

Symposium:

Trends im Business- und IT-Service-Management 2022

CONNECT
INFORMUNITY



Donnerstag, 23. Juni 2022
9.00–14.00 Uhr

Wien

- Helvetia als kundenzentrierte und Serviceorientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick
- FIT für die Zukunft – Strategien für den smarten Service Desk
- Zukunft des Service Desk & Self Service
- Datenstrategien, IT-Strategie
- Künstliche Intelligenz, Digitalisierung, Studien
- Non-IT-Einsatz von ITSM-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- WAS ist WAS und für WAS? Value System – Value Chain – Value Stream
- Best Practices
- Podiumsdiskussion: Mitarbeiterbindung – Kundenzufriedenheit – Personal gewinnen im Servicemanagement

ReferentInnen:

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

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

Mit freundlicher Unterstützung von:

helvetia  modis

 FUTURE NETWORK  itSMF
IT Service Management Forum
Austria

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)

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

Das Ressort Servicemanagement 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 Servicemanagement gibt Standards und Richtlinien für die gesamte IT vor, bietet Trans-



Daniel Reimann
(Helvetia IT)

parenz über TCO und fördert dabei eine kontinuierliche Steigerung der Servicequalität und -effizienz. Dazu baut das Ressort Servicemanagement 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.

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 oberste Konzept, sprich das allumfassende Generika. Die Service Wertschöpfungskette bezieht sich



Mathias Traugott
(Punctdavista)

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.

Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG



Markus Müller (ABB)

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 He-



Norbert Vohn
(Ericsson)

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

ReferentInnen

Claudia Borst (Modis). 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 (Modis) 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 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 Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job bei ABB erhielt, wo er nunmehr in der Corporate Organisation global für ABB alsGRC Experience Lead tätig ist. Markus Müller ist Vorsitzenderstellvertreter des ITSMFAustria.

Daniel Reimann. Helvetia Versicherungen, Basel, Ressortleiter Service Management, Fachliche, stra-

tegische 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 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 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-EntscheidungssträgerInnen, 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 zu »Trends im Business- und IT-Servicemanagement 2022« am 23. 6. 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.