

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



- Business-Anforderungen und Sicherheitsherausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität (Zürcher Kantonalbank)
- Hyper Performance Service Desk an einem ausgewählten Kundenbeispiel der Akkodis Germany IT Services GmbH
- 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 Workshops

Mit freundlicher Unterstützung von:

AKKODIS

CORDAWARE
INFORMATIONSLÖSUNGEN

Freestar
Informatik

NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

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), Carmen Hafner (NÜRNBERGER Versicherung), 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)

FUTURE
NETWORK

itSMF
IT-Service Management Forum
Austria

AGENDA

- 8.30 Networking und Coffee Lounge**
- 9.00 Eröffnung des Events**
Miguel Jimenez und Angelo Leisinger (BITSeN.ch) und Bettina Hainschink (CON•ECT)
- 9.10 Business-Anforderungen und Sicherheits Herausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität**
Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank)
- 9.55 Support im agilen Umfeld: Ein Praxisbericht zum Aufbau eines Shared Service Support in einer SAFe-Organisation**
Kai Mingard (Migros)
- 10.50 IT-Service-Katalog der NÜRNBERGER Versicherung – Unser Weg zum Erfolg**
Carmen Hafner (NÜRNBERGER Versicherung)
- 11.15 Pause**
- 11.30 Service Owner – ein neuer Hype-Begriff oder eine wichtige Rolle?**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 11.50 Hyper Performance Service Desk an einem ausgewählten Kundenbeispiel der Akkodis Germany IT Services GmbH**
Sven Lehmann, Claudia Borst (Akkodis Germany IT Services GmbH)
- 12.20 Mittagspause**

- 13.00 We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz**
Andreas Goldnagl (Asfinag)
- 13.30 Resilienz – die Ressource Ihrer Mitarbeiter**
Kirsten Wilhelm (Freestar)

WORKSHOPS (teilweise parallel)

- 14.15 IT-Organisationsformen bei der Digitalisierung**
Tobias Mohr & Marlene Roth (Lufthansa Technik)
- 14.15 Führung & Resilienz**
Daniela Maack & Kirsten Wilhelm (Freestar)
- 15.00 Führung & Resilienz**
Daniela Maack & Kirsten Wilhelm (Freestar)
- 15.00 Workshop/Vortrag: Serviceorientierung / Konsumentenorientierung**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 15.30 Networking mit Drinks**
- 16.00 Ende des Events**

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 integriert 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.

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



Kai Mingard (Migros)

IT-Service-Katalog der NÜRNBERGER Versicherung – Unser Weg zum Erfolg

... und wo steht das geschrieben? Diese Frage legte den Grundstein für die Implementierung des IT-Service-Portals der NÜRNBERGER Versicherung. Ich möchte mit meinem Vortrag aufzeigen, dass die

wichtigste Entscheidung nicht das WIE, sondern das OB ist. Denn für die Einführung eines IT-Service-Portals heißt es, gut vorbereitet zu sein und aus der richtigen Perspektive an die Sache heran zu gehen.



Carmen Hafner (NÜRNBERGER Versicherung)

Service Owner – ein neuer Hype-Begriff oder eine wichtige Rolle?

Mathias Traugott (Punctdavista)

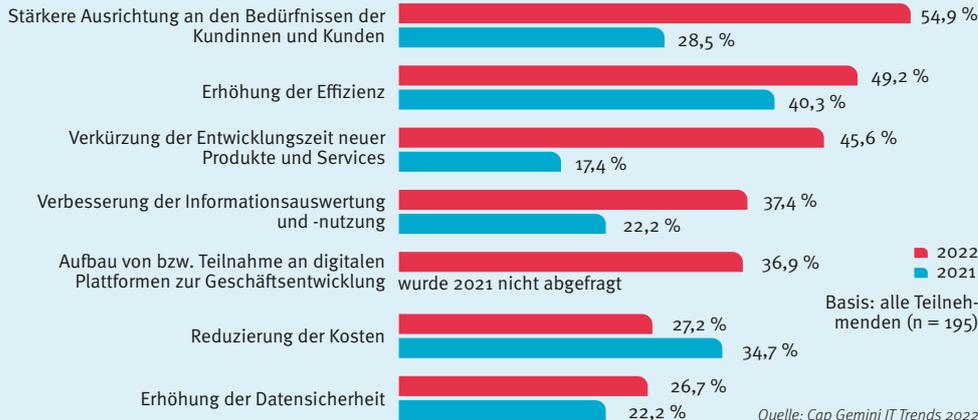
»Die IT« erfindet fast schon inflationär »neue Begriffe und Rollen« so dass man sich die Frage stellt, was nun wirklich wichtig und was nur ein

vorübergehender Hype ist. Die Rolle »Service Owner« erblickte vor gut 16 Jahren in ITIL® V3 die Welt und wurde im Service Design Buch recht gut beschrieben. Trotzdem finden wir nur in wenigen Service Organisationen die Rolle des Service Owner. Verbreiteter ist die Rolle Service Manager, jedoch ist das Verständnis dieser Rolle so unterschiedlich, dass sich die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnissen von Service Manager nur selten vergleichen lassen. Doch, auch hier hilft ITIL® seit 16 Jahren weiter und wenn wir dies beherzigen, dann lernen wir die Wichtigkeit des Service Owner schätzen. Soviel vorweg, die Rolle Service Owner ist kein Hype.



Mathias Traugott (Punctdavista)

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



Hyper Performance Service Desk an einem ausgewählten Kundenbeispiel der Akkodis Germany IT Services GmbH

Sprachvielfalt, diverse IT-Anfragen und Anforderungen in kurzer Zeit, globale Verteilung der Kundenlokationen und hohe Leistungsanforderungen des Kunden verlangen immer mehr nach einem hyper-performanten Services Desk. Am Beispiel unseres renommierten Kunden aus der Logistik- und Transportbranche erläutert die Akkodis Germany IT Services GmbH (kurz: Akko-



Sven Lehmann, Claudia Borst (Akkodis Germany)

dis GER ITS) relevante Leistungskriterien und diverse Technologien. Akkodis GER ITS zeigt Entwicklungen auf und bestätigt diese mit performanten Kennzahlen aus der Praxis die, die die Effizienz und Effekte belegen.

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



Andreas Goldnagl
(Asfinag)

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

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



Kirsten Wilhelm
(Freestar)

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

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



Daniela Maack (Freestar)

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.

Carmen Hafner. Ich bin seit 1995 in unterschiedlichen Funktionen im Konzern NÜRNBERGER Versicherung tätig. In den letzten 15 Jahren arbeitete ich immer in direkter Nähe zum Service Desk – mit all seinen Facetten. Den Anwender im Fokus, Prozesse und Projekte daran ausgerichtet. Ein spannendes und dynamisches Umfeld mit vielen Möglichkeiten: Das bedeutet Abwechslung für mich.

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.

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 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.

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

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

Teilnahmegebühren

IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehreindeinladung 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 www.bitse.ch

net!IT
itSMF
IT Service Management Forum
Austria



BITSeN.ch

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Anmeldung

Ich melde mich zum 20. Forum am 11.5.2023 an – als IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehreindeinladung 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.