

11. intern. IT-Service-Management Frühjahrssymposium

27. Februar 2008

Das 11. Internationale Frühjahrssymposium – veranstaltet von CON•ECT Eventmanagement in Kooperation mit dem itSMF – fand unter dem Motto »IT-Services – Prozesse – Standards (ITILv3)« statt. Im Vordergrund des diesjährigen Frühjahrssymposiums standen Themen wie IT & Wertschöpfung, Standards, das Zusammenspiel ITIL und CobiT und aktuelles zu ITILv3.

Die Tagung eröffnete Herr Gunther Reimoser, Ernst & Young, mit einer Präsentation über die IT-Revision im Umfeld von ITILv3, CobiT, ISO 27002, Coso und ISO 20000. Herr Reimoser konzentrierte sich auf den Total Value der IT und den wirtschaftlichen Nutzen von Prozessoptimie-



Gunther Reimoser (Ernst & Young)

rung und IT Servicemanagement, und wie dieser Nutzen durch oben angeführte Standards erhöht werden kann. Der Vortrag hat weiters gezeigt, welche Auswirkungen angewandte Standards auf den Prüfer haben aber auch, wie der Prüfer sich diese zu Nutze machen kann. Darüber hinaus wurde erläutert, wo welcher Standard seine Stärken aber auch Schwächen hat und was der Geprüfte zu erwarten hat.



Alexander Jatzko (BAMC GmbH), Sabine Gruber (Cirquent GmbH)

Danach sprachen Herr Alexander Jatzko, BAMC GmbH, und Frau Sabine Gruber, Cirquent GmbH, über ITSM in Zeiten von €-SOX. Die 8. EU-Richtlinie €-SOX gilt als Pendant zum Sarbanes-Oxley Act. Herr Jatzko und Frau Gruber präsentierten CobiT und ITIL als sinnvolle Ergänzung, da ITIL Prozesse auch für CobiT verwendbar sein können bzw. CobiT Kontrollen auch für ITIL einsetzbar sein können. Scoping sei nötig um wichtige Applikationen, Kontrollen und Prozesse, die im CobiT dargestellt werden sollen, zu identifizieren. Weiters ist ein Reifegrad-Assessment und die Verbindung mit ITIL nötig.

Laut Herrn Jatzko und Frau Gruber tritt die

8. EU-Richtlinie mit Juni 2008 in Kraft. Aufgrund der kurzen Übergangsfrist empfehlen Cirquent und BAMC den betroffenen Unternehmen, jetzt eine Standortbestimmung in Bezug auf die Compliance Anforderungen durchzuführen. So können zeitgerecht die notwendigen Optimierungen und Vervollständigungen entlang COSO, CobiT und ITIL und good practices, implementiert werden.

Jürgen Moors, Quest Software GmbH, ging danach auf die Anwendungsmetriken im IT Service Management ein. Der Vortrag erklärte, welche



Jürgen Moors (Quest Software GmbH)

Metriken relevant sind, wie und womit am besten Metriken erfasst und wie diese Metriken auf Services umgelegt werden. Dabei wurde auch auf die Unterstützung durch die einzelnen Prozesse von ITILv3 hingewiesen. »Die ITIL-Version 3 gibt einen

sehr guten Weg zur Durchführung von IT-Service-Management vor, den jeder an sein Unternehmen anpassen kann. Quest Software unterstützt mit der Lösung Foglight die neue Version umfassend. Die Flexibilität von Foglight erlaubt das Anpassen auf individuelle Anforderungen bei einem höchst möglichen Vorfertigungsgrad.«, so Moors.

Innovation in Governance, Risk und Compliance waren die Themen der Präsentation von Herrn Martin Pscheidl, CA Software Österreich GmbH. Vorgestellt wurde CA's IT-Governance



Martin Pscheidl (CA Software Österreich GmbH)

Risk und Compliance Solution (IT GRC). Durch die wachsende Komplexität der IT Dienstleistungen, verbunden mit der permanenten Veränderung internationaler sowie nationaler Vorschriften und Gesetze, steigen die mit der IT verbundene Geschäftsrisiken zunehmend. Der CA Ansatz unterstützt dabei IT-Kontrollziele fokussiert zu auditieren, und die Ergebnisse flexibel auf mehreren Wegen zu reporten und darzustellen. Mit dem einzigartigen Projektportfolioansatz von CA erreicht man den größtmöglichen Nutzen bei



der gleichzeitigen Ausrichtung der IT Services (ITILv3 – Service Strategy) an den Business Zielen (Business Relationship Manager) unter Einhaltung der Steuerungsvorgaben (Governance) und Beachtung der möglichen Gefahren (Risk Management).

Herr Peter Lehmann, FCS-Consulting, diskutierte danach die Frage ob ITILv3 neu oder doch nur alter Wein in neuen Schläuchen sei. Für die Neuheit von ITILv3 spricht, dass die ITIL Version 3 durch mehr Komplexität und stärkere Detaillie-



Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

rung überzeugt. So stieg die Anzahl der Prozesse von 11 auf 23. Auch werden jetzt die Business- und Supplier-Sichten stärker berücksichtigt. Zudem ist das Konzept von einem Framework orientierten Ansatz zu einem Lifecycle-Modell gewechselt. Dadurch wird der gesamte Lebenszyklus eines IT-Services ganzheitlich und vollständig behandelt.

ändernden geschäftlichen Bedingungen angepasst werden können. In diesem Vortrag wurde auf die Bereiche der Business-IT-Infrastruktur eingegangen, die über ein hohes Optimierungspotential verfügen

Als Vertreter der itSMF Deutschland sprach danach Herr Jürgen Groß über das ITIL-CobiT Mapping. Es wurde über die Ergebnisse des gemeinsamen itSMF- und ISACA-Arbeitskreises zum Mapping beider Vorgehensmodelle gesprochen: CobiT – Control Objectives for Information and Related Technology versus ITIL IT-Infrastructure Library. Es wurden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede beider Modelle, in den Themenbereichen Prozesse, KPIs, Rollen und Verant-

Nach der Mittagspause folgte eine Präsentation von Hannelore Beranek, HP, über die Automatisierung und Transparenz im Konfiguration Management. Am Beispiel der HP-Lösung wurde gezeigt, welchen Einfluss ein gut geführtes Konfigurations-Management System für die IT hat, und somit den Wert der IT für das Unternehmen steigern kann.



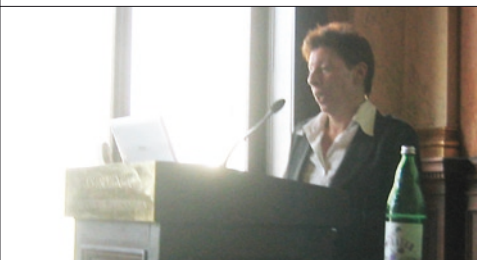
Markus Hendrich (ACP Holding GmbH)

Markus Hendrich, ACP Holding GmbH, konzentrierte sich auf das Optimieren der Infrastruktur als Herausforderung für das IT-Servicemanagement. Von der IT-Abteilung wird immer mehr Effizienzsteigerung bei gleichzeitiger Kostenreduzierung verlangt. Dabei wird erwartet, dass sie die bestehende Infrastruktur modernisiert und gleichzeitig flexible und hochverfügbare Systeme bereitstellt, die rasch an die sich ständig



Jürgen Groß (itSMF Deutschland)

wortlichkeiten gezeigt. Obwohl beide Modelle ähnlich sind, gibt es doch unterschiedliche Schwerpunkte. Während ITIL mehr den operativen IT-Betrieb von Services betrachtet, ist der CobiT-Ansatz mehr auf Kontrolle und Steuerung ausgerichtet.



Hannelore Beranek (HP)

Anschließend sprach Olaf Bischoff, Realtech System Consulting GmbH, über effizientes Monitoring und Applikationsanalyse von verteilten IT-Systemlandschaften. Die Überwachung von IT-Landschaften durch den Einsatz von Monitoring-Systemen alleine reicht nicht mehr aus. System-Management-Software muss heute



Olaf Bischoff (Realtech System Consulting GmbH)

auch eine schnelle und detaillierte Ursachenforschung ermöglichen. Nur so kann im Störfall eine zielorientierte Fehlerbehebung gewährleistet werden. Mit der Lösung von REALTECH AG sind schnellere Analysemöglichkeiten und komfortablere Darstellungsmöglichkeiten auf Basis moderner GUI-Technologien möglich. Dadurch sind Lösungsansätze vorhanden, mit denen die Root-Cause-Analyse in komplexen Systemlandschaften erheblich beschleunigt wird.

Der Frage, wie man in einem Service-Betrieb Optimierungsmöglichkeiten durch mobiles Arbeiten finden kann, widmete sich Thomas Gruber, mobil data IT & Kommunikationslösungen GmbH,



ein A1 Solution Partner der mobilkom austria. Es wurde gezeigt, in welchen Unternehmensbereichen mobile Anwendungen einen Nutzen darstellen, wie z. B. einfache Zeiterfassung der Mitarbeiter bis zu hochkomplexen Service- und Logistikanwendungen. Durch eine professionelle Analyse und Umsetzung von mobilen Anforderungen mit Standardprodukten oder Individuallösungen lassen sich heute maßgeschneiderte mobile Anwendungen sicher, schnell und zuverlässig einführen.

Herr Dieter Kögler vom itSMF-AT stellte anschließend die Organisation itSMF kurz mit aktuellen Themen und Zielen vor. Es wurde gezeigt, welche Vorteile sich durch eine Mitgliedschaft für Organisationen und Einzelpersonen ergibt.

Herr Peter Lehmann, FCS-Consulting, ging danach auf ITILv3 als neuen Ausbildungspfad ein. Gezeigt wurden die neuen geplanten Ausbildungsbausteine, sowie die Upgrade Möglichkeiten für Personen mit ITILv2 Zertifikaten.

Abschließend stellte Herr Marcus Duschek, PIDAS, Österreichs Customer Care Report 2008 vor. Er wies drauf hin, dass österreichische Unternehmen 22,1% Umsatzverluste durch schlechtes Kundenservice befürchten – eine perfekte Customer Care Lösung hingegen könnte 19% Produktivitätsgewinn bringen. Unternehmen sehen Customer Care dabei als IT-Thema. Herr Duschek betonte, dass keine Branche beim Telefonservice gute Bewertungen erzielen konnte – schlechter Service bedeutet jedoch einen Wechsel zu einem anderen Anbieter.

Agenda

IT-Revision im Umfeld von ITILv3, CobiT, ISO 27002, Coso und ISO 20000
Gunther Reimoser (Ernst & Young)

ITSM in Zeiten von €-SOX
Alexander Jatzko (BAMC GmbH), Sabine Gruber (Cirquent GmbH)

Anwendungsmetriken im IT Service Management
Jürgen Moors (Quest Software GmbH)

CA: Innovation in Governance, Risk und Compliance
Martin Pscheidl (CA Software Österreich GmbH)

Konvergenz von IT Servicemanagement Systemen
Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Optimieren der Infrastruktur – Eine Herausforderung für das IT-Servicemanagement
Edmund Haberbusch (ACP Holding GmbH)

ITIL-CobiT-Mapping (ISACA-Arbeitskreis)
Jürgen Groß (itSMF Deutschland)

Automatisierung und Transparenz im Configuration Management – die Grundlage für effizientes Service-Lifecycle-Management
Hannelore Beranek (HP)

Effizientes Monitoring und Applikationsanalyse von verteilten IT-Systemlandschaften
Olaf Bischoff (Realtech System Consulting GmbH)

Wie Sie in einem Service-Betrieb Optimierungsmöglichkeiten durch mobiles Arbeiten finden
Haimo Lorenz (mobilkom austria), Thomas Gruber (mobil data IT & Kommunikationslösungen GmbH)

ITILv3 – der neue Ausbildungspfad
Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Österreichs Customer Care Report 2008
Marcus Duschek (PIDAS)

Stark negative Reaktionen der Konsumenten gibt es auf vor allem auf Telefonauskünfte mit Anrufbeantwortern. Unternehmen verstehen Customer Service überwiegend als Beschwerdestelle, wobei vor allem Österreichern Freundlichkeit besonders wichtig ist. 29% der österreichischen und 38% der Schweizer Unternehmen nutzen keinerlei Maßnahmen zur Kundenbindung. Herr Duschek wies weiters darauf hin, dass man

Kundenservice als strategische Chance für das Unternehmen nutzen sollte und dass Unternehmen dabei über jenes Medium mit ihren Kunden kommunizieren sollten, das diese mögen. Besonders wichtig ist dabei die ständige Erreichbarkeit und die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Kundenservice.

Diese Veranstaltung wurde unterstützt von:



Kooperationspartner:

