

Frühjahrssymposium

BSM & ITSM Forum 2022

Die Serviceorientierte Organisation mit Helvetia IT, ABB, Modis und anderen

CON•ECT INFORMUNITY

Mittwoch, 27. April 2022
9.15–14.00 Uhr

Erste Campus Wien
1100 Wien, Am Belvedere 1

- **Keynote: Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick**
- **WAS ist WAS und für WAS? Und wo setzte ich dies richtig ein? Value System – Value Chain – Value Stream – Value Stream Mapping**
- **Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft**
- **Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems**
- **DevOps ohne Hammer und Nagel**
- **Best Practices von Helvetia IT und ABB Informations Systems**

ReferentInnen:

Thomas Abele (TIM Consulting), **Claudia Borst** (Modis), **Markus Müller** (ABB), **Sven Lehmann** (Modis), **Daniel Christian Reimann** (Helvetia IT), **Ernst Tiemeyer** (IT-Consultant), **Mathias Traugott** (Punctdavista), **Norbert Vohn** (Ericsson) und andere

Moderation: **Mathias Traugott** (Punctdavista) und **Bettina Hainschink** (CON•ECT Eventmanagement)

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

Mit freundlicher Unterstützung von:

helvetia  modis

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

 **FUTURE
NETWORK**

AGENDA

- 9.15 Begrüßung**
- 9.25 Keynote: Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick**
Daniel Reimann (Helvetia Versicherungen)
- 9.55 Keynote: Roadmapping in der Praxis**
Thomas Abele (TIM Consulting)
- 10.40 Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft**
Claudia Borst und Sven Lehmann (Modis)
- 11.10 Pause**
- 11.40 Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems**
Markus Müller (ABB Informations Systems, itSMF Austria)
- 12.10 WAS ist WAS und für WAS? Und wo setze ich dies richtig ein? Value System – Value Chain – Value Stream Mapping**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 12.45 Pause**
- 13.00 DevOps ohne Hammer und Nagel**
Norbert Vohn (Ericsson)
- 13.30 Schlussdiskussion & Networking**
- 14.00 Ende des Events**

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 Nutzen zu wettbewerbsfähigen Kosten liefern. Das Ressort Service Management gibt Standards und Richtlinien für die gesamte IT vor, bietet Trans-



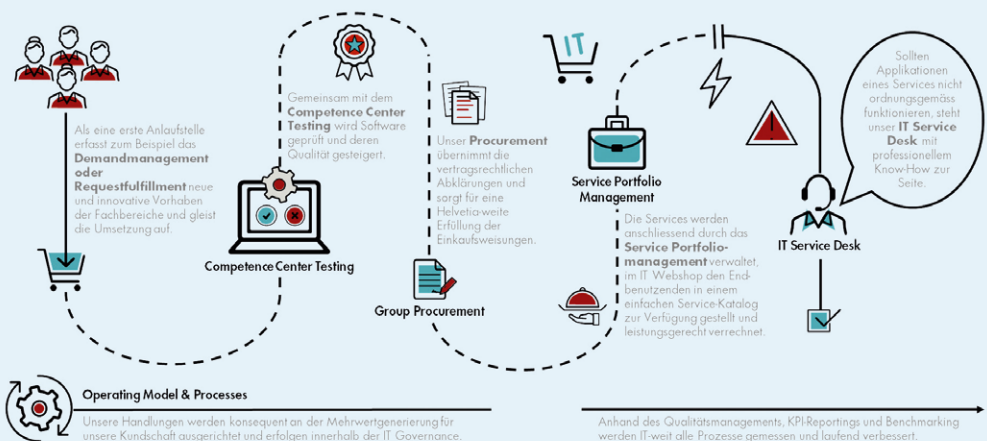
Daniel Christian Reimann (Helvetia IT)

parenz über TCO und fördert dabei eine kontinuierliche Steigerung der Servicequalität und -effizienz. Dazu baut das Ressort Service Management eigene Capabilities im Bereich IT-Servicemanagement 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.

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



Roadmapping in der Praxis

In Zeiten weltweiten Wettbewerbs mit sich rasant ändernden Wettbewerbsbedingungen, ist es für Unternehmen von enormer Bedeutung, neue Informationen bzw. neues Wissen über Märkte, Kundenanforderungen und technologische Potentiale früh zu erkennen und abzustimmen. Potenzielle Innovationen müssen anschließend in einem strukturierten und methodischen Prozess schnell zur Anwendung gebracht werden. Welchen Nutzen hierbei Roadmapping stiften kann und welche Herausforderungen sich stellen, wird anhand der Studie »Roadmapping in Practice« sowie Best-Practice-Beispielen diskutiert.



Thomas Abele (TIM Consulting)

Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft

Auf folgende Fragen wird im Vortrag eingegangen:

- Wie entwickelt sich der Service Desk?
- Welche Anforderungen entstehen an den Mitarbeiter im Service Desk?
- Wo findet man die Mitarbeiter für den Service Desk der Zukunft?
- Wie hält man die Mitarbeiter im Unternehmen für den Service Desk?



Claudia Borst und Sven Lehmann (Modis)

Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems

Viele Organisationen schwanken zwischen Dezentralisierung und Zentralisierung oder zwischen Standardisierung und Individualisierung. Die Kultur, der Unternehmenskontext, aber vor allem die Führungskräfte und ihre Ambitionen spielen dabei eine wesentliche Rolle.

In diesem Vortrag erläutert Markus Müller, Asea Brown Boveri (ABB), den erlebten Weg von dezentralen IT-Organisationen über die Zentralisierung in eine globale Organisation hin zu einer föderalen Struktur mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen und den gemachten Erfahrungen. Der Fokus seines Vortrags liegt auf einem Prozessmodell mit dem Anspruch notwendige Orientierung und Verbindlichkeit zu geben um verschiedene Serviceprovider intern und extern zu integrieren.



Markus Müller (ABB)

WAS ist WAS und für WAS? Value System – Value Chain – Value Stream

ITIL4 verwirrt. Drei Begriffe, welche durch ITIL4 geprägt werden schaffen Unklarheit. Was ist der Unterschied zwischen Value System, Value Chain und Value Stream?

Und, was hat die IT davon und was der Kunde. Ob etwas einen



Mathias Traugott (Punctdaviata)

Wert bringt, sprich Nutzen stiftet entscheidet letztendlich immer der Kunde bzw. der Konsument. Ganz subjektiv & individuell.

Einfach gesagt ist das Service Value System das oberste Konzept, sprich das allumfassende Generika. Die Service Wertschöpfungskette bezieht sich auf Aktivitäten, welche das Herzstück des Service Value System bilden. Wertströme umfassen die detaillierten Beschreibungen der Aktivitäten, die erforderlich sind, um auf Demands und Opportunities zu reagieren und (neue) Werte zu schaffen. Alles klar? Oder noch mehr verwirrt? Wie auch immer – anlässlich meines Referates werden Sie Klarheit erlangen.

DevOps ohne Hammer und Nagel

Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel. Und wenn man agile Projekt Management 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



Norbert Vohn (Ericsson)

Transparenz sowie bezüglich der Rolle von agilen Projekt Management Werkzeugen teilen.

ReferentInnen

Herr **Thomas Abele** ist Professor for International Management at the University of Applied Science »FOM Hochschule für Oekonomie & Management«, Stuttgart, Germany Scientific Coordinator of the FOM Competence Center for Technology and Innovation Management. Zuvor war er an der German University in Cairo, Fakultät of Management und Technology, tätig und u. a. am Fraunhofer-Institut für Manufacturing Engineering and Automation. Ihn zeichnet aus, bei über 50 Publikationen zu verschiedensten Themen wie Technology and Innovation Management, Production / Logistics, Management of Ramp-Ups, Management Models, RFID als Autor und Herausgeber mitgewirkt zu haben. Weiters ist er als Seminarreferent an der University of Stuttgart, University of Applied Sciences Esslingen, European School of Business Reutlingen, MCI Management Center Innsbruck (Austria) tätig.

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.

Sven Lehmann setzt sich innerhalb des Modis ITO Management Teams für die Weiterentwicklung be-

stehender IT-Supportservices sowie neue Automatisierungslösungen im IT Service Delivery Management ein. Als Product Owner hat er den ChatBot »Modito« maßgeblich mitgeprägt.

Markus Müller fing als SAP Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter anderem als Vice President für itSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job bei ABB erhielt, wo er nunmehr als Group Vice President tätig ist.

Daniel Christian 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.

Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance Experte verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der Swissair, der ehemaligen schweizerischen Fluggesellschaft. Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim größten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavis AG. Als Beirat beim itSMF Deutsch-

land, weltweiter Keynote-Speaker und Autor gibt er seine Erfahrungen weiter und prägt das Thema Service Provider in der digitalen Welt aktiv mit.

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 Cloud and Telco DevOps Euro leitet er verschiedene »Communities of Practice« mit Schwerpunkten in den Bereichen Unternehmenskultur, agiles Arbeiten und Projekt Management.

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
<http://www.conect.at>

Zielgruppe: MitarbeiterInnen in Rechenzentren, IT-Entscheidungs-trägerInnen, Strategen der Unternehmensleitung, LeiterInnen Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, UnternehmensberaterInnen und ProjektleiterInnen der großen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider, Revisoren und Auditoren.

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 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungs-

gebühr 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

- Ich melde mich zum Frühjahrssymposium »Trends im Business- und IT-Servicemanagement 2022« am 27. 4. 2022 an:
- Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 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.