre als ITSM Consultant/Berater + Trainer für verschiedene Firmen. Erst beim Hersteller (LANDESK) direkt, danach für zwei LANDESK Partnerfirmen (J2 Consulting GmbH und Expertize GmbH). Dann als Senior Consultant bei der USU GmbH. Seit April 2019 als PreSales Solution Architect bei Ivanti.

Martin Frefel ist Teil des Swisscom Robotics Programms. Er beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Thema Effizienz und den Möglichkeiten repetitive Tätigkeiten zu automatisieren. Er kennt die Herausforderungen beim Aufspüren von geeigneten Cases und aufwas es bei der Umsetzung ankommt. Er hat einen guten Überblick über die Stärken der zahlreichen Softwareanbieter und wie Roboter effizient betrieben werden können.

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 Managementenerfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. 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.

Martin Gutmann verantwortet das Robotics und Analytics Consulting Geschäft von Swisscom B2B. Er kennt die Trends aus den Themen Robotics, Analytics und Artificial Intelligence. Er hat einen

langjährigen Hintergrund in der Optimierung von Geschäftsprozessen im internationalen Beratungsumfeld. Durch den engen Austausch mit Kunden aus unterschiedlichsten Bereichen, weiss er was aktuell besonders gut funktioniert und hilft Lösungen auch für komplexe Ausgangslagen zu finden.

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

Daniela Maack ist seit 2010 bei Freestar-Informatik AG tätig. Sie bringt über 25 Jahre Berufserfahrung in der Geschäftsführung, Personalentwicklung und Personalberatung bei internationalen Unternehmen und davon 13 Jahre Beratererfahrung mit. Ihr Spezialgebiet: Veränderungsprojekte, Digitalisierung und agile



Unternehmensführung. In der Personalentwicklung und Personalberatung liegt Ihr Fokus in der Nachwuchsführungsentwicklung und der erfolgreichen Zusammenstellung von Projektteams.

Reto Schmid, Leiter ICT Service Desk & Prozesse bei der SBB. Reto arbeitet seit 4 Jahren bei der SBB und leitet den internen IT Service Desk sowie verantwortet die relevanten ITIL Betriebsprozesse mit seinem Team. Reto ist eidg. dipl. Wirtschaftsinformatiker und absolut begeistert von alternativen Führungsmodellen (Soziokratie, Selbstorganisation etc.). Seine Abteilung funktioniert mittlerweile selbstorganisiert nach einem Framework, das von ihm selber entwickelt wurde (SELF).

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.

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.

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 Stanjeck 10 Jahre als Berater bei der internationalen Unternehmensberatung Accenture zahlreiche Kunden bei der Optimierung von IT-Betrieben und Anwendungsentwicklungen.

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.

Benedikt Stürmer-Weinberger ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH für Kommunikationsprojekte tätig und auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik und Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert.

Larissa Wißmann, Baujahr 1982, studierte an der Universität Freiburg, Faculty of applied science Informatik mit Nebenfach Medizin und schloss ihr Studium 2008 mit dem Diplom der Informatik ab.

2014 erhielt sie dann die Möglichkeit, in eine Führungsposition bei der Haufe Gruppe zu wechseln, um dort im Umfeld von SAP der Verantwortung von Betrieb der Systeme, der Weiterentwicklung und den damit verbundenen Tätigkeiten im Service Management nachzugehen.

Seit 2016 ist sie als Head of IT Service Management mit ihrem Team fester Bestandteil der Service Chain in der Haufe Group.

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 verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

Das **Österreichische IT Service Management Forum** (itSMF) **itSMF**
IT Service Management Forum
Austria

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.

IT-Servicekatalog & Pricing

Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referent: Robert Scholderer & Team (Scholderer GmbH)

Termin: 14.–15. Mai 2020, Zürich
14.–15. September 2020, 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
- Architektursatz: Techniker am Werk
- Anwenderbericht aus dem Flughafen Nürnberg
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

Teilnahmegebühr: CHF 1.850,-; Frühbucher: CHF 1.750,-

Info und Anmeldung: www.conect.at

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-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

IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehreinde-
ladung bei Anmeldung bis 22. März; ab 23. März 2020: CHF 250,-

Sales-Funktionen aus IT-Unternehmen: bis 9. August 2020:
CHF 250,-, ab 10. August 2020: CHF 350,-

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

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

www.conect.at www.bitsen.ch



BITSeN.ch

Anmeldung

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 17. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum
am 24. 8. 2020 an. Sales-Funktionen aus IT-Unternehmen: (CHF 250,-
bis 9. 8. 20; CHF 350,- ab 10. 8. 20); IT-Fachverantwortliche haben Zu-
gang mit kostenfreier Ehreindeinladung bei Anmeldung bis 9. 8.; ab 10. 8.
2020: CHF 250,-

Auf Einladung von BITSeN.ch iTSMF

Mit Ehreindeinladung von CON•ECT Cordaware Freestar

Karer Consulting Modis Plain IT SCHOLDERER USU

Ich bin IT-Anwender IT-Anbieter

Ermäßigungscode:

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektroni-
schen Verwaltung meiner ausgefüllten
Daten und der Nennung meines Namens
im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Ver-
anstaltungsinformationen per E-Mail ein-
verstanden.