

16. Internationales Herbstsymposium IT-Service & Business Service Management

CONNECT INFORMUNITY

Dienstag, 28. September 2010
8.45–16.00 Uhr

Industriellenvereinigung, Urbansaal
1031 Wien, Schwarzenbergplatz 4

- IT-Compliance & IT-Governance & IT-Sourcing
- Geschäftsprozessmanagement & KPIs
- Kosten runter, Qualität hoch –
Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service
- ITSM-Services aus der Cloud / ITSM-Studie
- Lizenzmanagement Outgesourced
- ITIL v3-Betrieb, Standards & Best Practices
- Service Level Management, Service Portfolio & CMDB
- Kundenzufriedenheit & Mitarbeitermotivation
- Best Practices APA-IT

Referenten:

Jana Brinck (Insight)
Jeroen Bronkhorst (Hewlett-Packard)
Alexander Falchetto (APA)
Sven Gras (Numara Software)
Ing. Markus Huber, MBA (BM f. Landesverteidigung und Sport / Kommando Führungsunterstützung)
Martin Pscheidl (SolveDirect Service Management GmbH)
Holger Schellhaas (evotas)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



itSMF
IT Service Management Forum
Austria

Kooperationspartner:

Agenda

- 8.30 Registration**
- 9.00 Begrüßung durch den Veranstalter**
- 9.10 Keynote**
Sven Gras (Numara Software)
- 9.40 Lizenzmanagement Outgesourced**
Jana Brinck (Insight Technology Solutions GmbH)
- 10.20 Kosten runter, Qualität hoch – Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service**
Holger Schellhaas (evotas)
- 10.50 Pause**
- 11.20 Implementing an effective ITILv3 based Service Management System**
Jeroen Bronkhorst (Hewlett-Packard)
- 11.50 ITSM-Services aus der Cloud**
Martin Pscheidl (SolveDirect Service Management GmbH)
- 12.20 Best Practices**
- 12.50 IT-Servicemanagement bei der APA-IT**
Alexander Falchetto (APA)
- 13.10 Mittagspause**

- 13.55 Prozess- und Projekt-Management in der Welt von ITIL**
Ing. Markus Huber, MBA (Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport / Kommando Führungsunterstützung)
- 14.25 Best Practices**
- 16.00 ca. Ende der Veranstaltung**

Neben Keynotes, die sich mit der Zukunft des IT-Service-managements 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 2011/2012 besprochen.



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)

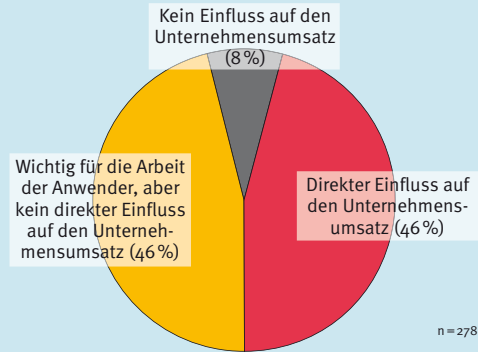
- Organising for Service Excellence
- Anforderungen an und Entwicklungen des IT-Servicemanagements aus CIO-Sicht
- Was kommt nach ITILv3?
- ITSMF-Trends 2011/2012

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 (siehe Abbildung).

46 Prozent der befragten Unternehmen geben an, dass IT-Servicemanagement einen direkten Einfluss auf den Unternehmensumsatz hat. Wenn beispielsweise bei einem Online-Shop die Zugriffszeiten für Konsumenten als zu lang erscheinen, brechen diese die Bestellung häufig ab, der so entgangene Umsatz lässt sich anhand der Abbruchrate messen. Nach Einschätzung von IDC

Bedeutung von ITSM für den Unternehmenserfolg



Insgesamt zeigt sich also, dass Unternehmen durch ITSM ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöhen können. Gerade in wirtschaftlich turbulenten Phasen kann dieser Vorteil nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Quelle: IDC, 2010; Studie »IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010«

wird die Bedeutung der IT und der Verfügbarkeit der IT-Systeme weiter steigen, denn eine optimale Verfügbarkeit und Qualität der IT wirkt sich auf die Produktivität und somit indirekt auf Umsatz, Kosten und Gewinn aus.

ITSM aus der Cloud: eine echte Alternative?

In der Diskussion um das Thema Cloud Computing gewinnt auch der Bezug von Software as a Services (SaaS) mehr und mehr an Bedeutung. Auch die Mehrheit der befragten IT-Verantwortlichen ist dem Bezug von ITSM-Software über die Cloud gegen-

über positiv eingestellt. IDC ist davon überzeugt, dass sich SaaS auch im Rahmen von ITSM-Software etablieren wird. Laut IDC Analyst Matthias Kraus sollten sich IT-Verantwortliche deshalb frühzeitig mit dem Thema beschäftigen. Die Vorteile werden vor allem in geringeren Kosten, aber etwa auch in einem verminderten Administrations- und Implementierungsaufwand gesehen. Des Weiteren erwarteten die Befragten sogar einen erhöhten Sicherheitsstandard. Interessanterweise sind Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen aber auch die größten Hemmfaktoren für die befragten Unternehmen.

Quelle: Studie »IT Service Management – Aligning IT with Business«, Deutschland 2010

Lizenzmanagement Outsourced

- Einführung in Outsourcing im Lizenzmanagement
- Was sind die Herausforderungen bei der Umsetzung?
- Technische und organisatorische Schnittstellen
- Grenzen beim Outsourcing von Lizenzmanagement

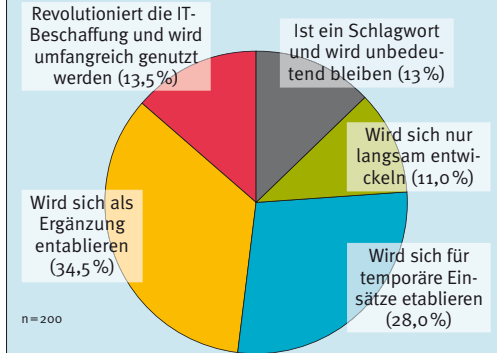


Jana Brinck (Insight Technology Solutions GmbH)

Kosten runter, Qualität hoch – Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service

Erfolgreiches Informationsmanagement in der IT heißt, nicht nur Probleme und Beschwerden

Bewertung von Cloud Computing im Rahmen von ITSM



Quelle: IDC, 2010; Studie »IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010«

der Anwender bestmöglich zu bearbeiten, sondern sie am besten gar nicht erst auftreten zu lassen. Entscheidender Faktor ist ein pro-aktiver (und nicht re-aktiver) Service Desk, der die Anwenderzufriedenheit und das Kostenproblem in den Griff kriegt. Pro-aktiv ist ein Service Desk aber nur dann, wenn er schnell und präventiv – am besten in »Echtzeit« – seine Anwender über akute Vorfälle informieren kann. Der Vortrag zeigt am Beispiel des Versicherten HUK Coburg, dass mit »pffiffigen« Lösungen – hier auf Basis des Produkts Cordaware Bestinformed – der ewige Spagat zwischen der Steigerung der Serviceleistung und der Reduzierung der Kosten gelingt.



Holger Schellhaas (evotas)

Implementing an effective ITILv3 based Service Management System

Einblick in Servicemanagement-Organisationen, die auf ITILv3 basieren, aber auch deren gezielte Steuerung sind eine wichtige Voraussetzung für deren Kostenoptimierung, Einhaltung von Konzern- und Gesetzesvorgaben wie auch der Verbesserung ihrer Serviceleistung. Jeroen Bronkhorst ist einer der ITILv3-Autoren und wird in seinem Vortrag aufzeigen, wie man ein auf ITILv3 basierendes Servicemanagement-System am besten aufbaut. Insbesondere wird die Best-Practice-Implementierung eines Configuration Management Systems vertieft. Verschiedene erprobte und praktische Beispiele fließen in den Vortrag (in englischer Sprache) ein und gewähren dem Zuhörer somit einen Einblick in erfolgreiche Umsetzungen.



Jeroen Bronkhorst
(Hewlett-Packard)

ITSM-Services aus der Cloud

Praktisch jede IT-Organisation bezieht heute IT-Services von Dritten. Kabelprovider, Internet Service Provider etc. haben den Anfang gemacht. Jetzt beginnen die Unternehmen sukzessive standardisierte Services wie bspw. CRM, Mailsysteme etc. von Drittanbietern zuzukaufen, um Kosten bei der Implementierung und dem Betrieb zu sparen. Bei ISO 20 000 ist



Martin Pscheidl
(SolveDirect Service
Management GmbH)

der Prozess ›Supplier Management‹ klar definiert. Doch wie kriege ich die zunehmende Anzahl der Provider und der vereinbarten SLAs in Griff? Am besten durch die Nutzung von ebenso standardisierten Services aus der Cloud!

SolveDirect ist der Experte für Smart Service Integration und bietet effiziente Servicemanagement-Lösungen auf SaaS-Basis seit 10 Jahren. Diese Lösungen vereinfachen das Management der unternehmensweiten IT durch einfache Integration der kompletten Service Chain sowie umfassende Automatisierung der Service-Prozesse. Dadurch wird eine effiziente Zusammenarbeit und Kontrolle von Businesspartnern ermöglicht.

IT-Servicemanagement bei der APA-IT

Alexander Falchetto (APA)

Ein Erfahrungsbericht über die Einführung von ITIL-nahen Prozessen im Umfeld von komplexen IT-Lösungen von Verlagen und Unternehmen mit mediennahen Aufgabenstellungen von Ing. Alexander Falchetto (Bereichsleitung Planung & Betrieb).

Die APA-IT Informations Technologie bietet Komplettlösungen mit Fokus auf die Bereiche Media Solutions und Outsourcing. Als Tochterunternehmen der APA – Austria Presse Agentur ist sie für die IT der österreichischen Nachrichtenagentur sowie zahlreicher weiterer Medienbetriebe verantwortlich.

Prozess- und Projekt-Management in der Welt von ITIL

Die in der ITILv3 definierten Prozesse liefern einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der erforderlichen IT-Governance. Und doch fehlen in der ITIL wesentliche Methoden und Techniken zum Management der ITIL-Prozesse, die im Rahmen der IT-Governance jedoch gefordert werden. Dazu zählen auch Methoden zum Management projektwürdiger Aufgaben im Rahmen der ITIL sowie eine gemeinsame Betrachtung des Aufgaben- und des Serviceportfolios. In diesem Vortrag wird das mögliche Zusammenspiel der ITILv3 mit entsprechenden Projekt- und Prozessmanagementstandards erläutert und eine mögliche Toolunterstützung anhand eines Beispiels gezeigt.



Markus Huber
(BM f. Landesverteidigung u. Sport)

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: 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 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Be-

arbeitsgebühr 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 16. Internationalen Herbstsymposium am 28. September 2010 an:
 - Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (zuzügl. 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)