

17. Swiss Business & IT-Service-Management Forum 2020

Am Montag, den 24. August 2020 fand auch heuer wieder das IT-Service-Management Forum im Technopark Zürich statt, dieses Jahr bereits zum 17. Mal. Das Event, welches von CON•ECT Eventmanagement in Zusammenarbeit mit dem BITSeN.ch (ehem. HDSV – Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz) und dem itSMF (IT Service Management Forum Austria) veranstaltet wurde, konnte 70 Teilnehmer und Teilnehmerinnen begrüssen.



Miguel-Angel Jiménez
(BITSeN.ch)

Dieses Jahr wurde das Event im Sommer abgehalten, da dies der COVID-bedingte Ersatztermin zum bewährten März-Termin war. Während der Veranstaltung wurden die strengen Hygiene- und Veranstaltungs-Richtlinien eingehalten.

Eröffnet wurde das Event durch eine Ansprache von BITSeN, itSMF Austria und CON•ECT. Wie gewohnt moderierte **Miguel-Angel Jiménez** gemeinsam mit **Angelo Leisinger** die Veranstaltung.



Angelo Leisinger
(CLAVIS k/w AG)

Auf dem diesjährigen 17. Swiss Business- und IT-Service-Management Forum, fanden die Teilnehmer und Teilnehmerinnen wieder topaktuelle Themen und Trends:

- Künstliche Intelligenz – Keynote von Dipl.-Ing. Dr. E. Bratengeyer
- Robotic Process Automation – Erfahrungen aus dem Einsatz
- ESM – How technology accelerates Enterprise Service-Management (Haufe-Lexware)
- Servicemanagement auf Enterprise Level
- Die innovative IT-Organisation im digitalen Zeitalter – eine Studie
- Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte
- IT-Services und Vertragswesen

- Best Practices von SWISSCOM, Haufe-Lexware u. a.
- Expertentische: KI – Der Valuestream im ITIL4 – Agilität & DevOps
- Agilität ist einfach – Wenn da bloss der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB)

Die Veranstaltung startete pünktlich um 9.00 Uhr mit dem Vortrag von **Erwin Bratengeyer** von der Donau-Universität Krems mit dem Thema **»Künstliche Intelligenz updated«**. Dr. Bratengeyer berichtete davon, dass weltweit intensiv an der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf Basis künstlicher Intelligenz gearbeitet werde. Aktuelle Errungenschaften auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz wurden während des Vortrags skizziert. Verschiedene Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren wurden dargelegt und mit illustrativem Bild- und Tonmaterial hinterlegt. Der Vortrag beabsichtigte plakativ auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und die Achtsamkeit gegenüber den ungeahnten Herausforderungen zu erhöhen.



Erwin Bratengeyer
(Donau-Universität Krems)

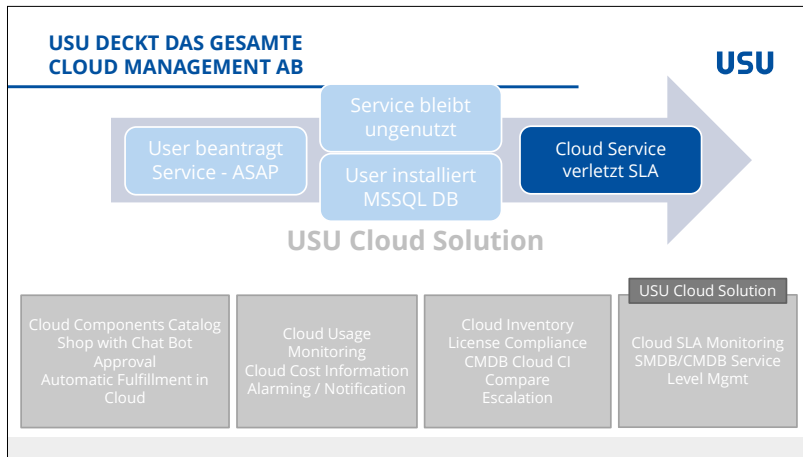


Peter Stanjeck (USU GmbH)

Im Anschluss beschäftigte sich **Peter Stanjeck** von der USU GmbH in seiner Präsentation **»Eine echte Herausforderung – Die Verwaltung und Integration von Cloud-Infrastrukturen«** damit, dass nahezu jede Firma heute Cloud-Infrastruk-



Eröffnung mit Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)



Service Management ist dabei nicht mehr eine reine IT-Disziplin, sondern wird zu einer strategischen Fähigkeit eines jeden Unternehmens, um Kunden langfristig binden zu können. Methoden und Ansätze wie »Minimum Viable Product«, »Lean Startup« und »Design Thinking« sind unumgängliche Voraussetzungen zur einer erfolgreichen Digitalisierung. Mit der Enterprise Service Management Lösung SERVALX und den weit über 100 Service- & Workflow-Vorlagen, transformieren Sie von heute auf morgen manuelle Arbeitsweisen in moderne digitale Arbeitsabläufe,

turen bei Serviceanbietern wie Amazon AWS der Microsoft Azure nutze und stellte sich dabei die Fragen: »Wie erkennt man überhaupt, welche virtuellen Maschinen in Benutzung sind, und von wem? Wie können die Cloud-Services mit den ITSM-Prozessen gesteuert werden? Wie überwacht und verrechnet man die Kosten? Welche Services sind wirtschaftlich sinnvoll und welche nicht? Und wie integriere ich Cloud-Strukturen in die CMDB?« Im Vortrag wurden diese Problemstellungen ausführlich beleuchtet und mit interessant aufbereiteten Lösungsvorschlägen beantwortet.

damit Mitarbeiter und Kunden das bekommen, was sie brauchen, wann immer sie es brauchen – schnell, einfach, erfrischend.«

Peter Stanjeck (USU): »Das ITSM-Forum in Zürich ist für die USU die ideale Veranstaltung, um der Schweizer ITSM-Community die Möglichkeiten, die USU bietet, um hybride Cloud Infrastrukturen zu managen, vorzuführen.«



Thomas Spring
(PLAIN IT AG)

Daraufhin trug **Thomas Spring** von PLAIN IT AG zum Thema »**Bringen Sie Ihr Service Management auf Enterprise Level!**« vor: »Unsere Zukunft ist digital und damit auch die Art und Weise, wie wir unser Geschäftsmodell ausgestalten und unsere Unternehmensprozesse danach ausrichten. Auch Ihr Unternehmen ist, wenn nicht schon heute, in Zukunft ein Software Unternehmen und damit auch ein Service Unternehmen. Die Digitale Transformation erfordert grundlegende geschäftliche Veränderungen an operativer Agilität und Effizienz, welche durch einen Grossteil an Automatisierung von Service-Prozesse erreicht werden kann.



Larissa Wißmann
(Haufe-Lexware)

Wie im Unternehmen die Usability gefördert wird erörterte **Larissa Wißmann** (Haufe-Lexware) in ihrem sehr lebendigen Vortrag »**Simple, useful, value-added – How technology accelerates Enterprise Servicemanagement – at Haufe-Lexware**«. Um höchsten Automatisierungsgrad und beste Simplifizierung für den Nutzer zu erreichen, sind neue Technologien die Enabler. Das bedeutet: Implementierung wird komplexer. Von der reinen Implementierung von Services hin zur Usability. Es sei eine wahre Gratwanderung zwischen Effizienz in der Bereitstellung von Services und der Effektivität des Users, so Larissa Wißmann.

SERVALX

- Managed Cloud Service**: Konzentration auf die eigenen Kernkompetenzen
- Service Excellence**: Erfrischende und exzellente Service Erbringung für HR, Facility, Finance, Marketing, Legal und Shared Services.
- Mobile App**: 4A (anyone, anywhere, anydevice, anytime), damit Mitarbeiter und Kunden das bekommen, was sie brauchen, wann immer sie es brauchen – schnell, einfach und erfrischend.
- Cognitive Services**: KI Unterstützung durch natürliche Kommunikationsmethoden wie Spracheingabe, -erkennung oder visuelle Bildanalyse.
- Workflow Automation**: Beschleunigung durch Digitalisierung und Automatisierung der manuellen und papierbasierten Arbeitsabläufen.
- Standard Product**: Dank des standardisierten Produktes können die Fachbereiche ohne weitere Aufwendungen die umfassenden bereits vorhanden Workflow-Vorlagen nutzen.

© PLAIN IT AG 2020 13. August 2020 Seite 15

Larissa Wißmann (Haufe-Lexware): »Nicht die Technologie alleine lässt uns produktiver werden und so zum Business Value von Unternehmen beitragen.

Neben Technologie ist ein weiteres Schlüsselement, den Mensch und seine zu erledigenden Aufgaben in den Mittelpunkt zu stellen und dafür Sorge zu tragen, dass er die einfachste Umgebung und die besten Prozesse erhält, um seinen Aufgaben nachzukommen.«

Nach einer kurzen Pause ging es im Vortrag von **Marcello Centineo** von Ivanti um die **Automatisierung im Service-Management**. Centineo berichtete davon, dass durch die zunehmende Automatisierung Kritiker den Abbau von Arbeitsplätzen befürchten würden. Dies erinnere fast ein wenig an die Verteufelung der Dampfmaschine. Doch es gibt einen wichtigen Unterschied für Marcello Centineo: Mitarbeiter werden nicht automatisch arbeitslos, sondern sie können auch davon profitieren. Durch die Automatisierung werden den (IT-)Mitarbeitern Freiräume geschaffen, die Ihnen bei immer wiederkehrenden Aufgaben sonst nicht zur Verfügung stehen würden, da IT-Abteilungen heutzutage viel stärker und tiefer in immer schneller wandelnden Unternehmensprozessen verankert sind.



Marcello Centineo
(Ivanti)

Wie lösen wir diese Probleme?

- Befreiung der (IT-)Mitarbeiter von Routinearbeiten durch einen digitalisierten Prozessablauf
- Erhöhung des Automatisierungsgrades von Standardaufgaben
- Erhöhung der Integration über Plattformen hinweg
- Bereitstellung einer dauerhaften Serviceerfahrung für einen ganzheitlichen Kunden-/Benutzer-Lebenszyklus (Customer Journey)

»Mit Robotics erreichen wir viel mehr als Effizienzsteigerung und Kostensenkung. Die Fehlerquoten sind deutlich gesunken und die Mitarbeiterzufriedenheit steigt.«

Danach beleuchteten **Martin Frefel** und **Martin Gutmann** von der Swisscom das interessante Thema Robotics. »**Robotics – endlich mehr Zeit für das Wesentliche**« lautete der Titel der Präsentation der Swisscom, in der Herr Frefel und Herr Gutmann von den 400 Robotern berichteten, die bereits im Unternehmen Swisscom tätig sind. Diese erledigen repetitive Tasks und ermöglichen so schnellere Antwortzeiten für Kunden der Swisscom. Im Vortrag wurde aufgezeigt, wo sich das besonders lohnt und welche Grenzen es gibt.

»Die Fähigkeit mit Robotics schnell agieren zu können, ist wichtig um sich schnell an neue Gegebenheiten anzupassen. Robotics war z. B. der Schlüssel, um die Flut von

AGENDA DER VERANSTALTUNG

Künstliche Intelligenz updated

Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)

Eine echte Herausforderung – Die Verwaltung und Integration von Cloud-Infrastrukturen

Peter Stanjeck (USU GmbH)

Bringen Sie ihr Service Management auf Enterprise Level!

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

Automatisierung im Service-Management

Marcello Centineo (Ivanti)

Simple, useful, value-added – How technology accelerates Enterprise Service Management – at Haufe-Lexware

Larissa Wißmann (Haufe-Lexware)

Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

Robotics – Endlich mehr Zeit für das Wesentliche!

Martin Frefel, Martin Gutmann (SWISSCOM Analytics & RPA Consulting)

IT-Self-Services und Vertragswesen

Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

Agilität ist einfach – Wenn da bloss der Mensch nicht wäre (Erfahrungen der SBB)

Reto Schmid (SBB)

Veränderungen in der IT-Organisation im digitalen Zeitalter

Matias Eugster (Karer Consulting)

Die Value Streams (Wertströme) im ITIL 4

Angelo Leisinger (Clavis)

Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist

Mathias Traugott (Punctdavista)

Kurzarbeitsanträgen zu bearbeiten. Wer diese Fähigkeiten erst in der Krise aufbaut, ist oft schon zu spät.«

»Der Mensch muss im Mittelpunkt stehen, bevor wir überhaupt über die Umsetzung von Software Robotern nachdenken können.«



Martin Gutmann, Martin Frefel (Swisscom)

Definition RPA Roboter

RPA Roboter ...

- ☑ sind softwarebasiert
- ☑ übernehmen regelbasiert Aufgaben von Menschen
- ☑ verbinden funktions- und anwendungsübergreifend
- ☑ arbeiten heute meist mit strukturierten Daten

RPA Roboter sind nicht ...

- ☑ physische Maschinen oder Geräte
- ☑ ein strategischer Ersatz für Schnittstellen / APIs

5



Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

Nach der Mittagspause, die interessante Möglichkeiten zum Netzwerken und Besuchen der Ausstellungsstände bot, ging es weiter mit dem Thema »Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!« von **Benedikt Stürmer-Weinberger** (Cordaware). Der Referent widmete sich der Frage, wie gut die IT-Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps informiert sind. Kommunikation ist ein Thema, das niemals abreißen würde, so Stürmer-Weinberger. Angefangen auf zwischenmenschlicher Ebene bis hin zu komplexen und langwierigen Kommunikationsstrukturen in Unternehmen. Der Vortrag konzentrierte sich auf den Teil der Kommunikation, wo es darum geht, wie Informationen in Firmen aktuell weitergetragen werden und ob es nicht an der Zeit ist, ein generelles Umdenken anzustreben.

Anschliessend berichtete **Reto Schmid** von der SBB über **Agilität, die doch einfach wäre, wenn da bloss nicht der Mensch wäre**. Erfahrungen bei der SBB wurden vom Vortragenden spannend aufbereitet und präsentiert. Selbstorganisation funktioniert – nur nicht so, wie man sich das mit

unserem bisherigen hierarchisch geprägten Mindset vorstelle. Kontrolle, Planungssicherheit und Linienführung werden ersetzt durch Rahmenbedingungen, agiles und iteratives Vorgehen, sowie Konsent-Entscheidungen direkt durch das Team. Was bei der Umsetzung von Selbstorganisation überhaupt mit den Menschen passiert, welche Möglichkeiten und Chancen sich damit bieten, aber auch welche tiefen Gräben ein Wechsel in so eine Organisationsform aufreissen kann, davon berichtete Reto Schmid, Product Owner Culture & Change – IT 4.0 bei der SBB.

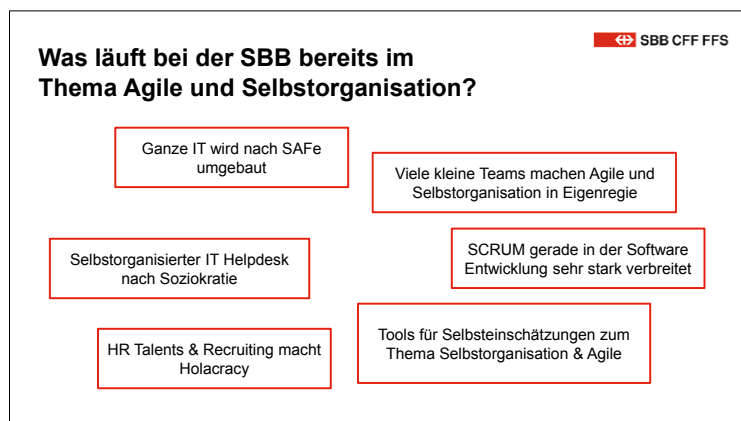


Reto Schmid (SBB)

Im darauffolgenden Vortrag von **Matias Eugster** (Karer Consulting) ging es um das Thema **Service Integration and Management (SIAM)**. In der heutigen Zeit ist die Komplexität der IT-Wertschöpfungskette massiv erhöht. Somit ist das Managen einer dynamischen Lieferantenbeziehung zu einer zentralen Herausforderung für IT-Organisationen geworden.



Matias Eugster (Karer Consulting)



Service Integration and Management (SIAM) ist ein neuer Ansatz, der dem Management das nötige Werkzeug und die nötige Sicht gibt, Serviceprozesse kundenorientiert zu designen, bereitzustellen und zu kontrollieren. SIAM bildet eine Grundlage, die eine Zusammenarbeit zwischen den Service Providern erleichtert, um die Vorteile des Multi-Sourcings zu maximieren.

Seit einigen Jahren bewegen sich Organisationen in Richtung eines Umfelds, in dem Services von mehreren Serviceanbietern bezogen werden und nicht nur von einem. Dieses Multi-Sourcing bietet Vorteile wie die



Vermeidung kostspieliger Anbieter. Es ermöglicht Unternehmen, Risiken zu verteilen, massgeschneiderte Services zu erhalten und flexibel zu bleiben, wenn sich das Geschäftsumfeld ändert. Es bringt auch die Herausforderung mit sich, diese Lieferanten und ihre Services zu koordinieren, unabhängig davon, ob eine Organisation drei, zwanzig oder mehr als hundert Lieferanten hat.



Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)

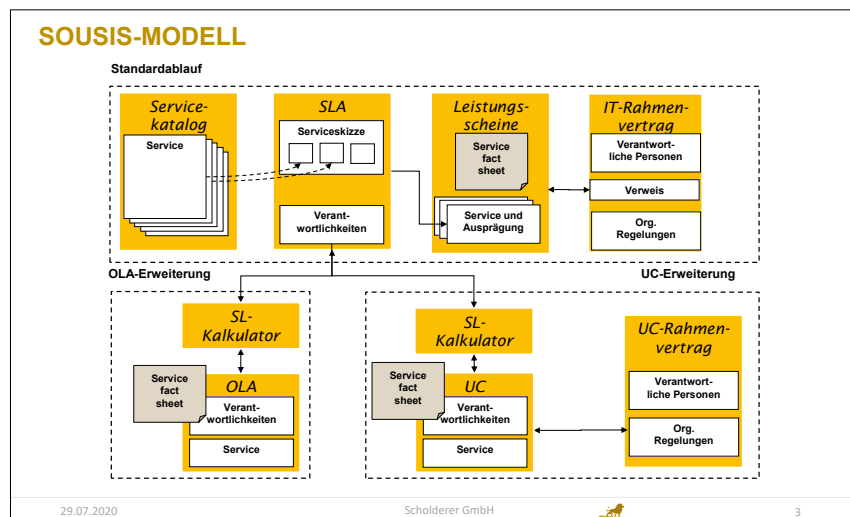
Nach einer kurzen Pause sprach **Robert Scholderer** von der Scholderer GmbH über **IT-Self-Services und das Vertragswesen**. Mit der Digitalisierung werden oft Automatisierungen gesamter Arbeitsschritte vorgenommen. Selbst auf dem Gebiet des Vertragswesens erfolgen bereits Automatisierungen. Dokument-basierende Copy/Paste Abläufe seien obsolet geworden.

Alle schwer zu automatisierenden Aspekte werden heute über IT-Self-Services gehandhabt. Hier treiben viele Unternehmen Projekte voran, um eine »Lean-IT« zu erlangen, berichtete Robert Scholderer.

ches Framework verfolgt und was damit zu erreichen ist. DevOps ist eine sehr gute Ergänzung zu ITIL. Und umgekehrt. Am Schluss zählt nur eines, der Konsumenten-Nutzen, so Traugott. Je nach Fokus als Funktion einer Applikation oder reibungsloser Service-Erbringung auf Abruf oder noch besser: In Kombination!



Angelo Leisinger (CLAVIS kfw AG)



Die abschliessende Präsentation der Veranstaltung »Die Value Streams (Wertströme) im ITIL4« hielt **Angelo Leisinger** (CLAVIS kfw AG). Die Value Streams (Wertströme) sind ein neues Element in ITIL4. Sie erlauben eine Ende-zu-Ende-Betrachtung von werthaltigen Abläufen (z. B. neue oder zu ändernde Services oder Support-Prozesse). Value Streams eignen sich deshalb unter anderem sehr gut zur Abbildung und Gestaltung des Ende-zu-Ende-Erlebnisses seitens der Kunden und Benutzer (Customer

Mit der Thematik »Warum DevOps nicht das bessere ITIL ist« beschäftigte sich anschliessend **Mathias Traugott** (Punctdavista). Vor Jahren galt ITIL als das Nonplusultra. Doch heute muss alles agil sein. In der Schnellebigkeit der Hypes geht (fast) vergessen, welches Ziel wel-



Mathias Traugott (Punctdavista)

Nutzen von Wertströmen

- Fokus Ende-zu-Ende ganzheitlich auf den Mehrwert für den Service Konsumenten
- Abstraktionsniveau, das auch von den Service Konsumenten verstanden wird
- Auflösung sowohl funktionaler als auch prozessualer "Silos", ohne deren Wert in Frage zu stellen (kein Ersatz, sondern Ergänzung)
- Gute Grundlage für moderne Methoden der Zusammenarbeit (Design Thinking, Blueprinting, Customer Journey, etc.)

Journey). Angelo Leisinger zeigte anhand eines typischen Wertstroms, wie diese Methode wirksam in der Praxis eingesetzt werden kann.

Peter Stanjeck (USU): »Die CON•ECT-Veranstaltungen bieten den Teilnehmenden den perfekten Mix aus informativen Vorträgen, bilateralem Austausch und Tool-Hersteller-Informationen. Die USU darf deswegen nicht fehlen.«

Firmenprofile

Alcatel-Lucent Enterprise

Wir sind Alcatel-Lucent Enterprise. Unser Ziel ist es, alles miteinander zu vernetzen, um individuelle Technologieerlebnisse für die Anforderungen unserer Kunden zu schaffen. Wir liefern Netzwerke und Kommunikation vor Ort, in der Cloud und als Hybridlösung, die Ihre Mitarbeiter, Prozesse und Kunden unterstützen.

Unser langjähriges Engagement für Innovation und den Erfolg unserer Kunden hat Alcatel-Lucent Enterprise zu einem führenden Anbieter von Unternehmensnetzen, Kommunikation und Services werden lassen, der weltweit über 830 000 Kunden betreut. Mit mehr als 2200 Mitarbeitern und 2900 Partnern in über 50 Ländern verbindet das Unternehmen globale Reichweite mit lokalem Fokus.

www.al-enterprise.com/de-de



Range (enteo) und Lumension. Um alle diese Marken unter einem Dach zu vereinen, benötigten wir eine neue Identität, und so entstand im Januar 2017 Ivanti.

Seitdem sind außerdem Concorde und RES zur Ivanti Familie hinzugestoßen.

Ivanti befindet sich in Privatbesitz, das Headquarter ist in SaltLake City, USA, hat 36 Büros in 23 Ländern. Wir haben über 1700 Mitarbeiter, 28 000+ Kunden und über 1000+ Partner, die auf uns und unsere Lösungen vertrauen.

Ivanti ist auf Wachstumskurs, Ziel ist es weiter zu wachsen und das strategische Produktportfolio weiter auszubauen, um zukünftig noch stärker als strategischer Vendor und Businesspartner am Markt zu agieren.

Unsere Mission ist klar – unseren Kunden zu helfen, in ihren jeweiligen Geschäftsfeldern durch »Power of Unified IT« erfolgreich zu sein.

www.ivanti.de

Cordaware GmbH Informationslogistik

hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinformed werden Anwender zielgenau und unverzüglich über Störungen etc. informiert.

Cordaware bestinformed ist die führende Lösung für unternehmensweite Sofortbenachrichtigung und proaktive Anwenderinformationen aus dem Service Desk, wo innerhalb 1 Sekunde tausende Anwender sofort informiert werden können.

www.cordaware.com



Modis

Modis ITO managt weltweit IT-Infrastrukturen: Als QCE Center, Co-Partner oder Full

Service Desk Provider. An vier Standorten in Deutschland arbeiten Menschen in derzeit über 80 Kundenprojekten für erstklassigen und lösungsschnellen IT Support. Ob Individualsoftware, Standardprodukte oder Lifecycle Management – Kunden vertrauen auf die Managed Services Expertise von Modis ITO. Als Service Desk Spezialist betreut Modis ITO Kunden von der Beratung über Service Design, Service Transition sowie Service Desk Betrieb und versteht sich darüber hinaus als Partner für Wissensmanagement und Service Automatisierung. Als zertifiziertes ISO 27001 Unternehmen sind Informationssicherheit und Herstellerunabhängigkeit oberste Leitgedanken für den IT Support und die Geschäftsprozessberatung. Mit dem ChatBot Modito und dem Passwortreset über biometrische Sprachauthentifizierung erzielt Modis ITO zudem hohe Selbstlösungsraten im IT-Support und ergänzt klassische Eingangskanäle um automatisierte Lösungen. ito.modis.de



Ivanti

Beim Zusammenschluss von LANDESK und HEAT Software im Januar 2017 war klar, dass wir einen neuen Namen für unser Unternehmen brauchten.

Nahezu 30 Jahre lang haben LANDESK und HEAT benutzerorientierte IT-Lösungen angeboten, die auf eine Steigerung der Benutzerproduktivität und Senkung des Sicherheitsrisikos für die IT abzielten.

LANDESK war bis zu dem Zeitpunkt der einzige Anbieter, der bei Gartner in den vier Bereichen Client Management, Endpoint Protection, IT Service und Support und Enterprise Mobility Management Anerkennung fand.

Über die Jahre haben sich beide Unternehmen gewandelt.

LANDESK hat Unternehmen wie Wavelink, Shavlik, Xtraction Solutions und zuletzt AppSense übernommen.

HEAT entstand durch den Zusammenschluss von Front-



PLAIN IT AG

»PLAIN IT AG – SERVICE MANAGEMENT AUF ENTERPRISE LEVEL!«

»Unser Service führt Sie weiter« – dies ist nicht nur unser Leitsatz, sondern er bestimmt gleichzeitig auch die tägliche Herausforderung bei Service Management-Projekten unserer Kunden unser Bestes zu geben.

Die PLAIN IT AG ist führend in der DACH Region und kann auf langjährige Erfahrungen im Service Management zurückgreifen. PLAIN IT AG bringt mit SERVALX ein topmoder-



PLAIN IT

nes zukunftsgerichtetes Werkzeug an den Markt, welches Ihr Service Management im Handumdrehen auf Enterprise Level bringt. Dies unter anderem, weil alle Support- respektive Servicebereiche wie beispielsweise das Marketing, das Personal, die Finanzen oder der Rechtsdienst davon profitieren können. Auf der anderen Seite, weil dank der über 150 Service Vorlagen schnell gestartet und in vielen Standardservices ohne weiteres grosse Gewinner erzielt werden können. Auch der Einsatz modernster Technologien und Vorgehen heben das Service Management auf ein neues Level. Die konsequente Nutzerzentrierung oder der Einsatz von Machine Learning ermöglichen eine heute noch unerreichte Effizienzsteigerung und Nutzerzufriedenheit. Zusätzlich bietet die als Basis genutzte Low-Code Entwicklungsplattform enormes Potenzial, wenn es um die Adaption oder den Ausbau der Standardfunktionalität geht. Auch die volle Cloudausrichtung ermöglicht das höchste Mass an Skalierung und Flexibilität. Getreu den heute auf der Fachseite oft hochgelobten agilen Methodiken wie Design Thinking oder Lean Start-up kann das Produkt als Hypothese oder Pilot dienen und schnell getestet und dann auch eingesetzt werden.

Mit der topmodernen Lösung SERVALX für Servicemanagement auf Enterprise Level streben wir eine langfristige, partnerschaftliche und nachhaltige Kundenbeziehung an.
www.plain-it.ch

USU

Die USU GmbH ist der Software-Hersteller mit der größten funktionalen Bandbreite im IT- und Enterprise Service Management in Europa. Unsere Software Valuation deckt nicht nur die üblichen ITSM-Prozesse ab, sondern bietet auch weiterführende Module – z. B. für Software-Lizenzmanagement, IT Financial Management, Infrastruktur- und Business Service Monitoring, Customer Relationship Management, Innovation Management, IT Analytics usw.

Valuation ist weltweit an der Spitze der zertifizierten Tools – bestätigt von Pink Elephant und SERVIEW durch die höchstmögliche Zertifizierungsstufe – Damit ist unser ITSM-Tool »made in Germany« leistungsfähiger als die meisten internationalen Tools.

Valuation kann in allen Servicebereichen eingesetzt werden – bestätigt durch die Zertifizierung der SERVIEW GmbH für

- IT Service Management
- HR Service Management
- Facility Service Management
- Customer Service Management
- Marketing Service Management

IT-Entscheider in Deutschland vergeben Höchstnoten. Das deutsche Analystenhaus Research in Action hat 750 IT-Budgetverantwortliche befragt: Valuation ist bei der Kundenzufriedenheit auf Platz 1 bewertet und zählt zu den Top-Anbietern.

Auch international zählt Valuation zu den Marktführern: Das US-amerikanische Analystenhaus Forrester Research hat 15 international verbreitete Software-Tools im

»Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019« bewertet und Valuation als ein »Leader« eingestuft.

<https://www.usu.com/de/>
www.valuation.com

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz

Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich **BITSeN.ch** zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom.

Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

CON•ECT-Informunity

Im Rahmen der CON•ECT-Informunity-Veranstaltungen informieren hochkarätige internationale Speaker aus Wirtschaft und Wissenschaft über neue Technologien und wirtschaftliche Entwicklungen.

Bei den Trend-Talks, Business-Breakfasts, Brunches oder Konferenzen haben Sie die Gelegenheit zu einem intensiven Erfahrungsaustausch mit unserem Netzwerk an IT-Anwendern, IT-Anbietern und ExpertInnen.

CON•ECT Business Academy

In der CON•ECT Business Academy bieten wir Ihnen ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt.

Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. EAM und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...
www.conect.at

Österreichisches IT Service Management Forum

Das Österreichische IT Service Management Forum (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.

itSMF
IT Service Management Forum
Austria