

# 18. Swiss Business & IT- Servicemanagement Forum 2021



- **Keynote: Stephan Aier (Universität St. Gallen): Digitale Plattform Ökosysteme – Architekturherausforderungen**
- **Die kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation bei Helvetia IT**
- **Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk bei Modis**
- **Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front bei Migros**
- **Globale Cloud Anbieter und länderspezifische Herausforderungen – Cybersecurity und Compliance**
- **Wie gut die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps informiert!**
- **Künstliche Intelligenz und Datenstrategie**

Mit freundlicher Unterstützung von:

Alcatel-Lucent  
Enterprise



IBITECH



modis



itSMF  
IT Service Management Forum  
Austria

# CON●ECT INFORMUNITY BITSeN.ch

17. September 2021, 8.45–17.00 Uhr  
Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

**ReferentInnen und Moderation:** Stephan Aier (Universität St. Gallen), Emma Bardey (Alcatel-Lucent Enterprise), Claudia Borst (Modis), Daniel Gasser (Alpiq AG), Bettina Hainschink (CON●ECT Eventmanagement), Janina Hunsperger (SRK), Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär), Heiner Krüssmann (LumenVox), Sven Lehmann (Modis), Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG), Dominik Lonati (IBITECH AG), Kai Mingard (Migros), Simon Montalta (Alcatel-Lucent Enterprise), Daniel Reimann (Helvetia IT), Giuseppe Riina (IBITECH AG), Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assoc), Sven Schaub (Freelancer), Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware), Norbert Vohn (Ericsson)

Das Event findet entsprechend den Regeln der aktuellen Lage statt.

## AGENDA

- 8.45 Eröffnung und Begrüßung**
- 9.00 Special Keynote:**  
**Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen**  
Stephan Aier (Universität St. Gallen)
- 9.50 Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front**  
Kai Mingard (Migros)
- 10.15 Fit für die Zukunft. Strategien für den smarten Service Desk**  
Claudia Borst, Sven Lehmann (Modis)
- 10.40 Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?**  
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 11.00 Pause**
- 11.30 Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte?**  
Emma Bardey, Simon Montalta (Alcatel-Lucent Enterprise)
- 12.00 Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick**  
Daniel Reimann (Helvetia IT)
- 12.30 Steht Ihrem Service Desk das Wasser manchmal bis zum Hals?**  
Dominik Lonati, Guiseppa Riina (IBITECH AG)

- 12.55 LumenVox – Next level speech recognition in Schweizer-Deutsch**  
Heiner Krüssmann (LumenVox)
- 13.30 Mittagspause**
- 14.05 Globale Cloud-Anbieter und länderspezifische Herausforderungen**  
Sven Schaub (Freelancer)
- 14.30 Scaled Agile Framework (SAFe) und ITSM. Die Schöne und das Biest?**  
Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)
- 15.00 Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit**  
Janina Hunsperger (Schweizerisches Rotes Kreuz – SRK)
- 15.30 Service Management versus DevOps**  
Daniel Gasser (Alpiq AG)
- 15.50 DevOps ohne Hammer und Nagel**  
Norbert Vohn (Ericsson)
- 16.20 Networking**
- 17.00 Ende der Veranstaltung**

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 18. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN, dem itSMF Schweiz und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Keynote: Stephan Aier ( Universität St. Gallen) Digitale Plattform Ökosysteme – Architekturherausforderungen
- Die kundenzentrierte & Service-orientierte Organisation bei Helvetia
- Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk
- Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front bei Migros
- Globale Cloud Anbieter und länderspezifische Herausforderungen – Cybersecurity und Compliance
- Wie gut die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps informiert!
- Künstliche Intelligenz und Datenstrategie



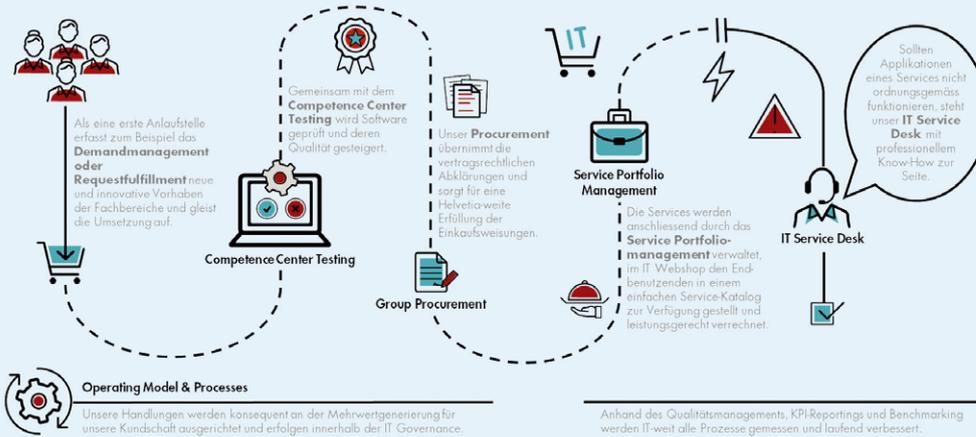
Miguel-Angel Jiménez  
(Bank Julius Bär)



Bettina Hainschink  
(CON•ECT Eventmanagement)

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert wer-

## "Wir orchestrieren die Serviceerbringung in der IT und sichern sie"



den, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet.

Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement) und Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)

### Special Keynote: Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen

Digitale Plattform-Ökosysteme sind in aller Munde – und das aus gutem Grund: Sie skalie-

ren massiv und ordnen bestehende Marktstrukturen neu. Für Unternehmen bedeuten sie mehr Komplexität – vor allem als Plattform-Owner oder Komplementär. Steigende Komplexität eröffnet neue Möglichkeiten – aber auch neue Risiken. Wir diskutieren, welche Stellhebel die Basis für die Performance von Plattform-Ökosystemen bilden und welche, zum Teil paradoxen Anforderungen sie an das Architekturmanagement stellen. Oft geht es um Paradoxien, wie höchste Stabilität und (Kosten-)Effizienz geschäftskritischer Anwendungen einerseits und um gleichzeitig hohe Innovationskraft, Schnelligkeit und Wandlungsfähigkeit eben jener Anwendun-



Stephan Aier (Universität St. Gallen)

gen andererseits. Beides sind legitime Ziele, dennoch erscheinen sie zusammengenommen paradox. In anderen Fällen sehen wir uns Dilemmata gegenüber, z. B. weiter die horrenden Betriebskosten der alten, aber stabilen Systeme tragen oder grosse und teils riskante Investitionen in neue, unbekannte Technologien wagen. Meist können wir diese Paradoxien und Dilemmata nicht lösen und das Architekturmanagement ist oft mittendrin. An »real-world cases« zeigen wir, wie wir gelernt haben, mit diesen Spannungen umzugehen welche Ansätze wir für das Architekturmanagement nutzen können.

### ServiceDesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front

In einer sich immer schneller bewegenden VUCA-Welt stellen sich einer Supportorganisation und deren Anwender neue Herausforderungen, die es anzugehen gilt. Das meiste ist nicht durch Corona entstanden, sondern wurde durch Corona »nur« beschleunigt. Collaboration, flexible Arbeitszeiten, Herausforderungen wenn alle, auch das eigene Team, von Zuhause aus arbeiten sind nur ein paar davon. Im März 2020 habe ich, mit dem Start des ersten Lockdown, den ServiceDesk des Migros-Genossenschafts-Bund übernommen und möchte ein paar Auszüge meiner Erfahrungen und Learnings mit Ihnen teilen.



Kai Mingard (Migros)

## Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk

Am Beispiel eines Kunden aus der Versicherungsbranche stellen wir drei Formen der Zusammenarbeit im Service Desk vor (z. B. Co-Partnering) und gehen auf kundenseitige Anforderungen an uns als neuen Service Desk Provider ein. Im Verlauf des Vortrages stellen wir Lösungen im konkreten Kundenprojekt mit speziellem Fokus auf Automatisierung vor (z. B. E-Mail-to-Ticket, automatisierter Passwort Reset). Im Anschluss stehen mögliche Weiterentwicklungen durch Automatisierung (z. B. biometrische Lösungen, ChatBot) und Vorteile für die Service-Erbringung im Fokus.



Sven Lehmann, Claudia Borst (Modis IT Outsourcing GmbH)



## Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?

- Kommunikation in Unternehmen
- Zentrale Störungen belasten Anwender und die IT
- Reaktive oder proaktive Anwenderinformation im IT-Service Management
- Informationslogistik
- Best Practice



Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

## Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte?

Die digitale Transformation birgt großes Wachstumspotenzial, stellt Unternehmen aber gleichzeitig vor neue Herausforderungen. Allem voran steht die Kundenzufriedenheit an oberster Stelle. Durch eine proaktive und verbesserte Kommunikation, kann diese gesteigert und zeitgleich die Produktivität im Unternehmen verbessert werden. Durch ein optimiertes Workflow-Management können bspw. Kommunikationswege verkürzt und dank KI in Form von Chatbots die betriebliche Effizienz optimiert werden



Emma Bardey, Simon Montalta (Alcatel-Lucent Enterprise)



## Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick

Das Ressort Service Management hat zum Ziel, Services im Einklang mit der Unternehmens- und IT-Strategie bereitzustellen, zu gewährleisten und während ihres gesamten Lebenszyklus zu steuern und zu verwalten, um sicherzustellen, dass sie jederzeit den Erwartungen der Leistungsbezieher entsprechen und einen geschäftlichen



Daniel Reimann (Helvetia IT)

Nutzen zu wettbewerbsfähigen Kosten liefern. Das Ressort Service Management gibt Standards und Richtlinien für die gesamte IT vor, bietet Transparenz über TCO und fördert dabei eine kontinuierliche Steigerung der Servicequalität und -effizienz. Dazu baut das Ressort Service Management eigene Capabilities im Bereich IT Service Management weiter aus.

Group Procurement unterstützt bei der strategischen und operativen Beschaffung von Produkten, der Vergabe von Dienstleistungen und den sich daraus ergebenden Vertragsbeziehungen. Auf diese Weise bilden wir die Schnittstelle zwischen unseren unterschiedlichen Fachabteilungen, Mitarbeitern und Lieferanten. Als zuverlässiger Partner ermitteln wir dabei bereichsübergreifende Bedarfe und decken diese nachhaltig und effizient.

Durch die Anwendung der effektiven Beschaffungsstrategie kann das Preis-/Leistungsverhältnis optimiert und Beschaffungssynergien genutzt werden.

## Steht Ihrem Service Desk das Wasser manchmal bis zum Hals?

- 95 % Call Reduktion im Störfall
- Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter im Homeoffice
- Zielgenaues und proaktives Informieren



Dominik Lonati, Giuseppe Riina (IBITECH AG)

## LumenVox – Next level speech recognition in Schweizer-Deutsch

Heiner Krüssmann (LumenVox)

Die neue ASR-Engine von LumenVox hebt sich durch ihre durchgängige Deep Neural Network (DNN)-Architektur und ihre hochmodernen Spracherkennungsfunktionen ab. Die ASR-Engine von LumenVox bietet eine hohe Genauigkeit und Intelligenz zur Erfassung, Erkennung und Reaktion auf die Absichten des jeweiligen Kunden und setzt neue Maßstäbe für Sprach- und Stimmerkennungsoftware.

- Zukunftssichere Sprachtechnologie
- Migrieren bestehender Sprachanwendungen
- Bieten eines nahtlosen Kundenerlebnisses
- Einsatz in jeder Umgebung

## Globale Cloud-Anbieter und länderspezifische Herausforderungen

In meinem Erfahrungsbericht möchte ich aufzeigen wie globale Cloud Service Provider und ihre globalen Services zu länderspezifischen Herausforderungen werden können. Hintergrund ist das seit Juni 2017 in China gültige Cyber Security Law, welches Anforderungen enthält, die Auswirkungen auf globale ITSM Prozesse haben könnten. Können alle ITSM Prozesse einfach 1:1 übernommen werden? Ist diese eine einmalige Angelegenheit? Kann man sich auf so eine Situation vorbereiten?



Sven Schaub  
(Freelancer)

## Scaled Agile Framework (SAFe®) und ITSM: Die Schöne und das Biest?

Mittlerweile wissen wir, dass die organisatorische Agilität für die meisten Branchen keine Option ist! Organisatorische Agilität, auch Business Agility genannt, erfordert, dass alle an der Bereitstellung von Lösungen Beteiligten – *Geschäftsführer, Entwicklung, IT-Betrieb, Recht, Marketing, Finanzen, Support, Compliance, Sicherheit und andere* – Lean- und Agile-Praktiken anwenden, um kontinuierlich innovative, qualitativ hochwertige Produkte und Services schneller als die Konkurrenz liefern zu können.

Die organisatorische Agilität hat in Zeiten hoher Komplexität einen hohen Einfluss auf das ITSM, weil hier eine sehr flinke IT geschaffen werden muss. Wie können wir nun erfolgreiche organisatorische Agilität mit einem effizienten ITSM in unserem Unternehmen vereinen? Scaled Agile Framework (SAFe), die beliebteste Skalierungsmethode, ist die Antwort! Ist es möglich, SAFe und ITSM zu kombinieren?

Und: Gibt es eine Schöne und ein Biest?

In meinem Vortrag möchte ich einige der wichtigsten Aspekte betrachten, die berücksichtigt werden müssen, wenn es um agiles ITSM geht, und wie SAFe diesen Ansatz unterstützt.



Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assoc)

## Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit

Menschliches Leid zu verhindern und zu lindern lautet der Auftrag des SRK. All denen, die an der Front diesen Auftrag wahrnehmen, gilt es tagtäglich verschiedenste Services zu erbringen. Diese sind IT-basiert, digital oder humanoid. Wir haben in den letzten 12 Monaten das Portfolio geschärft, Prozesse optimiert und Mitarbeiter befähigt, damit von jedem Spenden-Franken der maximalste Anteil den Verletzlichsten und Benachteiligten zu kommt – und dies trotz Digitalisierungs- und Rationalisierungsdruck! Wir leben Service – für mehr Menschlichkeit!



Janina Hunsperger (SRK)

## Service Management versus DevOps

Daniel Gasser (Alpiq AG)

In etlichen Firmen wird heutzutage mit DevOps in der Softwareentwicklung gearbeitet. Dem gegenüber arbeiten viele im Service Management und dem Betrieb der IT nach wie vor konventionell. Beides geschieht aus gutem Grund, die einen möchten Stabilität in den Systemen und die anderen möchten Agilität und möglichst kurze Time to Market.

Die Frage stellt sich nun; wie gehen wir mit diesen konkurrierenden Zielen um. Macht es Sinn, alles auf einen Nenner zu bringen, oder gibt es Alternativen?

## DevOps ohne Hammer und Nagel

Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel. Und wenn man agile Projektmanagement-Tools nutzt, ist die Lösung jedes Problems plötzlich ein Ticket. Effiziente Arbeitsabläufe erfordern ein hohes Maß an Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten. Agile Projektmanagement-Tools können dies unterstützen und ermöglichen. Ebenso können sie aber auch die Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten torpedieren und letzten Endes sogar eine effiziente und effektive Kommunikation verhindern. In meinem Vortrag möchte ich meine Erfahrungen im täglichen DevOps-Alltag, insbesondere die Herausforderungen bezüglich Kommunikation und Transparenz sowie bezüglich der Rolle von agilen Projektmanagement-Werkzeugen teilen.



Norbert Vohn (Ericsson)

## ReferentInnen

**Prof. Dr. Stephan Aier** ist Assistenzprofessor und Privatdozent am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St.Gallen (IWI-HSG) und leitet dort seit 2006 Arbeitsbereiche und Kompetenzzentren zum Unternehmensarchitekturmanagement. Er ist Diplom-(Wirtschafts)-Ingenieur (2002) und promovierte sich 2006 mit einer Arbeit zur Nachhaltigkeit von Unternehmensarchitekturen an der TU Berlin.

*In 2016 habilitierte er an der Universität St. Gallen zur Koordination unternehmensweiter Transformationen. Aktuell ist er am IWI-HSG Co-Leiter der »Architectural Coordination Group«. Hier ist er verantwortlich für Grundlagenforschung welche durch den Schweizer Nationalfond und den Grundlagenforschungsfond der HSG finanziert werden sowie für anwendungsorientierte Forschungsprojekte u. a. mit ABB, AXA, Commerzbank, Credit Suisse, DNB, DZ Bank, EnBW, Erste Bank Group, IBM, Post CH AG, RUAG, RWE, Swiss Re, UBS und weiteren. Herr Aier ist Autor von mehr als 100 Publikationen in den Bereichen Architektur, Integration und Transformationsmanagement. Er ist neben seiner Arbeit in der grundständigen Lehre sowie der Executive Education der HSG regelmässig Vortragender auf Konferenzen und Seminaren für Praktiker.*

**Emma Bardey** hat mehrjährige Erfahrung im IT-Umfeld und ist heute für den Bereich »Transportwesen« in Österreich und der Schweiz bei Alcatel-Lucent Enterprise verantwortlich. Als Lösungs-Provider im Bereich Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur, begleitet Alcatel-Lucent Enterprise mehr als 83 000 Kunden weltweit bei ihrer digitalen Transformation. Durch diesen intensiven Begleitprozess ist Alcatel-Lucent Enterprise in der Lage kontinuierlich innovative und maßgeschneiderte IT-Lösungen für seine Kunden anzubieten.

**Claudia Borst.** Als Mitglied des Modis ITO Management Teams lebt Claudia Borst Service in jeder Situation: Sie managt bei Modis ITO die IT-Serviceumgebung eines Premiumherstellers der Automobilindustrie und entwickelt gemeinsam mit ihren Teams innovative ITSM-Lösungen weiter.

**Janina Hunsperger,** zertifizierter ITIL® Managing Professional, Agile Expert und mit Herz gelebtem Serviceverständnis verbunden ist eine junge Schweizerin aus dem Emmental, von dort wo der weltberühmte Käse kommt. Kundenzufriedenheit, Gutes tun, über den Tellerrand denken und Serviceorientierung zeichnet Sie seit ihrem Einstieg ins Berufsleben vor knapp 10 Jahren aus.

**Sven Lehmann** setzt sich innerhalb des Modis ITO Management Teams für die Weiterentwicklung bestehender IT-Supportservices sowie neue Automatisierungslösungen im IT Service Delivery Management ein. Als Product Owner hat er den ChatBot »Modito« massgeblich mitgeprägt.

**Kai Mingard.** Seit 1981 für Kunden da, komme ich ursprünglich aus der Gastronomie und bin seit über 10 Jahren in der IT unterwegs. Dabei habe ich den klassischen Einstieg über den Servicedesk gewagt. Danach 7 Jahre Projektleitung und Servicemanagement in der Infrastruktur und seit März 2020 leite ich den Group-IT-Servicedesk im Migros-Genossenschaftsbund. Parallel dazu habe ich den Fachausweis sowie HF Wirtschaftsinformatik absolviert und mich in diversen Bereichen des Servicemanagement spezialisiert.

**Simon Montalta** hat langjährige Erfahrung im IT-Umfeld und ist heute als Key Account Manager bei Alcatel-Lucent Enterprise für die Deutschschweiz zuständig.

**Daniel Reimann.** Helvetia Versicherungen, Basel, Ressortleiter Service Management, Fachliche, strategische und personelle Führung des Ressorts mit

*fünf direkt Unterstellten und total 41 Mitarbeitenden, direkt dem CTO unterstellt und Mitglied des IT-Führungsteams.*

**Almudena Rodriguez Pardo.** *Management 3.0 Licensed Trainer, PMI-ACP, SAFe Program Consultant (SPC), ICA-BAF. Business Agility Consultant bei Rodriguez Pardo & Assocs. Almudena Rodriguez Pardo sammelte über 22 Jahre Praxiserfahrung in Telekommunikationsunternehmen als Entwicklerin, Market Support Engineer und in der Qualitätssicherung. Passionierte Agile Expertin, mit einer sehr breiten praxisbezogenen Erfahrung in der Anwendung von Lean and Agile Methodologien, unterstützt Almudena mit ihrer Unternehmensberatung die erfolgreiche Agile Transformation eines breiten Spektrums europäischer Unternehmen. Mit ihren Consultingleistungen betreut Almudena eine Vielzahl von Branchen wie Versicherungen, Telekommunikationen, Modemarken, Regierung, Apps, Media, ..., diese Erfahrungen sind die Grundlage für ihren Leading-SAFE-Kurs, wo sie theoretische Inhalte mit praxisbezogenen Beispielen und »Best Practices« aus der Industrie kombiniert.*

*Weiterhin ist Almudena international als Sprecherin bei den wichtigsten europäischen Agile Konferenzen tätig (zum Beispiel Agile Tour London, Agile Practitioners Tel Aviv, ScrumDays Stuttgart, Conference Agile Spain, Agile Austria Conference). Auch als Keynote Speaker war Almudena bei Conference UCCAT Paris, Hustef Budapest und ExpoQA Madrid dabei! 2020 ist Almudena bei der European Business Analysis in Frankfurt, Aginext.io London und bei Agile Tampere (Finnland) als Speaker eingeladen.*

**Sven Schaub, MBA,** *langjähriger Projektleiter, Product Owner, Trainer und Coach mit den Schwerpunkten ITSM, Cloud, Security und Projektmanagement. Er hat in Unternehmen wie UBS und Roche gearbeitet und ist heute Freelancer.*

**Benedikt Stürmer-Weinberger** *ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH für Kommunikationsprojekte tätig und auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik und Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert.*

**Norbert Vohn** *studierte Nachrichtentechnik an der RWTH Aachen und arbeitet seit mehr als 25 Jahren im Bereich Telekommunikation bei der Firma Ericsson. Seit mehr als zehn Jahren sammelt er dabei in den Bereichen Forschung & Entwicklung und Service in verschiedensten Positionen aktiv Erfahrungen und Kenntnisse in der Einführung und Verbesserung agiler Arbeitsmethoden. Neben den Aufgaben in seiner Position als Head of DevOps Euro leitet er verschiedene »Communities of Practice« mit Schwerpunkten in den Bereichen Unternehmenskultur, agiles Arbeiten und Projektmanagement.*

## BITSeN.ch

**Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz.** Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich 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 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 ...



Das **Österreichische IT Service Management Forum (itSMF)** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

### Live Online-Seminar

## SAFe Agilist (SA) – Leading SAFe® 5.1 mit Zertifikat

### Referentin:

**Almudena Rodriguez Pardo**  
(Rodriguez Pardo & Assocs)



**Termine: 9.–10. September 2021,  
8.–9. November 2021** und weitere

### Inhalte des Seminars:

- Einführung in das Scaled Agile Framework (SAFe®)
- Die Lean-Agile-Denkweise und was sie bewirkt
- Verständnis der SAFe®-Prinzipien
- Program-Increments (PI) planen und durchführen
- Werte erkennen, realisieren und die Wertschöpfungskette gestalten
- Wie man ein Lean-Agile-Unternehmen führt
- Lean-Portfolios einrichten
- Das Prinzip hochskalieren und grosse Lösungen bauen

(Auch in englischer Sprache verfügbar)

**Teilnahmegebühr:** € 1.490,-; Prüfung inklusive (Alle Preise + 20 % MwSt.)

**Information und Anmeldung:** [www.conect.at](http://www.conect.at)

## **IT-Servicekatalog & Pricing** Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referent: **Robert Scholderer & Team** (Scholderer GmbH)

Termin: **29.–30. November 2021**  
**LIVE ONLINE**



### **Inhalt**

- Grundlagen
- Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs
- Modellierungsmethoden für IT-Services
- Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren
- Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand
- Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten
- Imageansatz: Image des Unternehmens zählt
- Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren
- Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen
- Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt
- Architekturansatz: Techniker am Werk
- Anwenderbericht aus dem Flughafen Nürnberg
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

**Teilnahmegebühr:** CHF 1.850,-; Frühbucher: CHF 1.750,-  
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

**Information und Anmeldung:** [www.conect.at](http://www.conect.at)

# **Swiss IT-Enterprise Architecture Management (EAM)**

**17. September 2021, 9.00–14.00 Uhr**  
**Technopark Zürich, 8005 Zürich, Technoparkstrasse 1**

- **Creating Business Value in Times of Change**
- **Keynote von Univ.-Prof. Stephan Aier (Uni St. Gallen): Architektonische Herausforderungen im digitalen Plattform-Ökosystem**
- **Creating meaningful relationships with a solid Enterprise Architecture Framework (angefragt)**
- **Data-Architecture als wichtiger Baustein zur Steigerung des Unternehmenswerts**
- **Data Management und Enterprise Architecture: eine erfolgreiche Symbiose bei der Erste Assetmanagement (A)**
- **AVANT – The missing link. Taking the evolution of EAM to the next level**
- **Technologymanagement für erfolgreiche Transformationsprozesse & Agilität**
- **IT-Transformation bei ABB und die Rolle der IT-Architektur (CH)**
- **SAFe® aus Managementsicht & die Rolle von EAM**

**ReferentInnen:** **Stephan Aier** (Universität St. Gallen), **Luc Alix** (Enterprise Intelligence Partner), **Oliver Boy** (ABB), **Susan Hofleithner** (Erste Asset Management), **Peter Lieber** (Sparx Services CE), **Andreas Pirkner** (Erste Asset Management), **Almudena Rodriguez Pardo** (Rodríguez Pardo & Assocs), **Norbert Schattner** (IFB) und andere

**Information und Anmeldung:** [www.conect.at](http://www.conect.at)

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](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

**Zielgruppe: IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager, Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transistion Management.**

## Teilnahmegebühren

**IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehreinde-  
ladung bei Anmeldung bis 13. 9.; ab 14. 9. 2021: CHF 250,-**

**Sales-Funktionen** aus IT-Unternehmen: CHF 900,-

**Tagungsunterlagen:** CHF 99,-

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unterla-  
gen im Web-Downloadbereich.

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch  
für 2021 kostenfrei.

**[www.conect.at](http://www.conect.at) [www.bitsen.ch](http://www.bitsen.ch)**

*net!IT*  
**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

 **FUTURE  
NETWORK  
CERT**

**BITSeN.ch**

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

## Anmeldung

Ich melde mich zum 18. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum  
am 17. 9. 2021 an – **als IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehren-  
einladung bei Anmeldung bis 13. 9.;** ab 14. 9. 2021: CHF 250,-).

Teilnahme  vor Ort,  online

**Auf Einladung von**  BITSeN.ch  iTSMF

**Mit Ehreindeinladung von**  Alcatel-Lucent Enterprise  Clavis KLV  
 CON•ECT  Ibitech  LumenVox  
 Microdyn  Modis  Plain IT

**Ich bin**  IT-Anwender  IT-Anbieter  Sales aus IT-Unternehmen

Firma:

Titel:  Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ:  Ort:

Telefon:  Fax:

E-Mail:

Datum:  Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektroni-  
schen Verwaltung meiner ausgefüllten  
Daten und der Nennung meines Namens  
im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Ver-  
anstaltungsinformationen per E-Mail ein-  
verstanden.