

# Webinar

## Enterprise Service Management Studie & Trends



- **Studie Enterprise Service Management – Status quo**  
Martin Landis (USU GmbH)
- **Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise-Level!**  
Thomas Spring (PLAIN IT AG)
- **»Konsententscheidung« und »Delegation Poker / Delegation Matrix« ... zwei Basiselemente der Selbstorganisation**  
Reto Schmid (SBB)

**CON●ECT**  
**INFORMUNITY**  
**BITSeN.ch**

Mittwoch, 13. Mai 2020  
15.30–17.00 Uhr

Online

**Referenten:**

**Martin Landis** (USU GmbH)  
**Reto Schmid** (SBB)  
**Thomas Spring** (PLAIN IT AG)

**Moderation:**

**Angelo Leisinger** (CLAVIS klw)  
**Miguel-Angel Jiménez** (BITSeN.ch)

## AGENDA

### 15.30 Studie Enterprise Service Management – Status quo

Martin Landis (USU GmbH)

### 16.00 Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise-Level!

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

### 16.30 »Konsentscheidung« und »Delegation Poker / Delegation Matrix« ... zwei Basiselemente der Selbstorganisation

Reto Schmid (SBB)

## Studie Enterprise Service Management – Status quo

- Wer treibt das Thema in den Betrieben?
- Wie ist der aktuelle Status?
- Wie wird sich das zukünftig entwickeln?



Martin Landis (USU GmbH)

## Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise-Level!

Modernes und gewinnbringendes (Enterprise) Service Management zeichnet sich durch Userexperience, mehr als 100 Standardservices, Cognitive Services, einfache Anpassbarkeit der Formulare und Workflows aus, ist cloudbasiert und nutzt alle Funktionen einer Low-Code-Entwicklungsplattform. Dieses und noch viel mehr bietet SERVALX als zeitgemässes und erfrischendes Service Management Tool um die Serviceorientierung und das Wissen aus der IT in die anderen Service- und Supportbereiche der Firmen zu transportieren. Im Webinar geben wir einen Überblick über die Standardservices und die wichtigsten Funktionen sowie Einsatzszenarien von SERVALX.



Thomas Spring (PLAIN IT AG)

## »Konsentscheidung« und »Delegation Poker / Delegation Matrix« ... zwei Basiselemente der Selbstorganisation

Selbstorganisation ist ein komplexes Thema. Wie kann man damit starten, ohne direkt die Orga-

nisation zu überfordern? Reto Schmid wird in diesem Webinar zwei Themen aufgreifen, die sich für einen ersten Start in Richtung Selbstorganisation sehr gut eignen und wird etwas über die Entscheidungsform des »Konsent« erzählen sowie zeigen, wie man anhand eines Delegation Boards klare und explizite Machtverteilung zwischen Team und Führungskraft schaffen kann, mit denen noch dazu alle einverstanden sind.



Reto Schmid (SBB)

## Referenten

**Martin Landis** ist bei der USU AG im Produktbereich Valuation als Experte für das IT- und Enterprise Service Management tätig. Er hat über 15 Jahre Erfahrung in der Entwicklung und dem erfolgreichen Einsatz entsprechender Tools innerhalb der IT, aber auch in weiteren Servicebereichen wie Personal, Facility Management und Field Service.

**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.



**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.



**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).

**Thomas Spring** (PLAIN IT AG). Als Geschäftsführer 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.

## 17. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2020 Service Desk – der Human Touch Point

Montag, 24. August 2020, 9.00–17.30 Uhr  
Technopark Zürich, 8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

- 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)

**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 (Punctdavista), Larissa Wißmann (Haufe-Lexware) – angefragt

Mit freundlicher Unterstützung von:

Alcatel-Lucent  
Enterprise



CORDAWARE  
The Service Desk Suite



dpunkt.verlag



Freestar  
Informatik

ivanti

KARER  
CONSULTING

modis

PLAIN IT

SCHOLDERER



USU

itSMF  
IT Service Management Forum  
Austria

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>

**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 Webinar »Enterprise Service Management Studie & Trends« am 13.5.2020 kostenfrei an.
- 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.