

28. Internationales Herbstsymposium IT-Service & Business Service Management & DevOps

CONNECT INFORMUNITY

Donnerstag, 14. September 2017
9.00–14.00 Uhr

Microsoft
1120 Wien, Am Europlatz 3

- **Benchmark-Studie: Kundenservice im digitalen Zeitalter (angefragt)**
- **Wie hängt Agile Development, Scrum, DevOps mit den etablierten Konzepten im Servicemanagement zusammen?**
- **Self Service**
- **ITSM bei der Salzburg AG**
- **Service Desk 2.0 – ein Fallbeispiel der Baloise**
- **IT-Sourcing-Strategien**
- **SIAM: Deliver consistent IT-Services that create business benefits**
- **SIAM: Wie bekommen wir die Providerlandschaft in den Griff?**
- **Leistungskennzahlen im ITSM**

Referenten: Christian Baier (KARER Consulting), Sabrina Chiaradia (Baloise Group), Elisabeth Gstarz (Exin), Rico Meyer (Baloise Group), Markus Müller (ABB), Gerwald Oberleitner (Microsoft), Robert Pumsenberger (Salzburg AG), Helmut Steigele (Cascade IT), Mag. Alexander Stoik (PIDAS), Mathias Traugott (Punctdavista)

Moderation: Wolfgang Rath-Rauch (itSMF Beirat)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



BITS&N.ch



AGENDA

- 8.30 Registration**
- 9.00 Eröffnung der Veranstaltung**
- 9.10 ITSM bei der Salzburg AG**
Robert Pumsenberger (Salzburg AG)
- 9.35 When the technocrats leave the field, design thinkers fill this vacuum.**
Helmut Steigele (Cascade IT)
- 10.10 Benchmark-Studie: Kundenservice im digitalen Zeitalter**
Alexander Stoik (Pidias)
BRZ angefragt
- 10.30 Pause**
- 11.00 Service Integration & Management (SIAM) – Deliver consistent IT-Services that create business benefits**
Christian Baier (Karer Consulting)
- 11.30 Multi-Supplier Change-Management nach SIAM**
Markus Müller (ABB)
- 12.00 Business- und Kundenorientierung, ein Service Desk der Zukunft?**
Sabrina Chiaradia und Rico Meyer (Baloise Group)
- 12:45 Wie hängt Agilität mit Servicemanagement und Compliance zusammen?**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 13.30 Mittagspause**
- 14.30 Ende der Veranstaltung**

Einleitung

Auf dem diesjährigen 28. Internationalen Herbstsymposium, das von itSMF Austria in Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Digitalisierung
- Service Desk 2.0 der Zukunft
- Service Integration & Management (SIAM)
- Self Service und Knowledge Management
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit
- DevOps – Herausforderung oder Chance
- Compliance
- Anwenderberichte von Salzburg AG, Baloise etc. (BRZ, ABB angefragt)

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Pro-



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)

zesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigenen Organisation findet. Wir würden uns freuen, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

Mag. Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)

Was ist DevOps?

In dem Kunstwort DevOps steckt bereits das Ziel dieses Ansatzes: IT-Entwicklung (Development) und Betrieb (Operations) sollen nicht mehr getrennt agieren, sondern von Beginn an in gemeinsamen Teams zusammenarbeiten.

Diese Teams setzen sich zusammen aus Architekten, Entwicklern, Testern und Betriebsexperten. Aufgrund dieser engen Zusammenarbeit und Abstimmung verkürzt sich im Idealfall die »Time to Deployment« drastisch.

SIAM

The increasing complexity of the IT value chain and the rise of multi-vendor supplier ecosystems has led to the rise of Service Integration and Management (SIAM) as a new approach.

Service Integration is the set of principles and practices, which facilitate collaborative working relationships between service providers required to maximize the benefit of multi-sourcing. Service Integration facilitates the linkage of services, the technology of which they are comprised and the delivery organizations and processes used to operate them, into a single operating model.

SIAM is a relatively new and fast evolving concept. SIAM teams are being established in many organizations and in many different sectors, as part of a strategy for (out)sourcing IT services and other types of service.

(Quelle: SIAM. Principles and Practices for Service Integration and Management. Van Haren Publishing)

Heute wird DevOps stark von Internet-Companies und App-Entwicklungsunternehmen eingesetzt. Allerdings interessieren sich auch immer mehr klassische Unternehmen für das Thema. Sie sehen darin nicht nur eine Möglichkeit, ihre IT-Entwicklung und -Produktion effektiver zu gestalten, sondern auch die Chance, die Geschwindigkeit in kritischen IT-Bereichen zu erhöhen. Erfahrungen mit agiler Entwicklung helfen Unternehmen, DevOps erfolgreich im eigenen Betrieb umzusetzen.

(Quelle: Computerwelt, Ausgabe 2015/39)

When the technocrats leave the field, design thinkers fill this vacuum.

Oder umgekehrt: Zuerst kam die Idee, danach die Best Practice. Das Design Thinking nimmt mehr und mehr Raum in der Digitalisierungs- und Disruptionswelle ein, die derzeit über uns herein-

bricht. Was hinter dem Begriff steckt, wie, wo und an welchem Ort es in der Praxis der Digitalisierung und des Servicedesigns zur Anwendung kommt und wo die Berührungspunkte zu weiteren Leitthemen des IT-Service-management sind, ist Teil dieses Beitrages.



Helmut Steigele
(Cascade IT)

Benchmark-Studie

Die Umfrageergebnisse verlaufen entlang der Themenbereiche, welche für den Kundenservice im digitalen Zeitalter entscheidend sind: Omnichanneling, Service Design, Service-Automation, Fans und Service Transformation.

- Omnichanneling: Unterneh-



Alexander Stoik
(Pidias)

- men setzen auf neue digitale Kanäle
- Service Design: Wenn Emotionen im Spiel sind, suchen Kunden einen persönlichen Kanal
- Service Automation: Es gibt viel ungenutztes Potenzial
- Fans: Kundenservice ist der wichtigste Treiber der Fan-Quote
- Service Transformation: Digitalisierung ist Chefsache

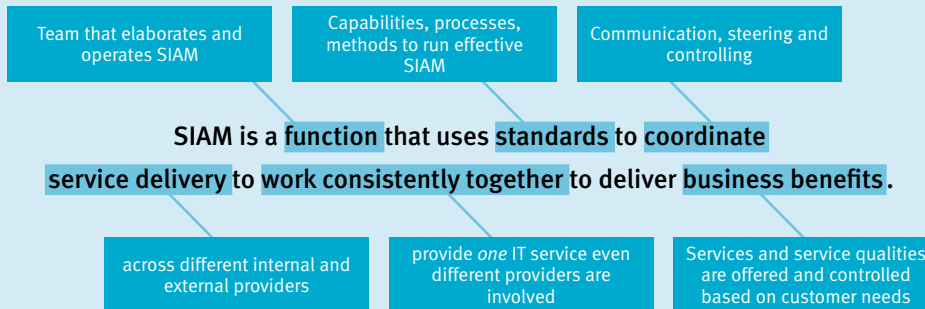
Service Integration & Management (SIAM) – Deliver consistent IT-Services that create business benefits

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, um sicherzustellen, dass die gelieferten Services die Erwartungen erfüllen, die Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse, um alle internen und externen Provider entsprechend ein- und anbinden zu können, der Aufbau einer aktiven Orchestrierungsfunktion für die Steuerung providerübergreifender Major Incidents und Changes sowie die Weiterentwicklung des Supply und Sourcing-Mix.



Christian Baier
(Karer Consulting)

Service Integration and Management – A Definition



Quelle: KARER Consulting

Multi-Supplier Change-Management nach SIAM

Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern

Änderungswesen im Bereich des Infrastrukturbetriebes und im Bereich der Applikationswartung müssen aus gutem Grund verschieden gemanagt werden.



Markus Müller (ABB)

Was der eine als klassisch und »Waterfall Modell« belächelt ist für den anderen ein wesentlicher Bestandteil betrieblicher Sicherheit, Risikominimierung und stabiler Serviceerbringung. Der Weg vom kreativen Silicon Valley zur europäisch geprägten Konzern IT ist weit.

Werfen Sie einen Blick hinter die Kulissen eines globalen IT-Infrastrukturmanagements um Gemeinsamkeiten oder Unterschiede zu Ihrer eigenen Change-Management Implementierung zu sehen. Ausgehend von einer schematischen Aufbauorganisation einer SIAM Organisation bietet Herr Müller in der zur Verfügung stehenden Zeit eine Anzahl von Aspekten an die je nach Interessenslage diskutiert werden können. Beispiele: Wie ist Change-Management im Prozessmodell eingebettet? Welche Prozesshilfsmittel stehen zur Verfügung? Was und wie kann man automatisieren? Wie werden Lieferanten integriert und wie kann Prozessleitung aussagekräftig gemessen werden?

Business- und Kundenorientierung, ein Service Desk der Zukunft?

- Wir stellen die Baloise und den internen Corporate IT-Servicedesk in der Schweiz vor.
- Wir zeigen unsere Ideen einer Entwicklung zum Service Desk der Zukunft auf.
- Wir erzählen über bereits realisierte Ideen und die dabei gemachten Erfahrungen.



Sabrina Chiaradia
und Rico Meyer
(Baloise Group)

Die IT-Organisationen ändern sich radikal – IT-Organisationen werden radikal verändert – oder verschwinden!

Wie hängen da Agile, DevOps, SCRUM, COBIT und Service Management? – Werden diese zum Relikt des letzten Jahrzehnts?

ja! Und nein!

Das Business wird zukünftig größeren Einfluss auf die Technologien nehmen, der Cloud Einsatz wird auf globales Niveau angehoben, die Entwicklung wird sich auf ausgewählte Services konzentrieren und somit werden Agile und DevOps immer Wichtiger und künstliche Intelligenz und kognitive Technologien werden an Bedeutung gewinnen. Diese Aussagen von den Analysten bedeuten im Umkehrschluss, dass zukünftig viele kleine Teams von (IT-) Spezialisten ge-



Mathias Traugott
(Punctdavia)

fragt werden, dass die traditionelle IT-Organisation als konsequente Weiterentwicklung der aktuellen Digitalisierung und der mit ihr verbundenen disruptiven Technologien und somit die totale Veränderung bewährter und bekannter Geschäftsmodelle in eine Front- und Backend-IT-Organisation zerfallen wird und letztendlich 3 Modelle bleiben: Broker, Integrator, Orchestrator oder Business Service Provider aus dem Zusammenschluss von Business und IT-Experten oder interne hochspezialisierte interne Berater als Team of Excellence für Themen wie Projekt- oder Service-Management.

Mit Bestimmtheit müssen wir diesen organisatorischen Wandel sofort angehen, steuern und führen, nicht »managen«. Was zählt, ist die Wirksamkeit der Führung im Kontext der Strategie und innerhalb des Wertesystems der Unternehmung. Mehr Fernrohr und weniger Rückspiegel ist daher das Gebot der Stunde und nicht das Framework per se. Letztere richtig zu nutzen ist die Aufgabe. Die Frameworks mögen uns dabei – richtig eingesetzt – helfen, die entsprechenden Zertifizierungen den Wert der Mitarbeiter halten oder gar steigern. Die Frameworks bleiben wie in der Vergangenheit: Mittel zum Zweck! Richtig und mit dem entsprechenden Know-how eingesetzt, verhelfen sie den IT-Organisationen zum Boost in dieser radikalen Veränderung. Die Analysten raten als kurzfristige Sofort-Maßnahmen zu einem Upgrade ausgewählter Schlüsselrollen und -prozesse, wie Architektur, Vendor Management und Mobile Design. Dazu die Anpassung der Berichtsstrukturen und zur Mobilisierung des Vorstands für die Definition der künftigen Struktur. Sind Sie für die Zukunft gerüstet und haben Sie einen Plan die Veränderung anzugehen? Wir zeigen Schritte auf und machen Sie fit.

ReferentInnen

Christian Baier ist Vorsitzender der Geschäftsführung der KC Holding GmbH und Vorstandsvorsitzender der Karer Consulting Deutschland.

Nach seinem Studium am renommierten ESB in Reutlingen und der Middlesex University in London stieg er 1996 in die neu gegründete Karer Consulting AG in der Schweiz ein und begleitete dort verschiedene Positionen, bis er 2016 die Geschäftsführung der gesamten Gruppe übernahm. Er ist seit über 20 Jahren Berater im Umfeld IT-Service & Provider Management und Experte im Aufbau von Service Integration und Management-Funktionen (SIAM).

Sabrina Chiaradia. Problem-Managerin in der Corporate IT. Seit 2006 in verschiedensten Funktionen in der Baloise tätig.

Rico Meyer. Leiter Corporate IT-Servicedesk, Seit 1999 in verschiedensten Funktionen in der Baloise tätig

Mag. Alexander Stoik ist Head of Consulting, Mitglied der Geschäftsführung und seit 2004 bei PIDAS in zahlreichen Projekten in Österreich, Deutschland und der Schweiz tätig. Er studierte Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität Wien und widmete sich schon früh dem Prozessmanagement und der Kommunikationswissenschaft. Seit 2004 setzt er für PIDAS als Berater und Führungskraft Service Management Projekte auf IT- und Businessseite in den Disziplinen Strategie, Performance, Development und Excellence erfolgreich um. Er greift mittlerweile auf mehr als

20 Jahre pragmatische und leidenschaftliche Expertise im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Informationstechnologie zurück.

Markus Müller fing als SAP-Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter anderem als Vice President für itSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job bei ABB erhielt.

Wolfgang Rath-Rauch ist seit nahezu 4 Jahrzehnten im Bereich der IT tätig. Nach einer technischen Ausbildung sammelte er Erfahrung in der Programmierung, Requirements Engineering, Software-Architektur und Projektleitung. Seit mehr als zehn Jahren fokussiert er sich auf den Bereich IT-Servicemanagement. Cloudifizierung und neue Software-Entwicklungsstrategien legen eine Neuorientierung der hergebrachten Servicemanagement-Praktiken in Form von DevOps-Initiativen nahe. Wolfgang Rath-Rauch ist seit 5 Jahren in diesen Bereich als Berater und Projektmanager tätig.



Dr. Helmut Steigele, Geschäftsführer CascadeIT Schweiz, Lead Partner Fox IT Central Europe, Associated Partner Value Added Service GmbH Deutschland. Zuvor diverse Leitungsfunktionen im Projekt- und Servicemanagement (ÖNB, UBS, UNISYS). Seit 2003 Management Coach für den Aufbau, die Gestaltung und Optimierung digitaler Dienstleistungsabläufe. Ausbildung: MIT-Sloan Executive

Education – Product and Servicedesign, ITIL Expert, CobIT5 Implementer und Assessor, Prince 2 Practitioner, Resilia Practitioner, ISO 9001:2015 Professional, ISO 20000 Auditor, SIAM (British Computing Society), ISO 27001 Practitioner, Lean Six Sigma BB; Scrum Master, Agile Expert, Dr. der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, Buchautor und Blogger zum Thema Digitale Abläufe und Digital Skillmanagement.

Mathias Traugott, CEO Punctdavisita. Bachelor of Business Administration, BA; ITIL®-Master; Zertifizierter ITIL®- & FitSM-Trainer (IT-Servicemanagement); COBIT-Trainer & Experte (IT-Governance); PRINCE2-zertifiziert (Projektmanagement); Weltweiter Keynote Speaker.

DevOps mit Foundation Zertifikat

Referent: Mathias Traugott
(Punctdavista)



Termin: 18.–19. Sept. 2017, Wien

DevOps ist ein methodischer Ansatz, welcher das ITIL-Rahmenwerk, insbesondere Service Transition im Bereich Change-, Release- und Configuration Management dahingehend ergänzt, dass die Zusammenarbeit zwischen der Entwicklungs-, Engineering und Betriebsorganisation optimiert und so schnelle(re) Release-Zyklen ermöglicht werden. Der DevOps-Ansatz fördert die enge Zusammenarbeit zwischen Entwicklern und Betrieb systematisch und ermöglicht dadurch kürzere Entwicklungs- und Releasezyklen. DevOps setzt auf eine gemeinsame, ganzheitliche Ergebnisverantwortung in IT-Organisationen, die auf Stabilität und kontinuierliche Verfügbarkeit ausgerichtet sind.

- Die Ziele und das Vokabular von DevOps
- Den Nutzen für Ihr Business erkennen und in Ihre Organisation zu transferieren
- Konzepte und Praktiken mit den Beziehungen zu ITIL, Agile und Lean Management
- Der Einsatz von DevOps in Ihrem Unternehmen
- Integration in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Supply Chain & Software Acquisition

Teilnahmegebühr: € 1.850,-; Frühbucher: 1.750,-
Prüfungsgebühr auf Anfrage (Alle Preise + 20 % MwSt.)

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-Entscheidungsträger, Strategen der Unternehmensleitung, Leiter Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, Unternehmensberater und Projektleiter der großen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider.

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 Bear-

beitungsgebühr 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 28. Internationales Herbstsymposium am 14. 9. 17 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 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.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)