

1. Swiss Business- & IT-Service-management Forum 2010



- Business Service Management
- Cost Cutting durch Einsatz neuer Methoden in der IT
- Framework IT Value Delivery – Risk IT, CobiT, Val IT und ITIL
- BSM nach ITILv3 am Beispiel einer neu gegründeten Bank in Saudiarabien
- Service Desk Analyse und Benchmarking
- Mehrwertlösungen im ServiceDesk
- Service Katalog Wissen Planen – Aufbauen – Nutzen
- Personal und Motivation
- Erfolgsfaktor Mensch
- Best Practies (Toolseinsatz, Prozesse)

Mit freundlicher Unterstützung von:



CONNECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz

HDSV



Serving IT Governance Professionals

Switzerland Chapter

26. April 2010:
Pre-Conference, Workshops
27. April 2010: Forum Zürich
Technopark Zürich



Jeroen
Bronkhorst
(Hewlett-
Packard)



Urs Fischer
(ISACA Inter-
national)



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



Markus
Müller
(Vorsitzender
des itSMF
Österreich)



Mathias
Traugott
(Glenfi AG)

Kooperationspartner:



Agenda

27. April 2010 von 9.00 bis 17.00 Uhr (Mittagspause 12.30–13.30 Uhr)

ITIL v3

Jeroen Bronkhorst (Hewlett-Packard)

Service Desk Analyse und Benchmarking

Matias Eugster, Reiner Zietlow (KARER CONSULTING)

Einführung eines Informationsmanagements als Single Point of Information im IT-Servicedesk

Dirk Fietkau (Leiter IT-Servicedesk KSB Aktiengesellschaft)

IT Value Delivery – Risk IT, CobiT, Val IT und ITIL

Urs Fischer (ISACA International)

Cost Cutting durch Einsatz neuer Methoden in der IT

Alfred Heiter (Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H.)

Einleitungsworte: Faktor Mensch

Personal und Motivation

Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co AG, HDSV)

Realisierung von Business Service Management nach ITIL v3 am Beispiel einer neu gegründeten Bank

Markus Müller (Vorsitzender des itSMF Österreich, Hewlett Packard)

BlackBerry-Einsatz in der Vertriebsorganisation ermöglicht Mehrwert-Lösungen im ServiceDesk

Klaus Schmieg (VR Kreditwerk AG) u. a.

Wissen Planen – Aufbauen – Nutzen!

Mathias Traugott (Glenfis)

ab 17.00 Uhr Apéro mit Networking

Referenten alphabetisch gereiht
Das detaillierte Programm ist ab 1. Februar auf
www.conect.at oder www.hdsv.ch abrufbar.



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-A. Jiménez
(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 2010 auf Initiative von Miguel-Angel Jiménez ein eigenständiges Forum zum Thema Business- und Servicemanagement neu aufgebaut. Im Rahmen des Events wird eine aktuelle Studie präsentiert, die über Kostensenkungsmaßnahmen durch Einsatz neuer Methoden in der IT sowie über das Framework, Best Practices, und die Servicestrategy informiert. Erfolgsfaktoren wie Motivation und Wissen werden, mit Fallbeispielen untermauert, dargestellt.

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-Angel Jiménez

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

ITILv3 Betrieb und ISO 20 000 und Best Practices

Gerade in der heutigen Zeit, im Hinblick auf die Finanzkrise und dem drohenden Konjunkturrückgang, steigt der Druck für IT-Abteilungen und Organisationen. Umso wichtiger ist es für diese Unternehmen, ihre Arbeit auf das jeweilige Kerngeschäft zu fokussieren sowie das IT-Serviceportfolio für Geschäftsprozesse stetig zu verbessern.

Um dies bestmöglich zu erreichen wird die Best-Practice-Sammlung ITIL, insbesondere die seit eineinhalb Jahren verfügbare Version 3, eingesetzt: Im Gegensatz zum Vorgänger ITILv2 setzt die aktuelle Version den Empfehlungsrahmen nicht

nur für den IT-Betriebsalltag, sondern strukturiert einen klaren Weg vom IT-Service-Management (ITSM) zum Business-Service-Management (BSM). Aufgrund dessen beschreibt ITILv3 den gesamten IT-Service-Lifecycle und sieht einen anhaltenden Verbesserungszyklus (Continual Service Improvement) vor.

Derzeit rückt aber auch ISO 20 000 immer mehr in den Vordergrund, wenn es um IT-Service Management (ITSM) geht. Die grundlegenden Prinzipien von ITIL und ISO 20 000 sind sehr ähnlich, jedoch wird ISO 20 000 häufig nur im Zusammenhang mit einer späteren Zertifizierung der Organisation in Verbindung gebracht. Aber auch ohne das Ziel der Zertifizierung, bietet die ISO-20 000-Norm

Anleitung und Orientierung und damit eine hervorragende Hilfe für eine ITSM Einführung. Die Stärke der ISO-20 000-Norm ist die Kürze und Prägnanz, mit der die Anforderungen an das IT-Service-Management definiert werden. Dabei werden Themen wie Kundenorientierung, Qualität und Optimierung, aber auch Transparenz und Wirtschaftlichkeit intensiv behandelt.

Cost Cutting durch Einsatz neuer Methoden in der IT

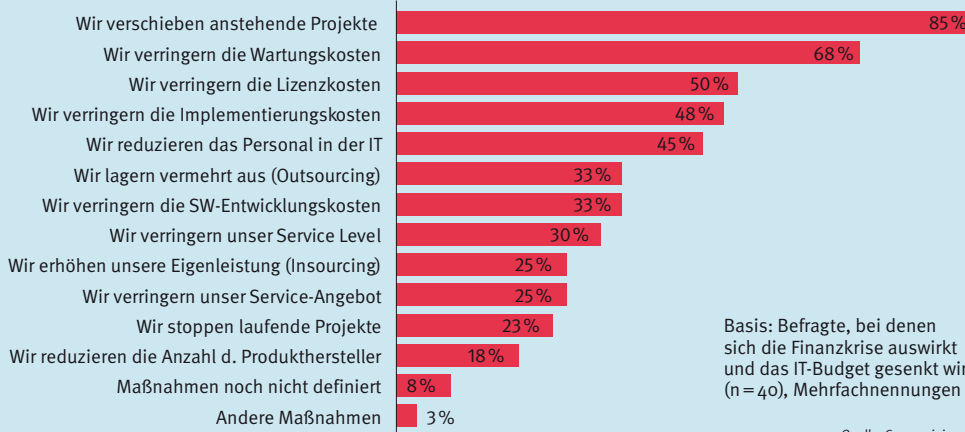
Kostenreduktion in der IT ist und bleibt ein wesentliches Thema aus Sicht der Vorstände und Geschäftsführer. Der Trend in der IT geht daher sowohl in Richtung des Einsatzes neuer Technologien (z. B. Virtualisierung) als auch die Anwendung neuer Methoden für das Prozessmanagement.



Alfred Heiter
(Ernst & Young)

Finanzkrise – IT-Budget

Welche Maßnahmen ergreifen Sie voraussichtlich, um mit weniger Budget auszukommen?



Basis: Befragte, bei denen sich die Finanzkrise auswirkt und das IT-Budget gesenkt wird (n=40), Mehrfachnennungen

Quelle: Capgemini 2009

IT Value Delivery – Risk IT, CobiT, Val IT und ITIL

- Was? – Value Management Focus (Create Value / Define Strategy / Preserve Value)
- Wie? – Good Things To Happen (Performance Management Focus) / Bad Things not Happening (Risk Management Focus)



Urs Fischer (ISACA International)

Realisierung von Business Service Management nach ITILv3 am Beispiel einer neu gegründeten Bank

Lösungsarchitektur & Umsetzungserfahrungen bei der Implementierung aller Prozesse und Phasen die in ITILv3 beschrieben werden

Grundlage des Vortrags sind Erfahrungen des Vortragenden als Lösungsarchitekt in einem der weltweit ersten abgeschlossenen Projekte, deren Ziel der Aufbau einer ISO 20000 zertifizierten IT-Organisation nach ITILv3 war. Die Enterprise-Architektur und Implementierung dieser wurden maßgeblich nach ITILv3 in Verbindung mit weiteren Frameworks wie CobIT 4.1. realisiert. Der Schwerpunkt des Vortrags liegt auf der Präsentation von »lessons learned« in der Prozessmodellierung nach ITILv3.

Folgende Leitfragen bestimmen den Inhalt des Vortrags: Wie setzt man ITILv3 Best Practices von der Definition der IT-Strategie bis hin zum täglichen Betrieb sinnvoll ein? Wie implementiert und optimiert man eine IT-Organisation nach ITILv3 – was finde ich dazu in den Büchern und was fehlt weiterhin? Welche Abteilungen sind wie von welchem ITILv3-Prozess betroffen? Gibt es in diesem Zusammenhang eine optimale Aufbauorganisation in der IT? Welcher Prozess treibt wie den Service-Lebenszyklus? Wie schauen die Prozessübergänge im Lebenszyklus eines Services konkret aus? Wie lassen sich Architektur-Standards (z. B. TOGAF), Projektmanagement Standards (PMBOOK, PRINCE2) und ITILv3 in ein einziges Referenzmodell integrieren?



Markus Müller
(Service Management
Experte und Senior
Berater für IT-Management)

Wie sollten optimale Prozessbeschreibungen für ITILv3 gestaltet werden? Welchen Stellenwert hat Business-Service-Management in einer nach ITILv3 orientierten Organisation?

Service Desk Analyse und Benchmarking

- Von der Theorie zur Praxis – Kennzahlen und ihre Auswirkungen
- Präsentation der Umfrageergebnisse aus den Teilnehmerfragebögen
- Identifikation und Diskussion einflussnehmender Faktoren
- Konkurrierende Interesse: Quantität versus Qualität?
- Kennzahlen aus Management-Sicht – oder »Wie sag' ich's meinem Chef?«
- Transparenz durch firmenspezifische und individuelle Gewichtung



Matias Eugster
(KARER Consulting AG)

BlackBerry-Einsatz in der Vertriebsorganisation ermöglicht Mehrwert-Lösungen im ServiceDesk

Zeitnahe Information und damit Geschwindigkeit spielt in der umkämpften Finanzierungsberatung neben der hervorragenden Fachkompetenz mehr denn je eine entscheidende Rolle. Das Verständnis im Service Desk für die Geschäftsprozesse des

Kunden gekoppelt mit unserer technologischen Expertise, ist dabei ein wichtiger Teil unserer Kompetenz. Im Jahre 2008 stand die PC-Neuausstattung des Außendienstes unseres Kunden an. In der Diskussion um die noch bessere Abdeckung der Kommunikationsbedürfnisse der ca. 4.000 mobilen Außendienstmitarbeiter war schnell klar, dass der BlackBerry wie kaum ein anderes Tool als Ergänzung im Arbeitsalltag nutzbringend sein wird. Neben den technischen Fragestellungen entstanden dadurch erweiterte Ansätze für unseren Service Desk: Komplettsupport in der Nutzung eines BlackBerry's inklusive Mail- und Kalenderfunktionen, sowie Abwicklung der administrativen Prozesse in der Nutzungsverwaltung. Der Außendienstmitarbeiter verfügt bereits über eine recht fortschrittliche und stark in das nachfolgende Processing integrierte IT-Ausstattung. Den ADM zeitnah und schneller zu unterstützen, z. B. bei der Terminvereinbarung, Informationssammlung und Informationsverteilung, galt es zu erreichen. Ziel war die Optimierung der Vertriebsprozesse durch neue vernetzte Werkzeuge für Sprach- und Datenkommunikation, Terminmanagement und Fotografie. Welche Mehrwertpotentiale umgesetzt werden konnten und welchen Beitrag ein Service Desk dabei leisten kann, ist der Schwerpunkt des Vortrages.

Wissen Planen – Aufbauen – Nutzen!

Die Effektivität der Service-Erbringung findet Ihren Ursprung in der Service-Strategie. Auch Wissen muss geplant werden. Wer muss was wissen und warum? Das Service Knowledge Management Sys-



Klaus Schmiegl (Leiter
IT-Kundenservices,
VR Kreditwerk AG)

tem (SKMS) aus ITIL V3 umfasst das Configuration Management System und dieses wiederum die diversen CMDB's. In all diesen DB's lagern unzählige Nuggets, uns als Daten bekannt – meist im Verborgenen. Was tun, damit diese Daten nicht zu Datenfriedhöfen verkommen? Aus Daten



Mathias Traugott
(Glenfis)

formen wir Information und daraus Wissen. Wissen ist Macht – nichts wissen macht auch nichts. All zu oft trifft letzteres zu – Irrglaube pur. Mit zu Wissen zusammengeführten Informationen ist man in der Lage zu entscheiden – im Sinne der Firma, der Kunden & Konsumenten und auch im Sinne der IT-Abteilung. Service Erbringung bedeutet nicht Mittelmass sondern das Richtige richtig tun. Entscheidend ist die richtige Service Strategie. Um darauf aufbauend richtig zu entscheiden. Auf Basis von verlässlichen Informationen – diese sind die Nuggets. SKMS ist kein Goldtausch sondern harte, strukturierte durchdachte Arbeit. Mit einem einzigen Ziel: Nachhaltige, zukunftssichernde, verlässliche Service-Erbringung.

Personal und Motivation

Wer aufgehört hat besser zu werden hat bereits aufgehört gut zu sein. (Philip Rosenthal)

Ein Mensch fühlt sich wie verwandelt sobald man ihn menschlich behandelt. (Jürgen Roth).

Wie die Serviceleistung auch in wirtschaftlich anspruchsvollen Zeiten gesteigert und gleichzeitig die Kosten reduziert werden können, zeigt Miguel Jiménez von der Bank Julius Bär. Als Pra-

xisbeispiel referiert er über die Schaffung eines zentralen Single Point of Contact (SPOC) Desks in Zürich, das nunmehr den überwiegenden Großteil der europäischen Julius-Bär-Standorte bedient. »Damit konnten wir 16 % der Kosten einsparen«, zeigt sich Jiménez mit den Maßnahmen zufrieden. »Eine derartige Optimierung kann allerdings nur funktionieren, wenn alle am selben Strick ziehen – vom Management, den Mitarbeitern bis hin zu den Endkunden, die durch ein Transparentmachen der zu erwartenden Leistungen ebenfalls für die Sache gewonnen werden müssen.«



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

Einführung eines Informationsmanagements als Single Point of Information im IT-Servicedesk

Dirk Fietkau (Leiter IT-Servicedesk KSB Aktiengesellschaft)

Proaktive Information der Anwender ist in der heute schnelllebigen Informationsgesellschaft nicht mehr wegzudenken. Dieses gilt im Störungsfalle sowie bei der Neueinführung und Veränderung von Systemen. Die Aufgabenstellung und Implementierung des SPOI beinhaltet neben der Auswahl der Tools auch die marketingwirksame Kommunikation, Erstellung von Prozessen sowie die Generierung der Zielgruppen. In diesem Vortrag wird unter anderem eingegangen auf:

- Gründe für die Entscheidung
- Kosten und Nutzen

- Auswahl der Tools
- Design der Prozesse
- Implementierung
- Ausblick

Pre-Conference, Workshops am 26. April 2010, Technopark Zürich

Workshop 1

IT-Service-Verbesserungen in Zeiten knapper Budgets – Erprobte Methoden zur Steigerung von Prozess-Effektivität und Nachweis von Effizienz

Rufe nach einem Retter sind selten lauter als in Krisenzeiten. Kann Service Management einen Beitrag zur Bewältigung von Krisen leisten und wenn ja welchen? Führungskräfte sind mehr denn je gefordert, darüber nachzudenken wo Kürzungen des Budgets noch möglich sind und welche langfristigen Konsequenzen sich daraus ergeben könnten. Anlass genug, sich mit dem Thema IT-Serviceverbesserung in Zeiten knapper Budgets auseinanderzusetzen. Markus Müller, leitender Lösungsarchitekt für IT-Prozesse bei Hewlett Pack-



Markus Müller
(Service Management Experte und Senior Berater für IT-Management)

ard zeigt in dem Vortrag, worauf es bei Serviceoptimierungen und deren Nachweis aus IT-Prozessicht ankommt, welche Methoden sich bewährt haben und wie man Schwierigkeiten zur Umsetzung und Akzeptanz von schlankeren und standardisierten IT-Prozessen bewältigen kann. Der Schwerpunkt des Vortrags liegt auf der Vorstellung der von HP entwickelten Methode »Directed Design«. Die Schlussfolgerungen und Empfehlungen des Vortrags basieren auf aktuellen Erkenntnissen, welche aus derzeit aktuellen IT-Service-Management- und Transformationsprojekten in der internationalen Finanz- und Versicherungsbranche gewonnen werden konnten.

Workshop 2 Software Asset Management – Rechtmäßigkeit & Kostentransparenz

- Wo rechnet sich Software Asset Management?
- Welche Rollen und Schnittstellen müssen berücksichtigt werden?
- Vermeidung von Gefahren und Grauzonen
- Lizenzmanagement und Outsourcing
- Vendor Relationship Management und SAM
- Wohin mit den Lizenzen, wenn das Unternehmen schrumpft?
- Lizenzmanagement im Rechenzentrum



Eckart Holzinger
(Vienna Insurance Group)

Workshop 3 Service Desk Analyse und Benchmarking – Von der Theorie zur Praxis – Kennzahlen – Was mache ich mit den Kennzahlen?

Matias Eugster, Reiner Zietlow (KARER CONSULTING AG)

- Präsentation der Umfrageergebnisse aus den Teilnehmerfragebögen
- Identifikation und Diskussion einflussnehmender Faktoren
- Konkurrierende Interesse: Quantität versus Qualität?
- Kennzahlen aus Management-Sicht – oder »Wie sag' ich's meinem Chef?«
- Transparenz durch firmenspezifische und individuelle Gewichtung



Matias Eugster
(KARER Consulting AG)

Workshop 4 Die Führungskraft als Zündfunke für den Durchbruch von IT-Projekten

Unbewusstes Coaching – fördern oder mobben – Eine Dimension in der Führungskräftekompetenz, die entdeckt werden will.

Wir alle kennen das, einem Projekt geht plötzlich die »Luft aus«. Das Team hat nicht mehr die nötige Umsetzungskraft, um das Projekt erfolgreich zum Abschluss zu bringen. Der Hebel



Gabriele Schendl-Gallhofer
(Schendl-Gallhofer Coaching)

für den Durchbruch ist dann die dreidimensionale Kommunikation der Führungskräfte. Wie das funktioniert, erfahren Sie im nachfolgenden Artikel.

»Danke für Ihren spannenden Auftrag!« sage ich und freue mich auf die Arbeit, die mir soeben aufgetragen worden ist. In einem Unternehmen stockt ein Projekt in der Umsetzungsphase, droht zu scheitern, und man weiß eigentlich nicht, warum. Es handelt sich um ein Kernprojekt an dem nur zwei Führungskräfte und zehn Mitarbeitende beteiligt sind. Durch die Analyse der unbewussten Einstellung der Projektbeteiligten haben wir gesehen, dass sowohl bei den Führungskräften als auch bei den Mitarbeitenden ein hohes Potential an Ängsten und Bedenken vorhanden ist. Jedoch sind bei den Mitarbeitenden diese Empfindungen eher diffus, während sie bei den Führungskräften durchaus benennbar sind. Bedenken und Ängste wirken sich immer hemmend und erfolgsmindernd auf Projekte aus. Also haben wir im Einzelcoaching und somit im vertrauten Rahmen diese Ängste und Bedenken bei den Führungskräften aufgearbeitet. Das war der Durchbruch. Beim Folgegespräch, etwa drei Wochen später, teilten mir die Führungskräfte mit, dass das Projekt nun wieder im Fluss sei, und sich das Arbeitsklima wahrnehmbar zum Guten verändert habe. Wie war das möglich? Ich habe doch nur mit den Führungskräften gearbeitet. Meine Antwort:

Jede Führungskraft ist ein Coach.

An
CON•ECT Eventmanagement
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: wittberger@eventmanagement.ch
<http://www.conect.at>

Teilnahmegebühren

	<i>bis 31. 1. 2010</i>	<i>ab 1. 2. 2010</i>
pro Person	CHF 450,00	CHF 525,00
Ermäßigt für Mitglieder von HDSV, ISACA, SwissICT und iTSMF (Deutschland, Österreich):	CHF 300,00	CHF 300,00
Teilnahmegebühr pro Workshop:	CHF 150,00	CHF 200,00

Zielgruppe:
Geschäftsführer, IT-Vorstand, Finanzvorstand, Compliance-Verantwortliche, Projektverantwortliche, Revisoren, IT-Entscheidungsträger von großen Unternehmen wie etwa Finanzdienstleister, IT & Telekom oder öffentliche Verwaltung und Industrie.

www.conect.at

Anmeldung

- Ich melde mich zum 1. Swiss Business- & IT-Servicemanagement Forum am 26./27. April 2010 an:
- Zum Standardpreis von CHF 450,-/525,-
- Als Mitglied des/der zu CHF 300,-
- Workshop 1; Workshop 2; Workshop 3; Workshop 4
- 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)