

Symposium

Service Desk & ITSM 2023

IT-Komplexität (ZKB) – Customer Support Journey (ASFINAG) –
Datadriven Organization

CONNECT
INFORMUNITY



Mittwoch, 26. April 2023
9.00–13.00 Uhr

Erste Campus, 1. Stock
1100 Wien, Am Belvedere 1

- **Business-Anforderungen und Sicherheitsherausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität** – Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank)
- **We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz** – ASFINAG
- **DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?**
- **Service Owner – ein neuer Hype-Begriff oder eine wichtige Rolle?**
- **Auf dem Weg zur »Data driven Organization« – Assessment, Positionierung, Handlungskonzept und Roadmapping**
- **ChatGPT kann nicht nicht kommunizieren –** Bernhard Nessler (SCCH)

Referenten:

Thomas Goetz (PostFinance), **Andreas Goldnagl** (ASFINAG), **Michael Michael Held** (PostFinance), **Bernhard Nessler** (SCCH), **Jens Rossa** (Zürcher Kantonalbank), **Ernst Tiemeyer** (Consultant), **Mathias Traugott** (Punctdavista) und andere

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

BITSE.N.ch

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

**FUTURE
NETWORK**

AGENDA

- 9.00** Eröffnung
- 9.10** **We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz**
Andreas Goldnagl (ASFINAG)
- 9.40** **Service Owner – ein neuer Hype-Begriff oder eine wichtige Rolle?**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 10.00** **Business-Anforderungen und Sicherheits Herausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität**
Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank)
- 10.35** **DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 11.00** Pause
- 11.20** **Auf dem Weg zur »Data driven Organization« – Assessment, Positionierung, Handlungskonzept und Roadmapping**
Ernst Tiemeyer (Consultant)
- 11.50** **ChatGPT kann nicht nicht kommunizieren**
Bernhard Nessler (SCCH)
- 12.30** **Networking**
- 13.00** **Ende der Veranstaltung**

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 ASFINAG gemacht hat und wie daraus eine Erfolgsgeschichte wurde.



Andreas Goldnagl
(ASFINAG)

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

»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 Ma-



Mathias Traugott
(Punctdavista)

nager 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.

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 integriert 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 Versio-



Jens Rossa (Zürcher
Kantonalbank)

nen derselben Technologie sollte möglichst klein gehalten werden.

DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?

Für die einen ist DevOps, wenn automatisiert entwickelt, getestet und deployed wird, für andere ist DevOps eine Kultur einer anderen Form von Zusammenarbeit und für die Dritten ist DevOps neuer Wein in alten Schläuchen: Ein neuer Begriff für etwas »was man schon immer so getan hat«.

Keine der oben aufgeführten Aussagen ist falsch; aber auch keine ganz richtig. DevOps erfordert eine »agile Kultur«, das Beherrschen agiler Methoden, z. B. Scrum, den Bedarf oder gar die Notwendigkeit nach schnellen Releasezyklen und hoher Automatisierung und ein anderes Verständnis des Begriffes »Betrieb«.

DevOps ersetzt nicht etwa ITIL® sondern ergänzt dieses Framework. DevOps ist auch nichts völlig neues, sondern erblickte parallel zu ITIL® V3 vor 15 Jahren, im Jahre 2007 das Licht der Welt.

Lassen Sie sich aufzeigen, wann, wie und in welchem Kontext DevOps Sinn macht und welches die Schlüsselfaktoren sind, damit DevOps auch den angestrebten Nutzen stiftet und sowohl für das Unternehmen sowie auch für die Kunden den gewünschten Wert schafft. Um es vorweg zu nehmen – der absolute Schlüsselfaktor ist nach wie vor der Mensch – also Sie und ich.



Mathias Traugott
(Punctdávista)

Auf dem Weg zur »Data driven Organization« – Assessment, Positionierung, Handlungskonzept und Roadmapping

In diesem Konferenzbeitrag erfahren Sie – gestützt auf umfassendes Erfahrungswissen des Referenten – wie ausgehend von durchgeführten Assessments eine Neupositionierung des Enterprise Data Management (kurz EDM) vorgenommen werden muss. Damit Organisation den Wert ihrer Daten erfolgreich schöpfen können, bedarf es kontextadäquater Daten- und KI-Strategien sowie differenzierter Handlungskonzepte. Hierfür können – ja müssen – Enterprise-, Data- und Solution-Architekten mit ihren Teams einen wesentlichen Beitrag leisten.

Ausgehend von den entwickelten Daten- und KI-Strategien wird daher in dem Beitrag ein Data-centric Architekturkonzept präsentiert, aus dem heraus eine Roadmap zur Umsetzung einer »schlagkräftigen« EDM-Organisation entwickelt wird. Schließlich werden notwendige Changes aufgezeigt, wie mittels einer erneuerten Enterprise Data Governance neue Wege der Erbringung von Data-Products & Services (etwa bis hin zu Self Services) deutlich werden.

Folgende Arbeitsphasen, die auf dem Weg zu einer modernen datengetriebenen Organisation mit hoher Maturitätsstufe angegangen werden müssen, werden in dem Beitrag von Ernst Tiemeyer anschaulich und praxisnah erläutert:

- Der Trend zum Enterprise Data Management
- Erste Schritte auf dem Weg zur Data Driven



Ernst Tiemeyer
(Consultant)

- Enterprise: Data Assessments, Positionierung, Capability und Anforderungsanalysen
- Handlungskonzept zur Priorisierung von EDM-Handlungsfeldern (Data Centric EAM, Data Mesh, Data Governance, Data Literacy)
- Roadmap mit Aktionsfeldern zur Umsetzung der EDM-Leitplanken
- Change der EDM-Organisation (Data Services, Data Culture)

ChatGPT kann nicht nicht kommunizieren

Große Sprachmodelle der KI sorgen nicht erst seit ChatGPT für Diskussionen. Bereits GPT-3 zeigte, wie mächtig große Sprachmodelle sein können. Allerdings traten diese Systeme erst mit ChatGPT so richtig in das Licht der Öffentlichkeit. ChatGPT erreichte innerhalb kürzester Zeit ein Millionenpublikum, welches auf die unterschiedlichste Art und Weise mit der KI interagierte. ChatGPT steht auch nicht mehr alleine: Bard, Ernie oder LLaMA sind andere Namen in diesem Kontext.

Diese Systeme haben bereits Einfluss auf unseren Alltag – von Schülern über Studenten, die es als Werkzeug mit unterschiedlichem Erfolg nutzen, bis hin zu bereits ausgeschriebenen neuen Jobs wie z. B. »AI Prompter«.

Welche Leistungen können wir von diesen Systemen erwarten, und wo lauern Gefahren?



Bernhard Nessler
(SCCH)

Referenten

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 24 x 7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

Jens Rossa, Lead Enterprise Architect for Technology Systems, ZKB. Studium der BWL an der Humboldt-Universität zu Berlin; seit 1998 in der Softwareentwicklung; seit 2007 in der ZKB (Solution Architect, Lead Entwicklungsplattformen und -prozesse); seit 2018 in der IT-Architektur als Enterprise Architect.

Ernst Tiemeyer ist seit Jahren als Consultant, Hochschuldozent und Fachjournalist für strategisches IT-Management, Enterprise Architecture Management und IT-Governance/Risk- und Compliance Management tätig. Er war und ist bis heute in leitenden Projektfunktionen sowie als IT-Consultant und im Bildungsbereich (Hochschulen/Fachhochschulen) bzw. Managementtraining tätig.

Mathias Traugott, Punctdavista, Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavista AG, Beirat beim itSMF, weltweiter Key-note-Speaker und Autor.

CON•ECT EAM 2023

Enterprise Architecture Management

Mittwoch, 26. April 2023
Erste Campus, Conference Center
1100 Wien, Am Belvedere 1

- **Enterprise Architecture als Schlüsselkompetenz: Wertbeitrag und Innovation**
 - Business Outcome Driven Architecture, neue Businessmodelle
 - Wie EAM zum Innovationstreiber werden kann
- **Business Architecture**
 - Business Outcome Driven Architecture
 - Agile Enterprise Architecture
- **Data Architecture und IT-Architekturen (Application und Digital Architecture)**
 - Neue Formen der Data Architecture in Praxis-Test: Data Fabric, Data Mesh
 - Integration Architecture – Aufbau und Governance
- **EA-Organisation, EA-Governance und GRC (Governance, Risk, Compliance)**
 - EA-Governance in der Praxis (Guidelines, Prinzipien, EA-KPIs)
 - Sustainable Enterprise Architecture und ESG; resiliente EA
- **Mit Best Practices von MIBA, ERSTE DIGITAL, A1, Zürcher Kantonalbank, Post, TGW Logistik und PostFinance**

Erfolgreiches Unternehmens-Datenmanagement: Datenstrategien, Data Architecture, Datenintegration, Data Governance

Referent: Ernst Tiemeyer
(IT-Consultant)



Termine: 14.–15. 3., 27.–28. 4.,
26.–27. 9. 2023

Zielsetzung des Seminars ist es – ausgehend von aktuellen Herausforderungen der Unternehmenspraxis – Lösungen aufzuzeigen, um zu einem erfolgreichen Unternehmensdatenmanagement zu gelangen. Dazu werden:

- Kompetenzen zur Erarbeitung und Umsetzung einer Datenstrategie erworben,
- Konzepte zur Entwicklung und Nutzung von Datenarchitekturen gezeigt,
- Potenziale und Konzepte moderner Datenintegration herausgearbeitet sowie
- Empfehlungen für eine ganzheitliche Data Governance gegeben.

Unser Transfer-Konzept: Anhand konkreter Fallbeispiele (bewährte Use Cases) können Sie einen Bezug auf Ihre Anwendungspraxis durchgängig herstellen.

Teilnahmegebühr: 2.190,-, Frühbucher: € 1.990,-;
Prüfung inklusive (Alle Preise + 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: www.conect.at

Online-Zertifikats-Lehrgang

Enterprise IT-Architekturmanagement (EAM)

Qualifizierung zum Enterprise IT-Architekten

Referenten: Ernst Tiemeyer, Andreas Pirkner und Gastreferenten

Dauer: 6 eintägige Module (auch einzeln buchbar)

Erfolgreiches Enterprise IT Architekturmanagement (EAM) – so zeigen unabhängige Untersuchungen – ist zwischenzeitlich zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines jeden Unternehmens geworden. Die Fähigkeit zur zur Entwicklung integrierter und automatisierter Lösungen sowie zur Forcierung digitaler Transformationen, umfassendes Know-how zu Enterprise-IT-Architekturen bzw. zum EAM (Geschäftsarchitektur, Applikations- und Infrastrukturlandschaft) unverzichtbar.



- | | |
|---------------------|--|
| 9. 3. 2023 | Modul 1: Enterprise IT Architecture Management – Scoping, EAM-Organisation, EA-Governance, Methoden-Toolkit, Einführung |
| 28. 9. 2023 | |
| 23. 3. 2023 | Modul 2: Applikationsarchitektur – Aufgaben und Werkzeuge der Application-/ Solution-Architects |
| 5. 10. 2023 | |
| 30. 3. 2023 | Modul 3: Datenarchitektur entwickeln: Data-Excellence, Datenintegration und Data-Governance |
| 19. 10. 2023 | |
| 18. 4. 2023 | Modul 4: Business-Architecture und digitale Transformationen erfolgreich managen |
| 7. 11. 2023 | |
| 9. 5. 2023 | Modul 5: Technologie-, Integrations- und Plattformarchitekturen entwickeln und umsetzen |
| 14. 11. 2023 | |
| 23. 5. 2023 | Modul 6: EAM kontinuierlich weiterentwickeln – EA-Services, Agile und Lean Organisation, Managementtools, Framework-Nutzung |
| 28. 11. 2023 | |

Preis: Einzelmodule: € 1.100,-, Frühbucher*: € 900,-; Gesamtlehrgang: € 5.800,-, Frühbucher*: € 4.800,-
* 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>

Anmeldung

- Ich melde mich zu Service Desk & ITSM 2023 am 26. 4. 2023 an:
- Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 290,- (+ 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:

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.

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.