

5. Swiss Business & IT-Service Management & Cloud Computing Forum 2012



- **Kosten senken – Qualität steigern – IT-Strategie – BSM**
- **Perfekte Anwender- und Supportinformation**
- **Best Practice: Benutzergesteuerte Migration auf Windows 7 der Hochschule Luzern; IT-Service Transition mit ASFINAG**
- **ITIL v3 Edition 2011, ISO/IEC 20 000**
- **Cloud Computing:**
 - **Interne Kontrollen für Cloud-Computing aus Unternehmenssicht**
 - **Private-Cloud-Lösungen: Bedeutung und technische Anforderungen**
- **Tools für Business & IT-Servicemanagement**

Mit freundlicher Unterstützung von:



CON●ECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz

HDSV



Switzerland Chapter

Mittwoch, 28. März 2012
9.00–16.30 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

Referenten: **Urs Fischer** (IT Governance, Risk & Compliance Consultant), **Daniel Gasser** (ITpoint), **Andreas Goldnagl** (ASFINAG), **Angelo Leisinger** (CLAVIS klw AG), **Hubert Ming** (Hochschule Luzern), **Yann Neuhaus** (dbi services), **Peter Rossi** (IBM Schweiz), **Martin Schaub** (IBITECH AG), **Matthias Schmid**, **Pius Vogel** (Hochschule Luzern), **Christoph Wettstein** (CLAVIS klw AG). **Moderation:** **Miguel-Angel Jimènez** (Bank Julius Baer & Co Ltd.), **Bettina Hainschink** (CON●ECT Eventmanagement)

IT-Anwender kostenfrei.
IT-Anbieter gegen Unkostenbeitrag.
Beschränkte Teilnehmeranzahl!
Anmeldung erforderlich.

AGENDA

8.30 Registration

9.00 Begrüssung

Miguel-Angel Jimènez (Bank Julius Baer & Co Ltd.)

Best Practice:

Benutzergesteuerte Migration auf Windows 7 der Hochschule Luzern

Hubert Ming (Hochschule Luzern)

Cloud Computing:

Private-Cloud-Lösungen: Bedeutung und technische Anforderungen

Peter Rossi (IBM Schweiz)

Interne Kontrollen für Cloud-Computing

Urs Fischer (IT Governance, Risk & Compliance Consultant)

Pause

Endlich: perfekt informierte Anwender und Supporter dank richtiger Toolunterstützung

Martin Schaub (IBITECH AG)

IT SERVICE TRANSITION – Praxisbeispiel einer qualitativen Übernahme in den Betrieb

Andreas Goldnagl (ASFINAG)

Studien:

ISO/IEC 20 000

Christoph Wettstein (CLAVIS klw AG)
Yann Neuhaus (dbi services)

ITIL-Studie 2011/12 aus der Hochschule Luzern

Pius Vogel, Matthias Schmid (Hochschule Luzern)

15.30 Podiumsdiskussion zu Trends im Cloud Computing und aktuelle Studie zu ITIL

mit Miguel-Angel Jimènez (Bank Julius Baer & Co.Ltd.), Daniel Gasser (ITpoint Systems AG), Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG), Urs Fischer (IT Governance, Risk & Compliance Consultant)

16.00 Apéro mit Networking

16.30 Ende der Veranstaltung



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-A. Jimenez
(Bank Julius Bär & Co AG, HDSV)

Die HDSV (Helpdesk- und Servicecenter Vereinigung Schweiz) hat in Kooperation mit der ISACA Switzerland gemeinsam mit CON•ECT Eventmanagement als Träger des Events für 2011 auf Initiative von Miguel-A. Jimenez ein eigenständiges Forum zum Thema Business- und Service Management.

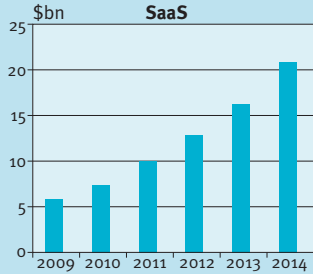
Das Event gibt Gelegenheit zum Networking (CH, A, D) und zum Erfahrungsaustausch von und mit Anwendern und Experten. Namhafte Schweizer und internationale Experten wurden bereits für das Event gewonnen.

Bettina Hainschink Miguel-A. Jimenez

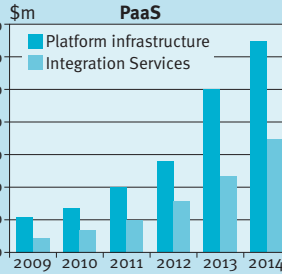
Für CON•ECT Eventmanagement und für die Help Desk und Servicecenter Vereinigung Schweiz

Neben Keynotes, die sich mit der Zukunft des IT-Servicemanagements auseinandersetzen, werden in Anwenderforen ITSM-Praxisberichte präsentiert, die ebenfalls einen Schwerpunkt auf die weiteren Schritte der ITSM-Implementierung legen. Gemeinsam mit Referenten und Teilnehmern werden die ITSM-Trends 2012/2012 besprochen.

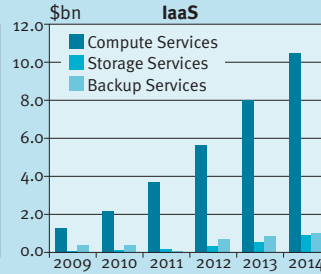
Cloud Markets Are Growing With Adoption



- SaaS becoming more mainstream
- Slightly slower IT spending ahead
- Scale of deployments growing; multithousand-seat deals are increasingly common



- Platform infrastructure high profile and growing
- Salesforce.com, VMware and Microsoft adding credibility
- Integration as a service (brokerage) growing



- Fastest growing
- 2013 market \$8 billion and 2014 market to be worth \$10 billion

Quelle: Gartner Group

ITSM als Erfolgsfaktor für das Unternehmen

IT-Servicemanagement spielt für den Unternehmenserfolg eine wichtige Rolle – das veranschaulichen die Ergebnisse einer Befragung, die das führende Marktforschungs- und Beratungsunternehmen IDC im Frühjahr 2010 in Deutschland unter rund 200 Entscheidungsträgern durchgeführt hat.

Definition Cloud Computing:

Gartner definiert Cloud Computing als »eine Art des Computerwesens, das skalierbare und elastische IT-Fähigkeiten als Service mit internetunterstützten Technologien für Kunden anbietet«.

Es stellt eine Geschäftsevolution dar, die weniger einflussreich für den IT-Sektor ist als die Ära des E-Business in Hinsicht auf die positiven und

negativen Effekte.

Cloud Computing wurde zu einem Schlagwort in der IT-Branche, das kontroverse Meinungen auslöste.

Insgesamt gehen die Trends in Richtung Cloud-Plattformen und in Richtung Massenverarbeitung von skalierbaren Daten.

Virtualisierung, Service-Orientierung und das Internet sind verschmolzen, um ein Phänomen zu begünstigen, das Privatpersonen und Unternehmen die Möglichkeit gibt, aussuchen zu können wie sie IT-Services erwerben oder liefern wollen.

Dieses Phänomen hat den Vorteil, dass die Benutzer nicht gezwungen sind sich ausschliesslich auf die traditionellen Soft- und Hardware-Lizenzmodelle zu stützen.

Dienstleistungen, die durch die »Cloud« geliefert werden, fördern eine Wirtschaft, deren Basis die Lieferung und Konsumierung von einer Vielzahl

von Dingen ist: Massenspeicherung, Berechnungen, Video, Finanzentlastungsmanagement etc.

Benutzergesteuerte Migration auf Windows 7 der Hochschule Luzern

Die Hochschule Luzern hat im Rahmen des Rollout auf Windows 7 neue Wege eingeschlagen und den Umstellungsprozess benutzergesteuert vorgenommen. Durch dieses neue Konzept konnte das Migrationsprojekt für die zentralen Supporteinheiten ressourcenschonend und gleichzeitig mit einer hohen Benutzerakzeptanz durchgeführt werden.



Hubert Ming (Hochschule Luzern)

- Vorstellung HSLU / Ausgangslage
- Migrationsvorbereitungen
- Rollout
- Lessons Learned
- SPOC Konzept der HSLU

Private-Cloud-Lösungen: Bedeutung und technische Anforderungen

Private-Cloud-Lösungen sind eine signifikante Opportunität, um die operative Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Unternehmensinformatik zu verbessern. Wie kann ein automatisiertes IT-Servicedeployment und Kostenmanagement einer Private-Cloud-Lösung einfach und effizient realisiert werden. Was ist zu beachten und



Peter Rossi (IBM Schweiz)

wie wird es effizient umgesetzt damit Unternehmen davon profitieren können?

Interne Kontrollen für Cloud-Computing

Im Referat werden die für Cloud Computing relevanten IT-bezogenen Risiken und Kontrollen identifiziert damit Unternehmen die Herausforderungen von Cloud Computing angehen und optimalen Nutzen aus dieser neuen IT-Plattform ziehen können. Ziel ist, dass die Teilnehmer erfahren, wie sie die notwendigen Kontroll- und Governance-Mechanismen für Cloud Computing aufbauen können.

- Governance in der Wolke
- Risiken und Sicherheit im Cloud Computing
- Interne Kontrollen für Cloud Computing

Endlich: perfekt informierte Anwender und Supporter dank richtiger Toolunterstützung

Martin Schaub (IBITECH AG)

Das Thema Anwenderinformation bietet in vielen Unternehmen noch enormes Optimierungspotential, welches im Verborgenen schlummert, aber einfach zu erschliessen ist. Tritt ein ungeplanter oder geplanter Ausfall der IT-Infrastruktur ein, kann dies die Effizienz und Produktivität Ihrer Unternehmung stark beeinträchtigen. Wie stellt sich also die heutige Situation in den Unternehmungen dar? Was sind die Problemstellungen der heutigen Lösungs-



Urs Fischer (IT-Governance, Risk & Compliance Consultant)

ansätze wie E-Mail und Intranet und wie profitiert man konkret von einer professionellen Anwenderinformation?

Unbestritten besteht heute ein Überangebot an Informationen u. a. durch E-Mail, Internet und soziale Netzwerke. Deshalb sind neue Strategien gefragt, um die Mitarbeiter adäquat zu informieren, ohne deren Produktivität zu beeinträchtigen. Martin Schaub, selbst ein Opfer der heutigen E-Mail-Flut beleuchtet diese Herausforderungen und zeigt gleichzeitig anhand einiger IBI-aws-(Anwenderinformations-System)-Kunden auf, wie Sie bestehende Ressourcen im Support optimieren und gleichzeitig für motivierte und produktive Anwender sorgen.

IT SERVICE TRANSITION – Praxisbeispiel einer qualitativen Übernahme in den Betrieb

Kennen Sie dieses Problem, dass man nach einem erfolgreich abgeschlossenen Projekt bemerkt, dass man auf den Betrieb seines Produktes »vergessen« hat? Zumindest denkt man erst relativ spät daran, auch die Kollegen des Betriebs einzubinden. Anhand des Praxisbeispiels der ASFINAG Maut Service GmbH wird dargestellt, worauf man nicht »vergessen« sollte. Wie zum Beispiel: Definition des Rollenmodels,

Lifecycle-Betrachtung, rechtzeitige Planung und Implementierung der Betriebsinfrastruktur, Durchführen eines ProbeBETRIEBs, nicht nur, um die



Andreas Goldnagl (ASFINAG)

funktionale Überprüfung durchzuführen und einiges mehr.

ISO/IEC 20 000

Christoph Wettstein (CLAVIS klw AG) und Yann Neuhaus (dbi services) werden anhand eines Praxisbeispiels aufzeigen, wie eine ISO/IEC 20 000 Zertifizierung rasch, kosteneffizient und erfolgreich durchgeführt werden kann.

Insbesondere wird Yann Neuhaus erläutern, warum sich dbi services für die Zertifizierung entschieden hat und welche Nutzen sich daraus ergeben.

Der Standard selbst entwickelt sich laufend weiter – gerade wurde die neue Version der Spezifikation ISO/IEC 20 000-1:2011 veröffentlicht. Christoph Wettstein wird kurz auf die Neuerungen eingehen und einschätzen, was dies für die Zertifizierung bedeutet.

ITIL-Studie 2011/12 aus der Hochschule Luzern

KPMG hatte 2005 eine Studie über die Verbreitung und Wirkung von ITIL in der Schweiz durchgeführt. Nach sechs Jahren und einer neuen ITIL-Version war es Zeit für eine neue aktuelle Studie.

Zwei Studenten der Hochschule Luzern (Pius Vogel und Matthias Schmid) haben unter Anlei-



Christoph Wettstein (CLAVIS klw AG)



Yann Neuhaus (dbi services)

tung von Prof. Dr. Bernhard Hämmerli und mit Unterstützung der CLAVIS klw AG neue Fragen ausgearbeitet und eine umfangreiche Befragung durchgeführt. Sie freuen sich, diese Resultate am Service Management Forum vorstellen zu dürfen.

Angelo Leisinger, CEO der CLAVIS klw AG, leitet das Referat ein und wird anschliessend erste Schlussfolgerungen ziehen.



Matthias Schmid
(Hochschule Luzern)



Pius Vogel (Hochschule Luzern)

VERANSTALTER UND PARTNER DES EVENTS:



Die **HDSV** – Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz bietet eine Plattform für gegenseitigen Austausch und organisiert themenbezogene Veranstaltungen.
<http://www.hdsv.ch>



Das **itSMF** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen. Es ist eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. itSMF veranstaltet Kongresse, Konferenzen, Seminare, gründet Arbeitskreise und publiziert auf seine Homepage und anderen Medien.



CON•ECT Eventmanagement, die IT-Trend- Eventagentur hat bereits über 1000 Veranstaltungen im IT- und Business-Bereich mit rund 30 000 Teilnehmern realisiert. Zu den zufriedenen Kunden und Kooperationspartner gehören z. B. Plattformen wie Future Network, KDZ, Austrian IT Security Management Network oder Unternehmen wie Siemens Business Services, A1 Telekom Austria, IBM, Kapsch u. v. m.



IBM Schweiz. 100 Jahre Innovation machten IBM zum weltgrössten Unternehmen in der Informationstechnologie. Es ist das oberste Ziel von IBM, bei der Erfindung, Entwicklung und Herstellung von Produkten der Informationstechnologie die führende Rolle einzunehmen. Dies umfasst das gesamte Spektrum von Computersystemen, Software, Netzwerken, Speichertechnologie bis hin zu Mikroelektronik.

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>

net!IT

 **FUTURE
NETWORK**

Die **Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz** bietet eine Plattform für gegenseitigen Austausch und organisiert themenbezogene Veranstaltungen.
<http://www.hdsv.ch>



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz
HDSV

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.

www.conect.at

Anmeldung (Anmeldeschluss: 15. März 2012)

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 5. Swiss Business & IT-Service Management & Cloud Computing Forum 2012 am 28. März 2012 an.

Auf Einladung von HDSV; ISACA; iTSMF Schweiz;
 iTSMF Deutschland; iTSMF Austria

Ich bin IT-Anwender (kostenfrei)
 IT-Anbieter (gegen Unkostenbeitrag)

Mit VIP-Einladung von CLAVIS klw AG; Cordaware;
 IBITECH AG; IBM; ITpoint

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)