

20. Swiss Business- & IT-Service-Management und Service Desk Forum 2023



- Business-Anforderungen und Sicherheitsherausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität (Zürcher Kantonalbank)
- IT Managed Services smart, sicher und individuell aufbauen – Ein Erfahrungsbericht der Akkodis Group AG
- Digitalisierung und Automatisierung im Unternehmen: Wo bleibt der Mensch?
- Customer Experience
- Zukunft des Service Desk
- Datenstrategien und der Wertbeitrag der Daten für Services im Unternehmen
- Agilität und Servicemanagement
- Value Stream – Frameworks
- Führen von Mitarbeitern am Service Desk und zukünftige Skills mit Diskussion
- Cybersecurity und Security am Service Desk (Onboarding Prozesse)
- Podiumsdiskussion
- Best Practices aus Unternehmen

Mit freundlicher Unterstützung von:

AKKODIS

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Donnerstag, 11. Mai 2023
9.00–16.00 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

PRELIMINARY PROGRAM
SAVE THE DATE

ReferentInnen:

Claudia Borst (Akkodis Group AG),
Sven Lehmann (Akkodis Group AG),
Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank),
Mathias Traugott (Punctdavista),
ASFİNAG angefragt, und andere

Moderation: **Miguel-Angel Jiménez**
(Bank Julius Bär) **Angelo Leisinger**
(CLAVIS klw AG) und **Bettina Hainschink**
(CON●ECT Eventmanagement)

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

Business-Anforderungen und Sicherheits-herausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität

Bei der Umsetzung von Ambitionen aus Business und IT besteht der Wunsch nach möglichst viel Freiheit für den Einsatz spezifischer Tools, Frameworks oder auch ganzer Softwarepakete. Leider steigt der Aufwand für Bereitstellung, Wartung und Betrieb mit jeder neuen Technologie grundsätzlich linear an.

Verschärft wird die Problematik, wenn IT-Systeme mit unterschiedlichen Technologien inte-



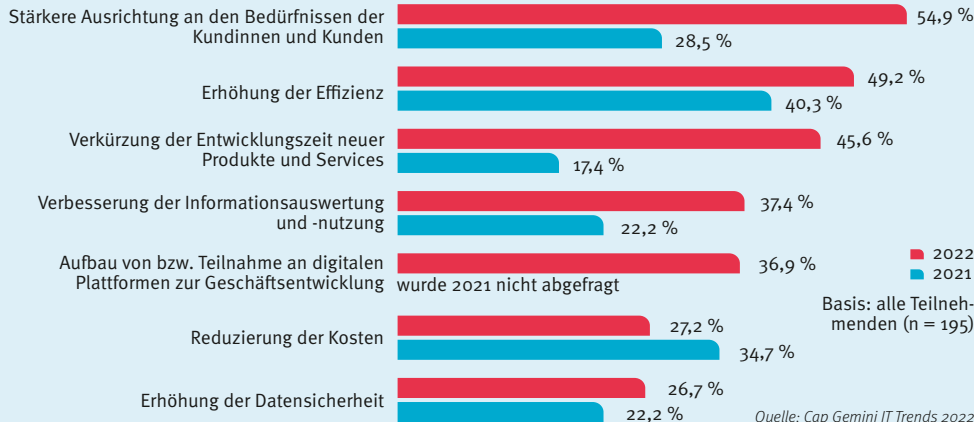
Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank)

griert werden müssen. Dann steigt der Aufwand schnell nicht mehr nur linear, sondern polynomial.

Technologievielfalt kann die Resilienz erhöhen, aber gleichzeitig erhöht sie auch die operativen Risiken. Und sie erhöht auch die Cyberrisiken, insbesondere unter einer Zero-Trust-Annahme, bei der davon ausgegangen wird, dass der Angreifer bereits innerhalb der Bank ist.

Mit dem Technology Portfolio Management stellt die ZKB eine Balance aus Technologievielfalt und Restriktion her. D. h. das im Einsatz befindliche Technologieportfolio muss gesteuert und die Anzahl der parallel im Einsatz befindlichen Versionen derselben Technologie sollte möglichst klein gehalten werden.

Gemäß einer Studie der Cap Gemini 2022 zeigen sich die wichtigsten Anforderungen der Geschäftsleitung an die IT wie folgt:



IT Managed Services smart, sicher und individuell aufbauen – Ein Erfahrungsbericht der Akkodis Group AG aus dem komplexen Umfeld einer öffentlichen Verwaltung

An einem Kundenbeispiel mit umfangreichem IT-Bedarf, beleuchten wir die im Projekt gemeinsam mit dem Kunden gesammelten Erfahrungen. Wir reflektieren die komplette Prozesskette, von der Anschaffung der Hard- und Software, über Betrieb und Monitoring von Server und Netzwerk sowie Service Desk, Onsite-Support und das Aufsetzen von IT-Prozessen. Die Transition und der Betrieb aus den Perspektiven eines Kunden und eines Dienstleisters für Managed Services stehen im Fokus. Schwerpunkte des Vortrages liegen auf dem Mehrwert für das Business in diesem Serviceumfeld, die erkannten »lessons learned« und die »best practices«



Sven Lehmann, Claudia Borst (Akkodis Group AG)

Serviceorientierung heisst Konsumentenorientierung

Frameworks wie ITIL, COBIT sowie viele andere und die verschiedenen agilen Methoden wie DevOps, Scrum SAFe etc. übertreffen sich mit »Wert-Orientierung«.



Mathias Traugott (Punctdavista)

Doch, was hat der Service-Konsument davon? Wer ist überhaupt dieser Service-Konsument und mit welchem »Macht-Potential« ist dieser ausgestattet.

Rücken wir für einmal den Service-Konsumenten in den Mittelpunkt des »Service-Sonnensystems« und lassen wir die verschiedenen Methoden und Frameworks wie Planeten darum kreisen. Um es vorweg zu nehmen, nicht nur der Begriff »Wert-Orientierung« gewinnt eine andere Bedeutung – sondern, wenn wir es ernst meinen, primär unser Handeln.

ReferentInnen

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

Sven Lehmann *setzt sich innerhalb des Akkodis 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.*

Jens Rossa, *Zürcher Kantonalbank (Lead Enterprise Architect for Technology Systems); Studium der BWL an der Humboldt-Universität zu Berlin; Seit 1998 in der Softwareentwicklung; Seit 2007 in der ZKB (Solution Architekt, Lead Entwicklungsplattformen*

und -prozesse); Seit 2018 in der IT-Architektur als Enterprise Architekt

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.*

Die Veranstaltung wird 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 – unter der Beteiligung von Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co. AG). Das Event findet zeitgleich mit dem Swiss Enterprise Architecture Management und Daten Forum statt.

**CON•ECT
EXPERIENCE**

Beiträge früherer Veranstaltungen finden Sie unter

www.conect.at/experience

Online-Zertifikats-Lehrgang

Strategisches IT-Management

Qualifizierung zum strategischen IT-Manager

Lehrgangleiter: Ernst Tiemeyer

Dauer: 8 eintägige Module (auch einzeln buchbar)

Das Ziel dieses Lehrganges ist es, den Teilnehmern umfassende und handlungsorientierte Informationen zu geben, um die vielfältigen Anforderungen und Herausforderungen im strategischen IT-Management heute und künftig erfolgreicher bewältigen zu können: Sie erhalten aktuelles und in der Praxis notwendiges Wissen aus wesentlichen strategischen Aktionsfeldern des IT-Managements.



- 22.3.23 Modul 1:** IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung
- 29.3.23 Modul 2:** Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)
- 13.4.23 Modul 3:** Digital Business und IT-Management
- 19.4.23 Modul 4:** Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement
- 10.5.23 Modul 5:** IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)
- 11.5.23 Modul 6:** Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT
- 24.5.23 Modul 7:** IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing
- 25.5.23 Modul 8:** IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management

Preise: Einzelmodule: € 1.100,-, Frühbucher*: € 900,-; Gesamtlehrgang: € 6.490,-, Frühbucher*: € 4.990,-
* bis 4 Wochen vor dem (ersten) Kurstermin. Alle Preise zuzüglich 20% MwSt.

Weitere Informationen und Anmeldung: 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
<http://www.conect.at>

Dieser Kongress richtet sich an:
IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager,
Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche,
DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisie-
rung und IT-Organisation und Transition Management, Führungsverant-
wortliche am Service Desk

Teilnahmegebühren

**IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehrenein-
ladung bei Anmeldung bis 30.4.; ab 1.5. 2023: CHF 250,-**

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

Tagungsunterlagen: CHF 99,-

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unter-
lagen im Web-Downloadbereich.

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch
für 2023 kostenfrei.

www.conect.at www.bitse.ch

net!IT
itSMF
IT Service Management Forum
Austria



BITSeN.ch

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Anmeldung

Ich melde mich zum 20. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum
am 11. 5. 2023 an – **als IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehren-
einladung bei Anmeldung bis 30.4.;** ab 1. 5. 2023: CHF 250,-).

Teilnahme vor Ort, online

Auf Einladung von BITSeN.ch itSMF

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.