

Internationales Herbstsymposium 2021
**Business- und IT-Service-Management
– Cost-Management – Multicloud**

CONNECT
INFORMUNITY

Dienstag, 28. September 2021
9.00–16.00 Uhr

Ort abhängig von der Lage

- **Erlebnisbericht Schweizerisches Rotes Kreuz**
- **Artificial Intelligence Ops & Servicemanagement – darf es ein bisschen Agil sein?**
- **»Let the Robot do it for you!« – JIRA-System effizient umsetzen**
- **Strategien zur Modernisierung der Enterprise IT-Service-organisation – Integration, offene Plattformen, intelligente Technologien**
- **Multi-Cloud & Hybrid Cloud**
- **IT-Sourcing-Strategien**
- **Vertragsgestaltung bei Agilen Projekten**

ReferentInnen: Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH), Alexander Breznik (Omninet), Andreas Dittmann (USU) (angefragt), Martin Dusek-Lippach (Wiener Linien), Wolfgang Fiala (Fiala Informatik), Dominic Holzweber (Software Quality Lab), Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs), Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware), Ernst Tiemeyer (IT-Consultant), Mathias Traugott (Punctdavista) und andere
Moderation: Mathias Traugott (Punctdavista)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:

Alcatel-Lucent
Enterprise

CORDAWARE
INFORMATIONSLOGISTIK

OMNINET
SOFTWARE SOLUTIONS

CONNECT
.VIDEO

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

AGENDA

- 9.00 Begrüßung**
- 9.10 Erlebnisbericht Schweizerisches Rotes Kreuz: Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit**
Mathias Traugott (Punctavista)
- 9.45 Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?**
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 10.10 »Beste Lösung« – neue Wege im ITSM Knowledge Management**
Alexander Breznik (Omninet)
- 10.20 Best Practice**
- 11.00 Pause**
- 11.20 WAS ist WAS und für WAS? Value System – Value Chain – Value Stream**
Mathias Traugott (Punctavista)
- 11.45 »Let the Robot do it for you!« – Wie Sie ein effizientes und benutzerfreundliches JIRA-System umsetzen.**
Dominic Holzweber (Software Quality Lab)
- 12.10 AIOps und Service Management – darf es ein bisschen AGILE sein?**
Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH Service Operations)
- 12.45 Podiumsdiskussion**

- 13.00 Vertragsgestaltung bei Agilen Projekten mit Fokus aus Business Value**
Wolfgang Fiala (Fiala Informatik)
- 13.30 Mittagspause**
- 14.00 SAFe® Erfahrungsberichte**
- 14.30 Intelligence und integriertes Enterprise Architecture- und IT-Service-Management – Strategische Herausforderungen, Technologien und Wege zum Business-IT-Management der Zukunft**
Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)
- 15.00 Weitere Vorträge**
- 16.00 Networking und Pause**

Erlebnisbericht Schweizerisches Rotes Kreuz: Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit

Menschliches Leid zu verhindern und zu lindern lautet der Auftrag des SRK. All denen, die an der Front diesen Auftrag wahrnehmen gilt es tagtäglich verschiedenste Services zu erbringen. Diese sind IT-basiert, digital oder humanoid. Wir haben in den letzten 12 Monaten das Portfolio geschärft, Prozesse optimiert und Mitarbeiter befähigt, damit von jedem Spenden-Franken der maximalste Anteil den Verletzlichsten und Benachteiligten zukommt – und dies trotz Digitalisierungs- und Rationalisierungsdruck! Wir leben Service – für mehr Menschlichkeit!



Mathias Traugott
(Punctavista)

Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?

- Kommunikation in Unternehmen
- Zentrale Störungen belasten Anwender und die IT
- Reaktive oder proaktive Anwenderinformation im IT-Service Management
- Informationslogistik
- Best Practice



Benedikt Stürmer-Weinberger
(Cordaware)

»Beste Lösung« – neue Wege im ITSM Knowledge Management

Eine Wissensdatenbank im Servicemanagement ist essentiell für den Erfolg einer Serviceorganisation. Trotzdem wird diesem Thema in ITSM-Projekten oft zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt und bestehende, bereits etablierte Organisationsabläufe in diesem Bereich werden ignoriert. Dass dies auch anders geht, zeigt ein Kundenbeispiel, bei dem ein Teil des Wissensmanagements in der bekannten Art eines Online-Forums »wie es jeder kennt« implementiert wurde.



Alexander Breznik
(Omninet)

WAS ist WAS und für WAS? Value System – Value Chain – Value Stream

Mathias Traugott (Punctdavista)

ITIL4 verwirrt. Drei Begriffe, welche durch ITIL4 geprägt werden schaffen Unklarheit. Was ist der Unterschied zwischen Value System, Value Chain und Value Stream?

Und, was hat die IT davon und was der Kunde. Ob etwas einen Wert bringt, sprich Nutzen stiftet entscheidet letztendlich immer der Kunde bzw. der Konsument. Ganz subjektiv & individuell.

Einfach gesagt ist das Service Value System das oberste Konzept, sprich das allumfassende Generika. Die Service-Wertschöpfungskette bezieht sich auf Aktivitäten, welche das Herzstück des Service Value System bilden. Wertströme umfassen die detaillierten Beschreibungen der Aktivitäten, die

erforderlich sind, um auf Demands und Opportunitäten zu reagieren und (neue) Werte zu schaffen. Alles klar? Oder noch mehr verwirrt? Wie auch immer – anlässlich meines Referates werden Sie Klarheit erlangen.

»Let the Robot do it for you!« – Wie Sie ein effizientes und benutzerfreundliches JIRA-System umsetzen

Einfache und doch ständig wiederkehrende Arbeitsschritte sind auch in Ihrer JIRA-Umgebung große Zeitfresser. Nicht nur die Effizienz Ihrer Arbeit, sondern auch die Motivation der Benutzer leidet sehr darunter. Welche Möglichkeiten bietet JIRA out of the box und welche Plugins können uns hier unterstützen? Erfahren Sie durch Praxisbeispiele aus verschiedenen Kundenprojek-



Dominic Holzweber
(Software Quality Lab)

ten, wie Sie durch Automatisierung Ihres Jira-Systems wertvolle Ressourcen sparen und gleichzeitig eine höhere Datenqualität erreichen.

AIOps und Service Management – darf es ein bisschen AGILE sein?

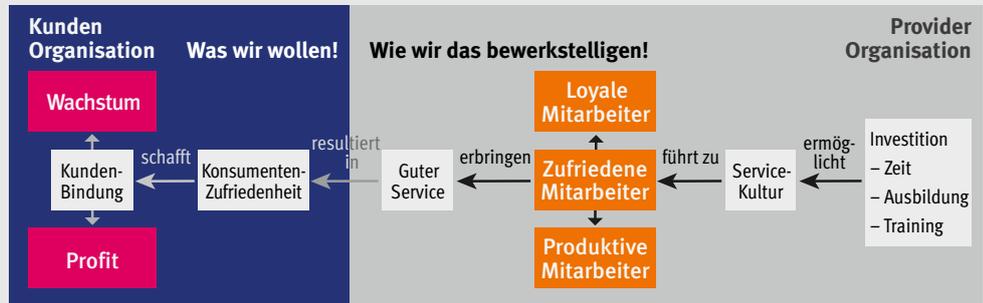
Im Betrieb von Anwendungen, Services und Infrastruktur geht's immer um Geschwindigkeit – reduzieren Sie die Zeit, ein Problem zu lösen, und verhindern Sie Probleme in der Zukunft. Gleichzeitig bringen neue Plattformen, Virtualisierungstechniken und Cloud eine Agilität in den Betrieb, der die alten Tools schnell an ihre Grenzen bringt.



Harald Biedermann
(ÖBB-BCC GmbH)

Wenn Sie sich mit (IT-)Betrieb beschäftigen, haben Sie wahrscheinlich schon von AIOps (Artificial Intelligence Operations) gehört. Kernelemente von AIOps sind das intelligente Einspeisen

Wie eine Servicekultur zu Wachstum führt



von Daten und das Auffinden einer Vielzahl von Echtzeit- und historischen Daten, Kontext durch Topologieinformation sowie das Erkennen möglicher Fehlerquellen.

Das ÖBB Business Competence Center betreut mehr als 1500 Services in einer heterogenen Systemlandschaft, mit der auch ein Großteil der ITIL-Disziplinen bedient werden kann. Wir zeigen Ihnen gemeinsam am Beispiel der ÖBB, wie IBM AIOps Sie in Ihrem Weg zum automatischen Betrieb unterstützt. Wir erklären, wie Sie durch die Kombination von statischen und dynamischen Anwendungs- und Infrastruktur-Topologien für genau den richtigen Kontext sorgen, um Probleme schneller zu erkennen und zu lösen – und wie agile Umgebungen in die bestehende Architektur integriert und so altbewährte Prozesse beibehalten werden können.

Vertragsgestaltung bei Agilen Projekten

Bei Anwendung des Wasserfallmodells stellt das Pflichtenheft das Referenzdokument dar – es ist daher »relativ einfach« zu überprüfen, ob eine Software die definierte Funktionalität erfüllt oder nicht. Als Vertragstyp bietet sich der übliche Werkvertrag an.

- Bei agilen Vorgehensmodellen fehlt das Pflichtenheft. Der im Werkvertrag geschuldete Erfolg muss daher auf andere Art definiert und bewiesen werden. Voraussetzung dafür ist ein tiefgreifendes Vertrauensverhältnis, welches in einem Agile-Festpreis-Vertrag zum Ausdruck kommt.



Wolfgang Fiala (Fiala Informatik)

- Zum Projektstart existiert zwar eine möglichst vollständige, aber noch nichtdetaillierte Beschreibung des Vertragsgegenstandes. Das macht es für den Anbieter schwer, eine realistische Kostenschätzung zu erstellen.
- Man benötigt daher einen Vertragsrahmen, in dem man sich auf Budget und Termine einigt und ein strukturiertes Vorgehen vereinbart. Mit diesem Vorgehen wird der »Scope«, also die inhaltliche Arbeit, innerhalb eines vereinbarten Rahmens dazugehöriger Prozesse definiert und gesteuert.

Auf diese und weitere Fragen wird in diesem Impulsvortrag eingegangen. Teilnehmer sollen verstehen, warum ein Agiler Festpreisvertrag wichtig ist, und wie sich dieser positiv auf die Planung auswirken. Mit dem Agilen Festpreisvertrag wird sichergestellt, dass der Kunde immer das bekommen soll, was für ihn den größten Mehrwert bringt. (Fokus auf Business Value).

Intelligence und integriertes Enterprise Architecture- und IT-Servicemanagement – Strategische Herausforderungen, Technologien und Wege zum Business-IT-Management der Zukunft

Ausgehend von den aktuellen Herausforderungen (wie einer von intelligenten Technologien geprägten IT-Landschaft) und einer zu entwickelnden Integrationsstrategie wird ein in der Praxis bewährtes Vorgehensmodell zur Planung



Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

und Einführung zukunftsorientierter Business IT-Services vorgestellt. Mit einer Roadmap wird aufgezeigt, wie basierend auf strategischen Konzepten bzw. EAM-Initiativen ein nachhaltiges Business IT-Servicemanagement mit einer hohen Wertschöpfung gelingt. Gleichzeitig bieten intelligente Technologien aber auch gigantische Geschäfts- und Automatisierungs-Potenziale für das Business IT-Servicemanagement. Cloud-Technologien mit modernisierter Anwendungsintegration, IoT, Daten-Virtualisierung sowie B2B-Lieferketten haben zur Konsequenz, dass neue Möglichkeiten für die IT-Integration sowie zu erbringende Business IT-Services genutzt werden.

ReferentInnen

Harald Biedermann, ÖBB-BCC GmbH, Service Operations – Teamleiter Monitoring & Eventmanagement. Harald Biedermann ist seit über 30 Jahren bei den Österreichischen Bundesbahnen im IT-Business beschäftigt. Er begann als Host-Systemprogrammierer und beschäftigte sich schon früh mit Systemmanagement. Seit 1999 ist er für eine breite Palette von System- und Servicemanagement Produkten von verschiedenen Herstellern und deren Integration in übergreifende Lösungen verantwortlich.

Ing. Alexander Breznik ist seit mehr als 20 Jahren in der IT-Branche tätig, hat 12-jährige Unternehmer-Erfahrung und ist aktuell für OMNINET Austria als Verantwortlicher für den Bereich Sales & Partnermanagement aktiv. Der Fokus auf daten- getriebene Projekte und deren kundenzentrierte Ab-

wicklung, aus Beratungs- sowie Umsetzungs-sicht, begleitet ihn seit Jahren.

Dominic Holzweber. Nach meinem Studium der technischen Physik habe ich meine Leidenschaft zur IT zum Beruf gemacht. In meiner Position als Trainer und Berater bei Software Quality Lab helfe ich unseren Kunden dabei, sowohl die Qualität Ihres Software Produkts, als auch die gelebten Prozesse während der Entwicklung zu verbessern. Dafür halte ich Kurse, in denen ich den Teilnehmern Wissen zu Themen wie Softwaretesten, Softwarearchitektur, Clean Code und anderen Bereichen der Softwareentwicklung vermittele. Als Berater habe ich bereits zahlreiche Kunden, bei der Evaluierung und Einführung von Tools wie Jira und anderen Atlassian Produkten, unterstützt.

Almudena Rodriguez Pardo. Management 3.0 Licensed Trainer, PMI-ACP, SAFe Program Consultant (SPC), ICA-BAF. Business Agility Consultant bei Rodriguez Pardo & Assocs. Almudena Rodriguez Pardo sammelte über 22 Jahre Praxiserfahrung in Telekommunikationsunternehmen als Entwicklerin, Market Support Engineer und in der Qualitätssicherung. Passionierte Agile Expertin, mit einer sehr breiten praxisbezogenen Erfahrung in der Anwendung von Lean und Agile Methodologien, unterstützt Almudena mit ihrer Unternehmensberatung die erfolgreiche Agile Transformation eines breiten Spektrums europäischer Unternehmen. Mit ihren Consultingleistungen betreut Almudena eine Vielzahl von Branchen wie Versicherungen, Telekommunikationen, Modemarken, Regierung, Apps, Media, ..., diese Erfahrungen sind die Grundlage für ihren Leading-SAFE-Kurs, wo sie theoretische

Inhalte mit praxisbezogenen Beispielen und »Best Practices« aus der Industrie kombiniert.

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.

Ernst Tiemeyer ist seit Jahren als Consultant, Hochschuldozent und Fachjournalist für strategisches IT-Management, Enterprise Architecture Management, ESM/ITSM sowie IT-Governance/Risk- und Compliance Management tätig. Er war und ist bis heute in leitenden Projektfunktionen sowie im Managementtraining aktiv.

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.

Live Online-Seminar

SAFe Agilist (SA) – Leading SAFe® 5.1 mit Zertifikat

Referentin:

Almudena Rodriguez Pardo
(Rodriguez Pardo & Assocs)



**Termine: 9.–10. September 2021,
8.–9. November 2021**

Inhalte des Seminars:

- Einführung in das Scaled Agile Framework (SAFe®)
- Die Lean-Agile-Denkweise und was sie bewirkt
- Verständnis der SAFe®-Prinzipien
- Program-Increments (PI) planen und durchführen
- Werte erkennen, realisieren und die Wertschöpfungskette gestalten
- Wie man ein Lean-Agile-Unternehmen führt
- Lean-Portfolios einrichten
- Das Prinzip hochskalieren und große Lösungen bauen

(Auch in englischer Sprache verfügbar)

Teilnahmegebühr: 1.590,-, Frühbucher: € 1.490,-;
Prüfung inklusive (Alle Preise + 20% MwSt.)

Information und Anmeldung: www.conect.at

Online-Zertifikats-Lehrgang

Strategisches IT-Management
Qualifizierung zum strategischen IT-Manager



Referenten: Ernst Tiemeyer und andere

Dauer: 8 eintägige Module (auch einzeln buchbar)

Das Ziel dieses Lehrganges ist es, den Teilnehmern umfassende und handlungsorientierte Informationen zu geben, um die vielfältigen Anforderungen und Herausforderungen im strategischen IT-Management heute und künftig erfolgreicher bewältigen zu können: Sie erhalten aktuelles und in der Praxis notwendiges Wissen aus wesentlichen strategischen Aktionsfeldern des IT-Managements. Im Mittelpunkt der Online-Seminarmodule bzw. der Live-Veranstaltungen stehen Instrumente, Methoden und Lösungsansätze, die Anregungen und Antworten für typische Fragen, Handlungssituationen und Problemstellungen im Kontext des strategischen IT-Managements geben.

- 15. 9. 2021 Modul 1: IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung**
- 29. 9. 2021 Modul 2: Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)**
- 13. 10. 2021 Modul 3: Digital Business und IT-Management**
- 27. 10. 2021 Modul 4: Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement**
- 10. 11. 2021 Modul 5: IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)**
- 24. 11. 2021 Modul 6: Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT**
- 1. 12. 2021 Modul 7: IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing**
- 15. 12. 2021 Modul 8: IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management**

Preise: Einzelmodule: € 900,-, Frühbucher*: € 800,-; Gesamtlehrgang: € 5.600,-, Frühbucher*: € 4.800,-
5% Ermäßigung für zahlende Teilnehmer der 3. EAM-Konferenz 2021.

* bis 4 Wochen vor dem (ersten) Kurstermin. Alle Preise zuzüglich 20% MwSt.

Weitere Informationen und Anmeldung: www.conect.at

Agiles ITSM

Referenten:

Mathias Traugott und **Dorothea Duwe** (Punctdavista)

Termin: 4. Oktober 2021, online



Inhalte

- **Modul 1: Was ist Agile?**
Ziel: Schaffen gemeinsames Verständnis
- **Modul 2: Agiles Manifest, Agile Prinzipien und ITIL Guiding Principles?**
Ziel: Erarbeiten und Verstehen der Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- **Modul 3: Agile Methoden und Service - Management**
Ziel: Anwendung an konkreten Beispielen

Teilnahmegebühr: € 850,-; Frühbucher: € 750,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: www.conect.at

ITIL4® Foundation

Referent:

Mathias Traugott (Punctdavista)

Termine: 18.–19. Oktober 2021,
13.–14. Dezember 2021, online



Inhalte

- Verstehen des Service Management Frameworks nach ITIL4®
 - Struktur und Vorteile von ITIL4®
- Grundkonzepte, Schlüsselbegriffe und Definitionen von ITIL4®
 - Werte und Werte schaffen
 - Produkt und Service
- 4 Dimensionen des Service Management
- Service Value System
- Die 34 ITIL®-Praktiken, deren Ziele sowie deren Einbindung in die Service Value Chain
- Folgende Praktiken werden detaillierter betrachtet
 - Continual Improvement
 - Change Control
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Service Request Management
 - Service Desk und Service Level Management

Teilnahmegebühr: € 1.125,-; Prüfung: € 250,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: www.conect.at

ITIL4® Managing Professional Transition

Referent:

Mathias Traugott (Punctdavista)

Termin: 6.–10. Dez. 2021, online



Inhalte

- Verstehen des Service Management Frameworks nach ITIL4®
 - Struktur und Vorteile von ITIL4®
- Grundkonzepte, Schlüsselbegriffe und Definitionen von ITIL4®
 - Werte und Werte schaffen
 - Produkt und Service
- Service Value System mit allen Komponenten
- Service Value Chain bestehend aus
 - 7 Prinzipien
 - 4 Dimensionen
 - Governance
 - Kontinuierliche Verbesserung
- Die 34 ITIL®-Praktiken deren Ziele sowie deren Einbindung in die Service Value Chain
- Schlüsselkonzepte aus den Spezialisten-Kursen
 - Create, Deliver & Support
 - Drive Stakeholder Value
 - High Velocity IT
 - Direct, Plan & Improve

Teilnahmegebühr: € 2.444,-; Prüfung: € 340,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Information 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-Servicemanager, Betriebsverantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Prozessverantwortliche

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

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

- Ich melde mich zum Internationalen Herbstsymposium 2021 am 28. 9. 21 an:
- als IT-Anwender kostenfrei
 - für Salesfunktionen aus IT-Unternehmen und IT-Consultants 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.