

26. Internationales Frühjahrssymposium

IT-Service- & Business- Servicemanagement

Service Transition – Self Service – Service Desk der Zukunft

CONNECT INFORMUNITY

Donnerstag, 18. Februar 2016

9.00–15.00 Uhr

IBM Client Center

1020 Wien, Obere Donaustraße 95

- **Strategische Handlungsoptionen für Service Desk Organisationen – HUK-COBURG**
- **3 wichtige Punkte zur Kostensenkung mit IT-Self-Service**
- **Wie Service Transition und Transformation gelingt – Erprobte Betriebsmodelle für Service Management umsetzen – ABB Schweiz**
- **Agile Practices für das Service Transition Management**
- **2B1 Prozessdokumentation, die den Auditor zufriedenstellen wird – Erfahrungsbericht aus der Raiffeisen Zentralbank Wien**
- **Operational Intelligence @ A1**
- **Customer Experience – Kundenzufriedenheit und Motivation**
- **IT-Sourcing-Strategien & Processmining**
- **Softwareasset- und Lizenzmanagement**

Referenten:

Gernot Burgsteiner (Raiffeisen Zentralbank AG), **Mag. Christoph Leithner** (Celix), **Jürgen Moser** (A1 Telekom), **Markus Müller** (ABB), **Michael Niekut** (HUK-COBURG), **Peter Stanjeck** (USU AG) u. a.

**Beschränkte Teilnehmerzahl!
Anmeldung erforderlich!**

Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!

Mit freundlicher Unterstützung von:



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz
HDSV

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

AGENDA

- 9.00 Begrüßung**
- 9.10 Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen**
Michael Niekut (HUK-COBURG)
- 9.55 Drei wichtige Punkte, um mit IT-Self-Service tatsächlich Ticketkosten zu senken**
Peter Stanjeck (USU AG)
- 10.25 Agile Practices für das Service Transition Management**
Mag. Christoph Leithner (Celix)
- 10.55 Pause**
- 11.10 Wie Service Transition und Transformation gelingt – Erprobte Betriebsmodelle für Service Management umsetzen**
Markus Müller (ABB)
- 11.50 Best Practice angefragt**
- 12.20 Operational Intelligence @ A1**
Jürgen Moser (A1 Telekom)
- 12.50 zB1 Prozessdokumentation, die den IT-Auditor zufriedenstellen wird**
Gernot Burgsteiner (Raiffeisen Zentralbank AG)
- 13.20 Best Practice**
- 13.50 Networking**
- 15.00 Ende der Veranstaltung**

Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen

- Investitionen in Menschen, Prozesse, Wissen und Werkzeuge für IT – auch in der Non-IT verwenden
- Warum nicht einen Service Point für alle Themen, die einen Mitarbeiter betreffen?
- Warum nicht einen Service Desk für alle Fragestellungen?
- Wer verlagert die Kosten und wie?
- Kundenzufriedenheit – IT als Commodity
- Wie kann man Erfolge messen?



Michael Niekut (HUK-COBURG)

Drei wichtige Punkte, um mit IT-Self-Service tatsächlich Ticketkosten zu senken

In dem Vortrag werden Umfrageergebnisse von Analystenhäusern zum Supportverhalten von Usern und Studien zum Einsatz von IT-Self-Service in Unternehmen in DACH präsentiert und erörtert. Im Weiteren wird darauf eingegangen, warum IT-Self-Service in vielen Unternehmen nicht den erhofften Nutzen bringt und welche drei Punkte zu beachten sind, um IT-Self-Service erfolgreich einzuführen und dabei die Ticketkosten bei gleichzeitiger Erhöhung der Anwenderzufriedenheit zu reduzieren.



Peter Stanjeck (USU AG)

Agile Practices für das Service Transition Management

Mag. Christoph Leithner (Celix)

Im Change Management gilt es die Balance zwischen notwendigen Veränderungen und deren Auswirkungen zu erhalten. Oft werden die Änderungen zu Gunsten der Stabilität verzögert oder gar verhindert. Dabei wird gerne übersehen, dass damit der Value Stream ausgebremst und der Return on Investment verschlechtert wird. In diesem Vortrag stellen wir Ihnen vor, wie Agile Praktiken, die sich in der Software-Entwicklung bewährt haben, im Change Management angewandt werden können. Wie bei Agiler Software-Entwicklung kann eine kürzere Time to Market und ein gesteigerter Value Stream auch in der Infrastruktur erreicht werden.

Operational Intelligence @ A1

Jürgen Moser (A1 Telekom)

Um als größter Serviceprovider Österreichs höchstmögliche Verfügbarkeit von Telekom und IT-Dienstleistungen zu gewährleisten, wird in A1 ein bereichsübergreifendes »Outage Management« betrieben.

Eine Vielzahl an Informationen müssen verknüpft werden, um eine reibungslose und rasche Fehlerbehebung bzw. Fehlerbeauskunftung sicher zu stellen.

In diesem Vortrag wird erläutert, welche Strategien und Technologien im Bereich »Outage Management« bei A1 zu Einsatz kommen.

Wie Service Transition und Transformation gelingt – Erprobte Betriebsmodelle für Service Management umsetzen

Nach der Vorstellung von Situation und Kontext geht der Vortragende in das Spannungsfeld zwischen Konzeption und Umsetzung von Betriebsmodellen. Einige haben sich im Multi-Provider Management mittlerweile bewährt, andere weniger.

Warum ist das so? Welche Faktoren spielen eine Rolle? Welche konzeptionellen Ideen von SIAM (Service Integration und Management) können wie umgesetzt werden? Aus dem aktuellen Transformationsprojekt des Vortragenden werden praktische Lernerfahrungen und Überlegungen so zusammengefasst, dass sich IT-Manager etwas mitnehmen und auf die eigene Situation übertragen können.

2B1 Prozessdokumentation, die den IT-Auditor zufriedenstellen wird

Da die meisten Geschäftsprozesse IT-gestützt sind, muss der IT-Prüfer (Innenrevisor, Jahresabschlussprüfer) sich ein Bild über die darunterliegenden IT-Prozesse verschaffen. Die im Rahmen der Implementierung von IT-Service Management erstellten Prozessbeschreibungen werden oft als Prüfungsnachweis geliefert.

Um welche Komponenten diese Prozessdoku-



Markus Müller (ABB)

mentationen erweitert werden soll, damit sie auch den Anforderungen des IT Auditors entsprechen, wird im Vortrag an Hand eines ausgewählten Praxisbeispiels erörtert. Folgende Punkte werden behandelt:

- Besonders prüfungsrelevante IT-Prozesse
- Einbettung von IT-Kontrollen in IT-Prozessen
- Mapping von COBIT und ITIL
- Beispiel Change-Management-Prozess

Referenten:

Gernot Burgsteiner (Raiffeisen Zentralbank AG)

Lebenslauf: 2005–2007 PricewaterhouseCoopers, IT Auditor; 2007–2012 Österreichischer Raiffeisenverband/Multicont, Fachprüfungsleiter IT; seit 2012 IT-Auditor RZB – Spezialist für Prozessaudits.

Qualifikationen: Studium Projektmanagement und Informationstechnik, ISO 27001 und ISO 20000 Lead Auditor, CISA.

Christoph Leithner ist Gründer und Geschäftsführer der *celix Solutions GmbH*, einem auf *Team Collaboration* und *IT-Prozessmanagement* spezialisierten *IT-Dienstleister* und *Atlassian, Perforce* und *Puppet Labs Partner* in Wien. Seit mehr als 15 Jahren unterstützt er mit seinem Team Kunden unterschiedlicher Größe bei der Einführung, Anpassung und Integration neuer Automations-, Kollaborations- und Prozessmanagement-Werkzeuge und der damit verbundenen Optimierung ihrer Abläufe. Derzeit liegt dabei der Fokus auf *Agiler Softwareentwicklung, DevOps* und *Lean IT*.



Gernot Burgsteiner
(Raiffeisen Zentralbank AG)

Michael Niekut ist Leiter des Bereichs *Service Operations* bei der *HUK-COBURG*. Mit seinem Team gewann er 2009 den *Service Desk Award* für die beste *Innovation des Jahres* und 2010 den *Service Desk Globe*.

Seine Karriere startete er im Jahr 1995 *Produktmanager* in einem deutschen *Softwarehaus*. 1996 wechselte er als *Projektleiter* für *Großprojekte* zu Europas führendem *herstellerübergreifendem IT-Serviceprovider*. Im Jahr 2000 übernahm er dort, nach *Führungsaufgaben* in *Nürnberg*, den *Aufbau* und die *Führung* des *Consulting-Teams Süddeutschland* (*München, Stuttgart* und *Nürnberg*). 2003 wechselte er als *Leiter* der *Gruppe Strategie* und *Planung* zur *HUK-COBURG* und wurde dort 2007 *Bereichsleiter*.

Markus Müller. Markus Müller arbeitet seit 2015 bei *ABB* als *Head of Infrastructure Services Supply Integration* (aka *SIAM*). Bevor er bei *ABB* begann, war er als *WW Lead Architect* für *SIAM* bei *Hewlett Packard* beschäftigt. Zuvor war Herr Müller als *Senior Consultant* und *Business Manager* für den österreichischen *IT-Service Management Consulting Markt* tätig.

Vor seiner Zeit bei *HP* war er bei *Sun Microsystems* im *SAP Consulting Bereich* als *Engagement- und Project Manager* tätig.

Peter Stanjeck ist seit Oktober 2014 als *Geschäftsführender Direktor* der *USU AG* tätig. Seit 2006 verantwortete er das *Produktmanagement* und die *Produktstrategie* im *Geschäftsbereich USU Business Service Management*. Zuvor war er 10 Jahre *Unternehmensberater* bei *Accenture*.

Certified Mastering Software Architecture

**Basis für die iSAQB Zertifizierung zum
»Certified Professional for Software
Architecture« (CPSA Foundation Level)**

Referent: Peter Hruschka (Atlantic
Systems Guild)



Termine:

24.–26. Februar 2016,

13.–15. Juli 2016,

14.–16. September 2016,

Wien

- Bausteine von Software-Architekturen
- Dokumentation und Sichten
- Designprinzipien
- Von Anforderungen zu fachlichen Architekturen
- Architekturmuster
- Designpatterns
- Spezielle Architekturaspekte
- Bewertung von Architekturen
- Der Architekturentwicklungsprozess

Teilnahmegebühr: € 2.190,-; Frühbucher: € 1.990,-;
Prüfungsgebühr: € 250,- (Alle Preise + 20 % MwSt.)

Agiles Requirements Engineering

**Agiles RE – Just-in-Time-Anforderungen
mit User Stories und Story Maps**

Referent: Peter Hruschka (Atlantic
Systems Guild)



Termin: 17. März 2016, Wien

Ein Workshop für Product Owner und solche, die es werden wollen! Sie lernen das Handwerkszeug, um den Product Backlog zu füllen, zu organisieren und zu priorisieren – kurz gesagt: gutes Requirements Engineering im SCRUM-Umfeld.

SCRUM hat sich – wie keine andere agile Methode – in den letzten Jahren weltweit verbreitet und wird in vielen Branchen erfolgreich eingesetzt. Die Grundregeln von SCRUM sind einfach und rasch umzusetzen. Als Managementmethode verzichtet SCRUM bewusst den »Engineering-Anteil« des Projekts zu regeln: wie geht man mit Anforderungen um? Wie designed, implementiert und getestet man im Rahmen dieses iterativen Vorgehens?

Dieses Workshop geht in die Tiefe, wo SCRUM-Einführungen und Product-Owner-Kurse aufhören.

Teilnahmegebühr: € 2.190,-; Frühbucher: € 1.990,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Cloud Computing Foundations

Referent: Helmut Steigele
(Cascade IT)



**Nur auf Anfrage – auch inhouse
möglich**

- Kernpunkte zu den verschiedenen Cloud-Konzepten (SAAS, PAAS, IAAS)
- Charakteristika, Deployment-Methoden und Module
- Die Cloud-Computing-Architektur (Multi-Purpose, Multi-Tenancy, SOA)
- Die Prinzipien des Cloud-Computing
- Implementierung und Steuern von Clouds
- Die Nutzung der Cloud
- Zugriff auf Cloud-Systeme (Manage Identity and Access)
- Security, Risiko und Compliance im Cloud-Computing
- Evaluation

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>

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 26. Internationales Frühjahrssymposium »IT-Service- & Business-Servicemanagement« am 18. 2. 2016 an:
- Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (zuzügl. 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.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)