

Herbstsymposium 2020

Business- und ITSM, Service Integration & KI-Forum

CONNECT INFORMUNITY



Donnerstag, 8. Oktober 2020
9.00 – 17.30 Uhr

Haus der Ingenieure
1010 Wien, Eschenbachgasse 9

- IT-Sourcing-Strategien & Multiprovidermanagement (SIAM)
- Multicloud-Lösungen und Erfahrungsberichte
- Hyper-Automatisierung für Self-Heal, Self-Secure und Self-Service
- IT im Zeitalter von E-Mail-Kollaps
- Teamübergreifend Arbeiten mit Enterprise Architecture Management – Projekte digital entwickeln
- Best Practices und Studien – ITIL 4
- Applying AI in Practice – Challenges und Lessons learned
- Künstliche Intelligenz – Status Quo und quo vadis?

Referenten: Christian Angerer (Alcatel), Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems), Lukas Fischer (SCCH), Stephen Hansen (Krino), Willibald Krenn (AIT), Orsolya Németh (Sparx), Andreas Schmid (Ivanti), Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware), Tobias Wällisch (Karer Consulting) und andere

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



AGENDA

- 8.45 Eröffnung**
- 9.00 Service Integration and Management**
Tobias Wällisch (Karer Consulting)
- 9.45 Hyper Automatisierung für Self-Heal, Self-Secure und Self-Service**
Andreas Schmid (Ivanti)
- 10.15 Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!**
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 10.40 Pause**
- 11.10 Best Practice**
- 11.30 Digitale Transformation mit Einsatz von IM, Chat und Chat Bots? – Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikation**
Christian Angerer (Alcatel)
- 12.00 Teamübergreifende Zusammenarbeit: mit »Enterprise Architecture Management« Projekte digital entwickeln**
Orsolya Németh (Sparx Services Central Europe)
- 12.30 Künstliche Intelligenz updated**
Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)
- 13.15 Mittagspause und Networking**
- 14.15 Applying AI in Practice: Key Challenges and Lessons Learned**
Lukas Fischer (SCCH)

- 14.55 Best Practice**
- 15.25 Automatisiertes Fahren – System-Anforderung bezüglich Safety, Security, Ethik und KI-Einsatz**
Erwin Schoitsch (AIT)
- 16.05 Bericht zum Krino Projekt**
Stephen Hansen (Krino), N.N. (AIT)
- 16.45 Ende der Veranstaltung**

Einleitung

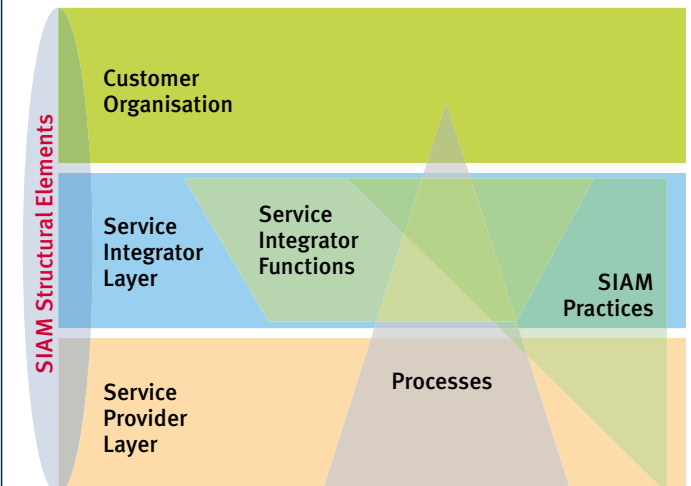
Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet. Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

Service Integration and Management

Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dafür, IT-Services teilweise an unterschiedliche IT-Dienstleister auszulagern, um ihre Unternehmensprozesse zu



Tobias Wällisch
(Karer Consulting)



optimieren und von den Best-of-Breed-Dienstleistungen der jeweiligen Anbieter zu profitieren. Service Integration and Management (SIAM) ist eine Managementmethode, die in solchen Multi-Provider-Umgebungen eingesetzt werden kann um die steigende Komplexität beherrschbar zu machen. Mit einem SIAM-Modell gibt es eine End-to-End-Sicht auf die Services und klar definierte und zugewiesene Verantwortlichkeiten. Der Ansatz wendet etablierte Standards zur Orchestrierung der Servicebereitstellung an und integriert IT-Services verschiedener Anbieter, um sicherzustellen, dass sie sich nahtlos zusammenfügen und Geschäftsvorteile bieten.

Hyper Automatisierung für Self Heal, Self Secure und Self Service

Erreichen Sie ein neues Niveau an Geschwindigkeit, Genauigkeit und Kosteneffizienz. Durch Proaktives, vorhersagbares und kontinuierliches Self-Healing und Self-Securing von Geräten sowie Self-Service für Endbenutzer aus einer Cloud basierten Plattform.



Andreas Schmid
(Ivanti)

Die Ivanti Neurons Plattform vereinheitlicht IT-Betrieb und Sicherheit. Die Anforderungen an eine moderne IT wachsen exponentiell. Home-Office, arbeiten von überall und zu jeder Zeit werden zur neuen Normalität. Die explosionsartige Zunahme von Endgeräten, insbesondere im IoT-Bereich, und die von ihnen erzeugten Daten schaffen gleichzeitig neue Sicherheitsrisiken und stellen die IT-

Sicherheit vor umfangreiche Herausforderungen. Self-Healing, Self-Security und Self-Service, unterstützt durch künstliche Intelligenz, helfen der IT auf schnelles Wachstum und steigende Komplexität zu reagieren. Ivanti Neurons ist die Hyper-Automatisierungsplattform, die Sie dabei unterstützt die digitale Transformation Ihres Unternehmens voranzutreiben.

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)

Digitale Transformation mit Einsatz von IM, Chat und Chat Bots? – Sichere Zusammenführung verschiedener Kommunikationselemente

Der digitale Wandel beginnt mit einer Strategie. Zuerst brauchen Sie eine klar definierte Strategie, um

die Möglichkeiten zu nutzen, die die digitale Transformation mit sich bringt. Beim Aufbau Ihrer digitalen Agenda beziehen Sie eine Vielzahl an Interessensgruppen mit ein und berücksichtigen deren Ziele. Jedes Unternehmen ist heutzutage in der einmaligen Lage die digitalen Tools neu zu überdenken. Dank APIs, Selbstbedienungsportalen, Applikationen, IM, ChatBots, AI, VR, AR können Kosten verringert und Geschäftsprozesse beschleunigt werden. Warum wird Chat, IM in Verbindung mit Wissensdatenbanken, Bots immer effizienter? Wiederholende Aufgaben und Fragen durch Bots-unterstützte Kommunikation verbessern.

1. Alle Bereiche miteinander gesichert vernetzen, um für die digitale Welt (IoT) von morgen bereit zu sein.
2. Nutzung von Analysetools, in einem neuen Ecosystem.
3. Von textbasierten Bots, einfach um sprachbasierten oder videobasierten Bots erweitern.
4. Wenn der Bot überfragt ist, dann einfach den Menschen in die Kommunikation einbinden.



Christian Angerer
(Alcatel)

Teamübergreifende Zusammenarbeit: mit »Enterprise Architecture Management« Projekte digital entwickeln

Die Digitalisierung unserer Arbeitswelt hat einen Quantensprung gemacht. Projektteams kommunizieren nun größtenteils



Orsolya Németh
(Sparx)

über digitale Wege, was besondere Anforderungen an die Zusammenarbeit stellt.

»Enterprise Architecture Management« (»EAM«) und das gemeinsame Modellieren schafft die Grundlage für diese Zusammenarbeit. Gemeinsam können im Modell Strategie, Anforderungen, Ist- und Soll-Modelle entwickelt werden.

Praxisbeispiel: dringliches IT-Projekt in einem internationalen Bankinstitut

Das in diesem Referat vorgestellte Praxisbeispiel zeigt auf, wie diese neue Zusammenarbeit gelingt. Das IT-Projekt eines internationalen Bankinstitutes hat auch unter den neuen Arbeitsbedingungen nichts an seiner Dringlichkeit verloren. Das gemeinsame Arbeiten an den erarbeiteten Modellen ermöglichte eine reibungslose Zusammenarbeit, die Kommunikation über und durch die Modelle stellte sicher, dass alle Projektmitglieder jederzeit auf dem aktuellen Stand des Projektes waren.

Der Lösungsansatz von »Enterprise Architecture Management & Teamarbeit« wurde von report.at im Juni 2020 für den eAward »Lösungen für neues Wirtschaften: Organisation« nominiert und ausgezeichnet.

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



Erwin Bratengeyer
(Donau-Universität
Krems)

Intelligenz werden skizziert. Kontroverse 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.

Applying AI in Practice: Key Challenges and Lessons Learned

The main challenges along with lessons learned from ongoing research in the application of machine learning systems in practice are discussed, taking into account aspects of theoretical foundations, systems engineering, and human-centered AI postulates. The analysis outlines a fundamental theory-practice gap which superimposes the challenges of AI system engineering at the level of data quality assurance, model building, software engineering and deployment.



Lukas Fischer (SCCH)

Automatisiertes Fahren – System-Anforderungen bezüglich Safety, Security, Ethik und KI-Einsatz

Im Wesentlichen geht es um die neuen Standards in ISO TC22, Road Vehicles, und verwandte



Erwin Schoitsch (AIT)

Standards, besonders wegen des notwendigen Einsatzes von KI.

Wie Modellvalidierung und Cybersecurity durch XAI unterstützt werden können.

Um zunehmende Komplexitäten zu beherrschen kommt die künstlichen Intelligenz sehr gelegen, doch der richtige Ansatz muss erst identifiziert werden. Zwei konkrete modelbasierte Anwendungsfälle und eine innovative explainable (»white-box«) AI, die hier zugleich Performance und Sicherheit unterstützen soll, werden von AIT und SparxSystems präsentiert.



Stephen Hansen
(Krino)



Willibald Krenn (AIT)

ReferentInnen

Stephen Hansen CMC ist Projektkoordinator im Auftrag von SparxSystems CE für das internationale »Krino XAI«-Projekt, eine Partnerschaft zwischen Experten aus der Linguistik, Philosophie und Technologie die es zum Ziel gesetzt hat, eine neue Art der transparente, lernfähige und kognitive KI zu erforschen und entwickeln.

Dr. Techn. Willibald Krenn ist Thematic Coordinator im Center for Digital Safety & Security bei AIT, wo er sich für Forschung in Cybersecurity und Com-

munication Technologies engagiert, darunter wie KI-Technologien diese system- und sicherheitskritische Bereiche effektiv und zuverlässig unterstützen können.

Orsolya Németh ist seit über 15 Jahren Trainerin im Umfeld von Business Software. Seit 2017 ist sie als Consultant und Trainerin für Sparx Services Central Europe tätig mit dem Branchenfokus Versicherungen. Dabei kann sie als Expertin auf ein breites Wissen an Modellierungssprachen wie BPMN, UML oder Archimate und Frameworks wie z.Bsp. TOGAF zurückgreifen.

Andreas Schmid ist seit 1999 in der IT tätig und beschäftigt sich seit mehr als 17 Jahren mit Ivanti-Technologien in verschiedenen Funktionen (als Kunde, Partner, Freelancer). Seit 13 Jahren als Professional Service Consultant begleitet und realisiert er Kundenprojekte von <100k bis >200k Assets.

Sein Antrieb für seine tägliche Arbeit ist es, die Dinge einfacher und automatisierter zu machen. Das ist der Grund, warum er die Ivanti-DNA liebt. Die Ivanti DNA folgt der Strategie der automatisierten Integration verschiedener IT-Disziplinen. Unified IT ist das Thema, das in der heutigen schnelllebigen Welt immer wichtiger wird. Das ist der Wert, den er versucht, allen unseren Interessenten und Kunden zu bieten.

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.

Tobias Wällisch ist seit über 15 Jahren Berater und Projektmanager bei der Karer Consulting und durchlief verschiedene Positionen. Als Principal Consultant war er bereits in zahlreichen Implementierungs- und Optimierungsprojekten von ITSM-Prozessen und -software tätig. Ebenso war er in verschiedenen Projekten zum Thema IT-Strategie und auch bei Software- und Hardwarerollouts involviert. Als Experte im Kompetenzfeld Service Integration & Management (SIAM) begleitete er bereits in diversen Unternehmen den Aufbau einer SIAM-Organisation. Seit einigen Jahren bietet er als akkreditierter Trainer SIAM Foundation Seminare an und gibt auf diesem Weg sein umfassendes und praxisorientiertes Wissen weiter.

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, Betriebsverantwortliche, Prozessverantwortliche DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transistion Management.

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 Herbstsymposium 2020 am 8.10.2020 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 weiter 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.