

Service Desk Forum 2024: KI, Automatisierung, Nachhaltig- keit & Best Practices



#SwissBSMForum
#SwissServiceDeskForum

- **Keynote: Artificial Intelligence Trends (Erwin Bratengeyer)**
- **Mit Podiumsdiskussion zu Artificial-Intelligence-Anwendungen & IT-Nachhaltigkeit**
- **AI OPS – Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb, Maschine Learning, Sprache ...**
- **IT-Transformation: Betriebsmodelle für erfolgreiche Service Integration und gelungene Transformation durch gezieltes Skill Matching**
- **Digitalisierung und Automatisierung im Unternehmen: Wo bleibt der Mensch? (Self Service)**
- **Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität. Warum sich IT-Leiter interessieren sollten**
- **Datenstrategien und der Wertbeitrag der Daten für Services im Unternehmen**
- **Cybersecurity, Cloud Security und Cloud-Strategien**
- **Best Practices aus Unternehmen**

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Mittwoch, 17. April 2024
9.00 – 16.00 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

Referenten:

Erwin Bratengeyer (vormals Donau-Uni Krems), **Andrea Cherubini** (itSMF CH), **Miguel-Angel Jiménez** (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), **Felix Lehner** (Deloitte), **Dominik Lonati** (Ibitech), **Markus Müller** (TPA Consult), **Benedikt Stürmer-Weinberger** (CORDAWARE), **Mathias Traugott** (Punctdavista), **Felix Voigtländer** (Freshworks) und andere

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

Mit freundlicher
Unterstützung
von:



AGENDA

- 9.00 Begrüssung**
Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), Bettina Hainschink (CON•ECT)
- 9.15 Artificial Intelligence Trends**
Erwin Bratengeyer (vorm. Donauuniversität Krems)
- 10.00 ITSM im Wandel: KI als Schlüssel für Spitzenleistungen in der Unternehmenszukunft**
Felix Voigtlaender (Freshworks)
- 10.30 IT-Kommunikation im Service Desk: Entstehung und Evolution einer Schweizer Softwarelösung**
Dominik Lonati (Ibitech)
- 11.00 Pause**
- 11.30 Best Practices – Methoden zur proaktiven Anwenderinformation**
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 11.45 Automation & Integration of Business Processes**
Andrea Cherubini (ITSMF Swiss)
- 12.30 Betriebsmodelle für erfolgreiche Service-Integration – Gelungene Transformationen durch gezieltes Skill-Matching**
Markus Müller (TPA)

- 13.00 Podiumsdiskussion zu KI, Gen AI, Nachhaltigkeit, Agilität und Trends am Service Desk**
- 13.30 Pause**
- 14.00 Cloud-Security: Ein umfassender Ansatz für den Schutz von Daten**
Felix Lehner (Deloitte)
- 15.00 Ende der Veranstaltung**

Artificial Intelligence Trends

An der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf der Basis künstlicher Intelligenz (KI) wird weltweit mit hoher Intensität gearbeitet. In diesem Vortrag werden die neuesten Errungenschaften im Bereich der KI dargestellt, kontroverse Perspektiven bezüglich der potenziellen Vorteile und Risiken der KI werden beleuchtet und durch eine Vielzahl an Bild- und Tonmaterial unterstützt. Technologische, gesellschaftspolitische und philosophische Aspekte werden herangezogen, um auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und ein erhöhtes Bewusstsein für allenfalls unvorhersehbare Herausforderungen zu schaffen.



Erwin Bratengeyer
(vorm. Donauuniversität Krems)

ITSM im Wandel: KI als Schlüssel für Spitzenleistungen in der Unternehmenszukunft

Im heutigen digitalen Umfeld ist die Bedeutung des IT-Service-Managements (ITSM) noch nie so deutlich geworden. Ein versiertes ITSM-Team ist entscheidend für Kostenreduzierung, Risikominderung und die Förderung einer leistungsstarken Unternehmenskultur unter den Mitarbeitern. Während Organisationen ihre Investitionen in ITSM priorisieren, verlagert sich



Felix Voigtlaender
(Freshworks)

der Fokus auf innovative KI-gesteuerte Lösungen. Begleiten Sie uns auf eine eingehende Erkundung der nahtlosen Integration von KI in Ihre ITSM-Funktionen, um die Produktivität der Agenten, die organisatorische Effizienz und den ROI zu steigern.

Das erwartet Sie:

- Navigation durch die IT-Landschaft: Erkunden Sie aktuelle Branchentrends, Herausforderungen und aufkommende Chancen. Erhalten Sie Einblicke in die Nutzung dieser Chancen in der sich entwickelnden IT-Landschaft.
- Die Rolle von KI in der IT: Tauchen Sie über den Hype hinaus ein und entdecken Sie die transformative Kraft von KI im ITSM. Erfahren Sie Strategien für eine erfolgreiche KI-Implementierung, um ihr volles Potenzial zu entfalten.
- Die Perspektive von Freshworks: Erfahren Sie, wie Freshservice, die führende IT-Lösung von Freshworks, die Servicebereitstellung für grosse Unternehmen neu gestaltet. Entdecken Sie, wie die Plattform ITSM neu erfindet und Dienstleistungen im KI-Zeitalter optimiert. Gewinnen Sie praktische Einblicke und Best Practices von Kunden, die KI in ihren täglichen Betrieb integrieren.

Verpassen Sie nicht diese Gelegenheit, praktische Einblicke und umsetzbare Strategien für die Navigation durch die Zukunft des ITSM zu gewinnen.

IT-Kommunikation im Service Desk: Entstehung und Evolution einer Schweizer Softwarelösung

Die IBITECH AG, ein erfahrener Hersteller von Standardsoftwarelösungen, teilt ihre über 15-jährigen

Erkenntnisse aus intensiver IT-Kommunikation im Service Desk. Ursprünglich entstand die Lösung als Antwort auf eine Herausforderung im Gesundheitswesen. Der IT-Leiter stand vor der Aufgabe, in einer komplexen 365/24/7 Spitalumgebung während eines geplanten Serviceausfalls gezielt und effektiv die richtigen Nutzer zu informieren.

Die Zielsetzung war klar: Informationen sollten nur diejenigen Ärzte und Mitarbeiter erreichen, die unmittelbar von dem Serviceunterbruch betroffen waren. Traditionelle E-Mail-Benachrichtigungen erwiesen sich als unzureichend. Auf der Suche nach einer praxisnahen und einfachen Lösung, die sich leicht implementieren und nutzen lässt, wurde klar, dass keine vorhandene Lösung den Anforderungen entsprach.

Dies war die Geburtsstunde von IBI-aws, einer innovativen Schweizer Softwarelösung für die IT-Kommunikation. Sie hat sich von KMUs bis zu Weltkonzernen bewährt und ist Out-of-the-box nutzbar.

Best Practices – Methoden zur proaktiven Anwenderinformation



Dominik Lonati
(Ibitech)



Benedikt Stürmer-Weinberger
(Cordaware)

Automation & Integration of Business Processes



Andrea Cherubini
(itSMF CH)

Betriebsmodelle für erfolgreiche Service-Integration – Gelungene Transformationen durch gezieltes Skill-Matching

Der Fachkräftemangel ist heute Realität. Jeder versucht neue Experten zu finden oder abzuwerben. Da Experten nicht ad hoc ausgebildet werden, ist davon auszugehen, dass dieser Umstand noch einige Jahre anhält. Der kräftezehrende Recruiting-Prozess muss unterstützt werden.

In einem kürzlich abgeschlossenen Transformations-Projekt lautete die zentrale Aufgabe: Welche Fähigkeiten und Fertigkeiten benötigt das Unternehmen, um die Ziele zu erreichen, die das Managementteam unter dem Titel »Digitale Transformation« für die nächsten drei Jahre festgelegt hatte. Diese zunächst einfach klingende Frage stellte zugleich die grösste Herausforderung unseres Kunden dar.

Es geht neben der Implementierung von Service- und Prozessmodellen häufig in Transformationen darum zu analysieren, welche Fähigkeiten es sein werden, die das Unternehmen zukünftig benötigen wird. Der grosse Vorteil ist, dass es im



Markus Müller (TPA)

Bereich der digitalen Transformation klar definierte Rahmenwerke für Fähigkeiten (die sogenannten Skill-Frameworks) gibt. Mit deren Hilfe können Transformationsmanager:innen oder Berater:innen einzelnen, aber auch ganzen Gruppen und Organisationen eine Standortbestimmung geben. Wenn wir den aktuellen Skill-Level kennen, dann können wir diesen den zukünftig benötigten Skill-Levels und -Kapazitäten gegenüberstellen. Auf diesen Erkenntnissen basierend konnten wir Entwicklungspläne für Schlüsselpositionen, Transformationspläne für Abteilungen wie auch Trainings und Recruiting-Massnahmen ableiten.

In seinem Vortrag beschreibt Herr Müller, wie er als externer Berater die zugrundeliegende Methodik angewendet und verfeinert hat, sowie die inhaltlichen Fragen, die sich bei der Erstellung einer Kompetenzdatenbank für die IT ergeben. Einerseits erfahren Sie, wie die Fähigkeiten den Prozessrollen zugeordnet werden und wie diese den Positionen zugewiesen werden. Zum anderen stellen wir Ihnen kurz typische Rollen im Service Management als Beispiele vor.

Zusammenfassend wird Herr Müller die Vorteile einer Skill-zentrierten Transformationsplanung erläutern, so dass dem Zuhörer klar wird, warum professionell durchgeführtes Skill-Management eine Zukunftsfähigkeit sein wird, wie diese die Transformation erleichtert und konkret welche Risiken adressiert werden bzw. welche Vorteile erzielt werden können.

Cloud-Security: Ein umfassender Ansatz für den Schutz von Daten

Die Gewährleistung robuster Sicherheitsmaßnahmen in der Cloud ist für Unternehmen auf der ganzen Welt entscheidend geworden. Die Vorteile der Cloud-Technologien haben dabei den existierenden Geschäftsbetrieb revolutioniert, bergen aber auch potenzielle Risiken, die nicht ignoriert werden dürfen.

Um diese Risiken zu minimieren, bietet die Deloitte Sovereign Cloud Architecture (kurz: SCA) Unterstützung bei der effizienten Nutzung von Cloud-Umgebungen durch Kundenberatung und strategische Planung. Ein Schlüsselement der SCA ist die Nutzung von »Infrastructure as Code« (IaC), die eine automatisierte, konsistente und wiederholbare Bereitstellung von IT-Umgebungen ermöglicht.



Felix Lehner (Deloitte)

Referenten

DI Dr. Erwin Bratengeyer studierte Philosophie an der Universität Wien und Elektrotechnik an der TU Wien. Nach dem Studium war er freiberuflich im Bereich E-Learning tätig und leitete die F&E-Abteilung der Focus electronics GmbH. Seit 1996 war er an der Donau-Universität Krems tätig, zunächst als Lehrgangsleiter und Lektor, danach leitete er das E-Learning Center. Erwin Bratengeyer veranstaltete

europaweit einschlägige Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien und ist seit 2021 im Ruhestand.

Andrea Cherubini. Seasoned IT professional and President of ITSM Swiss, with over 20 years of experience spanning consulting, banking, health, and education sectors. Specialized in GRCS, Digital Service Management, Project/Change Management, and more. Holds a Master's in IT Management, certified in Prince2, Scrum Master, ISO 27001 Lead Auditor, Cyber Security, ITIL, ISO/IEC 20000, Cobit 5.0, MCSE, MTS, VCP, and a Federal Diploma in Web Project Management. Proven expertise in web architecture, software development, and successful management of diverse IT projects. Adept at driving business value through innovative and compliant digital services.

Dipl.-Ing. Felix Lehner, BSc. ist Senior Consultant im Infrastruktur-Team bei der Deloitte Cyber Risk Österreich. Er arbeitet in der Consulting- und Auditing-Branche seit 2017, wo er schon bei einer Vielzahl an technischen und organisatorisch orientierten Projekten für Banken, Versicherungen und Chemie-Verarbeitungsunternehmen in Europa unterstützt hat.

Zu seinem Skills gehören forensische Prozesse wie die integritätsgesicherte Sammlung und Analyse von Daten sowie die Softwareentwicklung und der Betrieb von Systemen in einer Vielzahl von Umgebungen.

Dominik Lonati startete seine Karriere mit einer kaufmännischen Lehre bei Migros. Seine berufliche Reise führte ihn zu einem Weltkonzern, wo er tief in die Logistik eintauchte und die komple-

xen Mechanismen des globalen Handels entdeckte. Schon im letzten Jahrtausend beteiligte er sich an den ersten Digitalisierungsprojekten und erkannte die Bedeutung nahtloser Logistikketten und des Datenaustauschs. Im neuen Jahrtausend wechselte er in den Sales- und Marketingbereich eines Softwareherstellers für Logistik. Später folgte der Übergang zu IBITECH, einem führenden Technologieunternehmen in der Healthcarebranche. Hier fand er seine Leidenschaft für IT-Kommunikation und setzt sich seither dafür ein, KMUs und Weltkonzerne bei der Verbesserung ihrer IT-Kommunikation zu unterstützen.

Markus Müller ist eine erfahrene Führungspersönlichkeit auf dem Gebiet der digitalen Beratung, die insbesondere die Transformation zu modernen Betriebsmodellen umfasst, die auf einem Multi-Provider Management basieren. Er ist ein anerkannter Vordenker im Bereich Service Integration und Management (SIAM) und verfügt über 29 Jahre Berufserfahrung. Vor seiner jetzigen Tätigkeit bei TPA als Partner für Digitalisierung war er Group Vice President für »Service and Supply Integration« bei ABB und Präsident des österreichischen itsMF. Markus hat Erfahrung in verschiedenen internationalen Kontexten und ist zertifiziert in ITIL, COBIT, VeriSM, ISO 20000, Prince2 Practitioner und Gruppen Dynamik. Zu seinen Fachgebieten gehören Führung, strategische Planung, internationales Projektmanagement, Change-Management und Beratung. Markus Müller

Benedikt Stürmer-Weinberger ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH für Kommunikationsprojekte tätig und auf die Organisation, Planung, Be-

ratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik und Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert.

Felix Voigtländer. Als Senior Account Executive bei Freshworks unterstützt Felix mittelständische Unternehmen auf Ihrem Weg der digitalen Transformation im IT- und Kundenservices. Das Ziel besteht darin, Unternehmen langfristig dabei zu helfen, ihren IT-Support sowie die Kommunikation mit Kunden weiter zu optimieren und durch neue Innovationen wie KI fortlaufend zu automatisieren.

4. Swiss Enterprise Architecture Management (EAM) Forum 2024

17. April 2024, Zürcher Kantonalbank, Zürich

- **Business Architecture, Agile Enterprise Architecture, EAM Innovationen**
- **Keynote: Architecture becomes Agile ... but how?** – Thomas Meintrup (Mercedes Benz)
- **Business Outcome Driven Architecture / Capability Management**
- **Data Architecture im Praxis-Test: Data Fabric, Data Mesh**
- **Data Architecture @ ZKB – Erfahrungsbericht aus dem Aufbau einer Daten- & Analytics-Plattform in Azure** – Hansjörg Zimmermann & Claus Hintermeier (Zürcher Kantonalbank – ZKB)
- **Sustainable Enterprise und ESG-Ziele**
- **IT-Differenzierung durch Nachhaltigkeit – das neue, allumfassende Schweizer Standard Framework** – Tobias Murer (ZKB)
- **Security Architecture und resilientes Unternehmen**
- **Das Secure Swiss Finance Network (SSFN) – eine sichere Alternative zum Internet**
- **Artificial Intelligence Updated** – Prof. Erwin Bratengeyer (vorm. Donauuniversität Krems)
- **Best Practices der Zürcher Kantonalbank, Mercedes Benz u. a.**

Info und Anmeldung: www.connect.at

Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. **BITSeN.ch**

Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen **CON•ECT BUSINESS ACADEMY** ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. EAM und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service Management Forum (itSMF)** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

Online-Zertifikats-Lehrgang

Strategisches IT-Management

Qualifizierung zum strategischen IT-Manager

Lehrgangisleiter: Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)

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.



- 20. 3. 24 **Modul 1: IT-Strategien entwickeln & umsetzen, Strategische IT-Planung & IT-Steuerung**
- 21. 3. 24 **Modul 2: Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)**
- 17. 4. 24 **Modul 3: Digital Business und IT-Management**
- 18. 4. 24 **Modul 4: Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement**
- 13. 5. 24 **Modul 5: IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)**
- 14. 5. 24 **Modul 6: Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT**
- 21. 5. 24 **Modul 7: IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing**
- 22. 5. 24 **Modul 8: IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management**

Preis: Einzelmodule: € 1.100,-, Frühbucher*: € 900,-; Gesamtlehrgang: € 6.500,-, Frühbucher*: € 5.600,-
* bis 4 Wochen vor dem (ersten) Kurstermin. Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

Weitere Informationen und Anmeldung: www.conect.at

IT-Servicekatalog und Pricing von IT-Services

Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referenten: Robert Scholderer, Ralf Effler (Scholderer GmbH)



Termin: 7.–8. Mai 2024

- Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs
- Modellierungsmethoden für IT-Services
- Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren
- Sechs Servicekataloge auf dem Prüfstand
- Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten
- Imageansatz: Das Image des Unternehmens zählt
- Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren
- Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen
- Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt
- Architekturansatz: Techniker am Werk
- Preispolitik: Den richtigen Preis definieren
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

Gebühr: € 1.850,-, Frühbucher*: € 1.750,-
* bis 4 Wochen vor dem Termin. Preise zzgl. 20 % MwSt.

Info 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 Ehreindein-
ladung bei Anmeldung bis 31.3.; ab 1.4. 2024: 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 2024 kostenfrei.

www.conect.at www.bitsen.ch

net!IT
itSMF
IT Service Management Forum
Austria



BITSeN.ch

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Anmeldung

Ich melde mich zum Service Desk Forum am 17.4.2024 an – **als IT-Fach-
verantwortlicher mit kostenfreier Ehreindeinladung bei Anmeldung bis
31.3.**; ab 1.4.2024: CHF 250,-).
Teilnahme vor Ort, online

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 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.