

Hybrid-Symposium

# Trends im Business- und IT-Service-Management 2022

# CON●ECT INFORMUNITY



**Donnerstag, 23. Juni 2022**  
**9.00 – 15.00 Uhr**

**Europlaza, Raum »Rom«**  
**1120 Wien, Europlaza 2**  
**oder live-online via Hopin**

- **IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten**
- **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**
- **ISO27001 und Service Management – Kann das gut gehen?**
- **Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems**
- **DevOps ohne Hammer und Nagel**
- **Podiumsdiskussion: Human Centric IT-Service-Management und Organizational Change**

## ReferentInnen:

**Michael Bätischer** (Klinik Arlesheim AG),  
**Claudia Borst** (Modis), **Denise Burkert**  
(SECUIINFRA), **Janina Hunsperger** (Puncta-  
davista AG), **Sven Lehmann** (Modis),  
**Markus Müller** (itSMF Austria), **Mathias**  
**Traugott** (Punctdavista), **Norbert Vohn**  
(Ericsson), **N.N.** (Freshworks)

**Moderation:** **Mathias Traugott** (Puncta-  
davista) und **Bettina Hainschink** (CON●ECT  
Eventmanagement)

**Bei freiem Eintritt!**

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

- 9.00 Begrüßung**
- 9.10 IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten**  
Michael Bätischer (Klinik Arlesheim AG)
- 9.40 Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft**  
Claudia Borst, Sven Lehmann (Modis)
- 10.10 Benchmarking: Wie gut ist Ihr IT-Service-Management? Wenn man es nicht messen kann, kann man sich nicht verbessern**  
N.N. (Freshworks)
- 10.40 Pause**
- 11.10 ISO27001 und Service Management – Kann das gut gehen?**  
Denise Burkert (SECUINFRA),  
Janina Hunsperger (Punctdavista AG)
- 11.40 Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems**  
Markus Müller (itSMF Austria)
- 12.05 Mittagspause**
- 12.45 WAS ist WAS und für WAS? Und wo setzte ich dies richtig ein? Value System – Value Chain – Value Stream – Value Stream Mapping**  
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 13.15 DevOps ohne Hammer und Nagel**  
Norbert Vohn (Ericsson)

- 13.45 Podiumsdiskussion: Human Centric IT-Servicemanagement und Organizational Change**  
mit Markus Müller (itSMF Austria),  
Mathias Traugott (Punctdavista) und  
anderen
- 14.30 Networking**
- 15.00 Ende des Events**

## IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten

Eine plötzliche Hektik führt zum Erwachen aus dem analogen Tiefschlaf einer 100 Jahre alten anthroposophischen Klinik. Ein Vortrag über Erfolge und Misserfolge aus der Praxis, vom Nachholbedarf in der Digitalisierung, von der IT-Dienstleistungsservicewüste, von mutigen Meilensprüngen und den daraus resultierenden Auswirkungen auf den IT-Betrieb.



Michael Bätischer  
(Klinik Arlesheim AG)

## 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)

## Benchmarking: Wie gut ist Ihr IT-Service-Management? Wenn man es nicht messen kann, kann man sich nicht verbessern

N.N. (Freshworks)

IT-Service-Management erfordert die Messung, Bewertung und Verbesserung von IT-Service-Prozessen. Metriken und KPIs liefern quantifizierbare Informationen über den Status Ihres Services, zeigen Möglichkeiten zur Serviceverbesserung auf und geben Aufschluss über den Fortschritt bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele.

Sie möchten die wichtigsten Leistungskennzahlen entdecken, Ihr IT-Team beurteilen oder Einblicke in die Service-Desk-Exzellenz gewinnen?

Erfahren Sie es in unserem Vortrag.

## ISO27001 und Service Management – Kann das gut gehen?

Unser Ziel, als Sicherheitsunternehmen im Cyber Defense Umfeld das ISO 27001 Zertifikat zu erlangen, schien logisch und nicht allzu schwierig. Doch sehr schnell stellten wir fest, dass Informationssicherheit weit mehr als nur IT-Sicherheit ist und dass jede Organisationseinheit eine Service-Erbringungs-Organisation ist. Die Governance-, Steuerungs- sowie die Managementprozesse Finance und HR mussten wir erstmalig strukturiert in Form von Richtlinien, Leitlinien,



Denise Burkert  
(SECUIFNRA)

Konzepten und Prozessen abbilden und dokumentieren. Das Wissen aus den Köpfen der Mitarbeitenden »zu Papier« zu bringen, sowie unsere gelebte Serviceorientiertheit stellten dabei die Grundlage für unsere Zielerreichung dar.

Fazit: Wer Services einfach, sicher, verlässlich erbringen will, muss Sicherheit leben und dies zuerst in den eigenen vier Wänden.



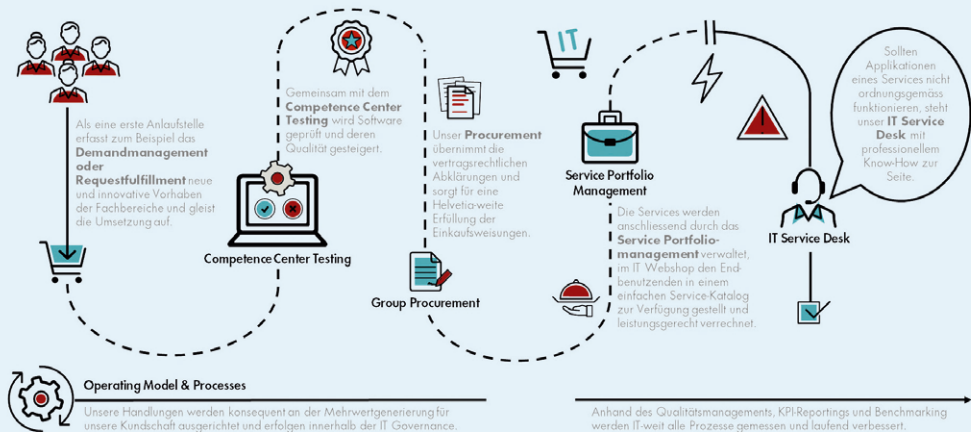
Janina Hunsperger  
(Punctdavista AG)

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



Markus Müller (itSMF Austria)

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



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

Einfach gesagt ist das Service Value System das



Mathias Traugott  
(Punctdavista)

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



Norbert Vohn  
(Ericsson)

## ReferentInnen

**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, woher der weltberühmte Käse kommt. Kundenzufriedenheit, Gutes tun, über den Tellerrand denken und Serviceorientierung zeichnen sie seit ihrem Einstieg ins Berufsleben vor knapp 10 Jahren aus. Sie ist Senior Consultant & Trainer bei Punctdavista AG.*

**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.*

**Markus Müller** *ging 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 als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen letzten Job bei ABB erhielt, wo er in der Corporate Organisation global für ABB als GRC Experience Lead tätig war. Markus Müller ist Vorstandsmitglied des itSMF Austria.*

**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 Punctdavista AG. Als Beirat beim itSMF Deutschland, 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 und 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](mailto: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 Hybrid-Symposium »Trends im Business- und IT-Service-Management 2022« am 23. 6. 2022 kostenfrei an
- vor Ort
- online
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weitere 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.