

# 20. Forum: Service Desk – quo vadis? Shared Services – AI – Kommunikation



- Business-Anforderungen und Sicherheitsherausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität (Zürcher Kantonalbank)
- IT Managed Services smart, sicher und individuell auf bauen – Ein Erfahrungsbericht der Akkodis Group AG
- We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz (Asfinag)
- Digitalisierung und Automatisierung im Unternehmen: Wo bleibt der Mensch?
- Support im agilen Umfeld: Ein Praxisbericht zum Aufbau eines Shared Service Support in einer SAFe-Organisation (Migros)
- Best Practices aus Unternehmen wie Migros und Asfinag
- Zukunft des Service Desk, Agilität und Servicemanagement
- Datenstrategien und der Wertbeitrag der Daten für Services im Unternehmen
- Cybersecurity und Security am Service Desk (Onboarding Prozesse)
- Podiumsdiskussion
- Resilienz – die Ressource Ihrer Mitarbeiter
- Mit Workshop

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**

**ReferentInnen:** Claudia Borst (Akkodis Germany), Andreas Goldnagl (Asfinag), Sven Lehmann (Akkodis Germany), Daniela Maack (Freestar), Kai Mingard (Migros), Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank), Mathias Traugott (Punctdavista), Kirsten Wilhelm (Freestar) und andere.  
**Moderation:** Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär) Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG) und Bettina Hainschink (CON●ECT Eventmanagement)

**Beschränkte Teilnehmerzahl!**  
**Anmeldung erforderlich!**  
**Freier Eintritt für IT-Anwender (Frühbucher)**



## AGENDA

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

Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank)

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

Sven Lehmann, Claudia Borst (Akkodis Germany IT Services GmbH)

### **Serviceorientierung heisst Konsumentenorientierung**

Mathias Traugott (Punctdavista)

### **Support im agilen Umfeld: Ein Praxisbericht zum Aufbau eines Shared Service Support in einer SAFe-Organisation**

Kai Mingard (Migros)

### **We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz**

Andreas Goldnagl (Asfinag)

### **Resilienz – die Ressource Ihrer Mitarbeiter**

Daniela Maack (Freestar)

### **Workshop: Führung & Resilienz**

Daniela Maack & Kirsten Wilhelm (Freestar)  
(Beschränkte Teilnehmerzahl – bitte getrennt anmelden)

## **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.



Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank)

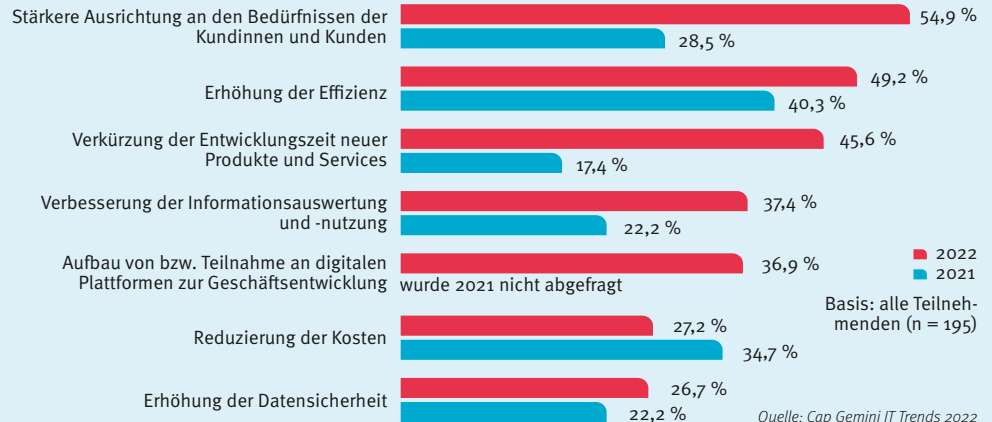
Verschärft wird die Problematik, wenn IT-Systeme mit unterschiedlichen Technologien inte-

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

Technologievelfalt 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 Technologievelfalt 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«

## 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«.



Sven Lehmann,  
Claudia Borst  
(Akkodis Germany)



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.

## Support im agilen Umfeld: Ein Praxisbericht zum Aufbau eines Shared Service Support in einer SAFe-Organisation



Kai Mingard (Migros)

## We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz

Ein Erfahrungsbericht aus dem Servicebetrieb der Asfinag, dem Autobahnbetreiber in Österreich.

Was kann man von einem Fussballfeld lernen? Warum ist es wichtig, effizient zu arbeiten? Wie kann man die Kundenzufriedenheit nur durch Ändern der Grundeinstellung der IT-Mitarbeitenden entscheidend verbessern? Anhand einer Customer Support Journey wird erklärt, welche Erfahrungen



Andreas Goldnagl  
(Asfinag)

man damit im IT-Betrieb der ASFINAG gemacht hat und wie daraus eine Erfolgsgeschichte wurde.

## Resilienz – die Ressource Ihrer Mitarbeiter

Das Ziel unseres Vortrages ist es den Teilnehmern eine klare Definition von dem Thema Resilienz zu vermitteln. Anhand der Erläuterungen und Beispielen soll es möglich sein, dass sich die Teilnehmer schon direkt in ihrer Eigenverantwortlichkeit mit deren eigenen Resilienz auseinandersetzen können.

- Was genau ist Resilienz und an welchen Parametern kann ich diese erkennen?
- Was bedeutet gesundes Arbeiten? – die 7 Säulen der Resilienz (Hier werden explizit die Grundhaltungen und Fähigkeiten der Kriterien genau anhand von direkten Beispielen erklärt.)
- Wie genau kann ich persönlich meine Resilienz stärken? (Sie bekommen direkte Fragen, welche die Teilnehmer sofort anwenden können.)
- Beispiele anhand der 7 Säulen zeigen die Möglichkeiten des eigenen Trainings auf.
- Wie kann man Resilienz im Unternehmen fördern? Was kann jeder Einzelne beitragen?

## Workshop: Führung & Resilienz

Daniela Maack & Kirsten Wilhelm (Freestar)

- Qualitätssteigerung der Kom-



Daniela Maack (Freestar)



Kirsten Wilhelm

## Ihre maßgeschneidertes individuelles Angebot für Resilienz im Unternehmen - Stärkung der Motivation und des Leistungserhalts Ihrer Mitarbeiter -



Zielgruppe	Analyse	Auswertung	Maßnahmen
1 Führungskräfte	Zielgespräch – genaue Erarbeitung der Haupthandlungsfelder auf der Ebene der Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuelle Aufsatz einer Strategie</li> <li>✓ Erstellung eines Zeit und Kostenplans</li> </ul>	Erarbeitung Haupthandlungsfelder Maßnahmenentwicklung auf Führungsebene und Entwicklung der individuellen Betreuung
2 Team/Abteilung	Quick Check (11 Fragen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anonymisierte Auswertung</li> <li>✓ Inhalt: Individuelles Stressempfinden</li> <li>✓ Pro Team/Abteilung (mind. 10 Teilnehmer)</li> </ul>	Transparenz und Auswertung pro Team/Abteilung Maßnahmenentwicklung auf Führungsebene und Entwicklung der individuellen Betreuung
3 Mitarbeiter (Individualebene)	RELIEF® Individualanalyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuelle Auswertung</li> <li>✓ Inhalt: Stress- und Resilienzprofil</li> <li>✓ Einzelner Mitarbeiter</li> </ul>	Interpretationsgespräch der Analyse (1,5 h) pro Mitarbeiter RELIEF 1:1 Coachingbetreuung basierend auf dem Stressindex des Mitarbeiters

munikation zwischen Führungskraft und Mitarbeiter

- Was sind die Auswirkungen auf das Team im Homeoffice
- Nonverbale Kommunikation vor Ort versus digitaler Kommunikation

### 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.

**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl** ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig

und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Management-erfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch Carrier-Com war er massgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

**Sven Lehmann** setzt sich innerhalb des Akkodis Management Teams für die Weiterentwicklung bestehender IT-Supportservices sowie neue Automatisierungslösungen im IT Service Delivery Manage-

ment ein. Als Product Owner hat er den ChatBot »Modito« massgeblich mitgeprägt.

**Daniela Maack.** CEO & Managing Partner der Firmen Freestar-Informatik AG und Freestar Academy AG. Langjährige Erfahrung in der Organisationsentwicklung, in der Beratung/Coaching als auch im Projektmanagement.

**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-Genossenschafts-Bund. Parallel dazu habe ich den Fachausweis sowie HF Wirtschaftsinformatik absolviert und mich in diversen Bereichen des Servicemanagement spezialisiert.

**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 ganz-

heitlichen 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 Punctdavia 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.

**Kirsten Wilhelm.** *Therapeutin im Bereich Persönlichkeitsentwicklung und Tiefenpsychologie nach C.G. Jung Akkreditierte Trainerin auf alle 3 Profiling Tools, welche in den Modulen angewendet werden. Langjährige Erfahrung als Führungskraft von Personalentwicklung/Aufsatz von 4 Standorten/1100 MA.*

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](http://www.conect.at/experience)**

**CON•ECT**  
BUSINESS ACADEMY

### Online-Zertifikats-Lehrgang

## Strategisches IT-Management Qualifizierung zum strategischen IT-Manager

**Lehrgangsleiter: 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

**Preis:** 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](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>

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 Digitalisierung und IT-Organisation und Transition Management, Führungsverantwortliche am Service Desk

### Teilnahmegebühren

IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehrenerladung 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 Unterlagen im Web-Downloadbereich.

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

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



**BITSeN.ch**

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

## Anmeldung

☐ Ich melde mich zum 20. Forum am 11.5.2023 an – **als IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehrenerladung bei Anmeldung bis 30.4.;** ab 1.5.2023: CHF 250,-).

Teilnahme ☐ vor Ort, ☐ online

☐ Ich melde mich zum Workshop »Führung & Resilienz« kostenfrei an.

Auf Einladung von ☐ BITSeN.ch ☐ itSMF

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

☐ 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:

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.