

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



#SwissBSMForum  
#SwissServiceDeskForum

- **Keynote: Artificial Intelligence Trends (Erwin Bratengeyer)**
- **AI OPS – Künstliche Intelligenz für IT-Betrieb, Maschine Learning, Sprache**
- **GEN KI im ITSM: Steigerung der Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten**
- **Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Best Practices – Cordaware bestinformed im Einsatz bei der BITMARCK-Unternehmensgruppe**
- **Kommunikation – Digitalisierung – Automatisierung – KI und der Mensch**
- **IT-Kommunikation, Anwenderinformation und Service Desk**
- **IT-Transformation: Betriebsmodelle für erfolgreiche Service Integration und gelungene Transformation durch Skill Matching**
- **Low Code: From process to results, high integration and “low-code” make any business sustainable**
- **Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und Effizienz**
- **Enterprise Service Management zukunftsorientiert ausrichten**
- **Best Practices von BITMARCK u. a.**

# CONNECT INFORMUNITY BITSeN.ch

Mittwoch, 17. April 2024  
9.00 – 17.45 Uhr

Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

## Referenten:

**Erwin Bratengeyer** (vorm. Donau-Universität Krems), **Andrea Cherubini** (itSMF CH), **Miguel-Angel Jiménez** (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), **Daniel Liedtke** (BITMARCK), **Dominik Lonati** (Ibitech), **Stephan Lubach** (Implenia AG), **Markus Müller** (TPA Unternehmensberatung), **Werner Siedl** (Traumfirma GmbH), **Ernst Tiemeyer** (Consultant), **Mathias Traugott** (Punctdavista), **Felix Voigtlaender** (Freshworks) und andere

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

Mit freundlicher  
Unterstützung  
von:



## WORKSHOP am 16. 4. 24

- 13.00 Technologie- und Trendradare aufbauen und nutzen (Vorgehen und Erfahrungsaustausch)**  
Ernst Tiemeyer (Consultant)

## SERVICE DESK FORUM 2024

- 9.00 Begrüssung**  
Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), Bettina Hainschink (CON•ECT)
- 9.10 Artificial Intelligence Trends**  
Erwin Bratengeyer (vorm. Donau-Universität Krems)
- 9.45 Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten**  
Felix Voigtlaender (Freshworks)
- 10.15 Pause**
- 10.45 IT-Kommunikation im Service Desk: Entstehung und Evolution einer Schweizer Softwarelösung**  
Dominik Lonati (Ibitech), Stephan Lubach (Implenia AG)
- 11.15 Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Best Practices – Cordaware bestinformed im Einsatz bei der BITMARCK-Unternehmensgruppe**  
Daniel Liedtke (BITMARCK)

- 11.45 Pause**
- 12.10 Betriebsmodelle für erfolgreiche Service-Integration – Gelungene Transformationen durch gezieltes Skill-Matching**  
Markus Müller (TPA Unternehmensberatung GmbH)
- 12.40 From process to results, high integration and »low-code« make any business highly sustainable**  
Andrea Cherubini (itSMF CH)
- 13.10 Mittagspause**
- 13.50 Traumfirma Methode – Best Practice – Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und Effizienz**  
Werner Siedl (Traumfirma GmbH)
- 14.30 Enterprise IT-Servicemanagement zukunftsorientiert ausrichten**  
Ernst Tiemeyer (Consultant)
- 14.50 Schlussstatements zu KI, Gen AI, Kommunikation Mitarbeiterzufriedenheit & Trends am Service Desk**
- 15.15 Networking**
- 15.45 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. Donau-Universität Krems)

## Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten

IT-Führungskräfte sind ständig auf der Suche nach den richtigen Tools, um Effizienz, Skalierbarkeit und Engagement innerhalb ihrer IT-Service-Organisationen zu ermöglichen.

Dieser Vortrag gibt einen Einblick in die innovative Welt der generativen KI und ihr Potenzial, die Art und Weise zu revolutionieren, wie Unternehmen leistungsstarke und zuverlässige Service-Ma-



Felix Voigtlaender  
(Freshworks)

nagement-Teams aufbauen und verwalten. Erfahren Sie, wie Unternehmen mit der richtigen KI und Automatisierungsgestützten Tools nicht nur die Mitarbeitererfahrung verbessern, sondern auch die Produktivität und Entscheidungsfindung auf ein neues Niveau bringen können.

Die wichtigsten Diskussionspunkte:

- Analyse der Schwierigkeiten, mit denen die IT-Abteilung konfrontiert ist, wenn es darum geht, das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und die IT-Kosten zu optimieren.
- Erforschung der Leistungsfähigkeit und des Potenzials der generativen KI bei der Erweiterung der KI-Funktionen zur Schaffung einer menschlicheren Mitarbeitererfahrung.
- Nutzung von KI und Automatisierungsgestützten Tools zum Aufbau effizienter, skalierbarer und produktiver IT-Serviceorganisationen.

## 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



Dominik Lonati  
(Ibitech)

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.

## Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Best Practices – Cordaware bestinformed im Einsatz bei der BITMARCK-Unternehmensgruppe

### From process to results, high integration and “low-code” make any business highly sustainable

To provide significant value to end-users, but also to Service Management itself by a business



Stephan Lubach  
(Implenia AG)



Daniel Liedtke  
(BITMARCK)



Andrea Cherubini  
(iS(MF) CH)

perspective, it is essential to tightly and natively integrate processes and develop automation using a low-code approach.

Integration and automation involve key processes such as marketing (covering the complete customer journey), contact onboarding/enrolling, editorial planning and communication, membership, and billing (new and annual renewal), events management with engagement through live chat and chatbot, web and social content management with tracking, and other processes such as document digital sign-off, office automation, and collaboration.

The main benefits are a significant reduction in time spent on administrative/back-office tasks, a team that is more focused and committed to front-end activities and core business, and the achievement of zero paper through paperless processes.

## 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 Unterneh-



Markus Müller (TPA)

men, 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 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.

## Traumfirma Methode – Best Practice – Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und Effizienz

Im Referat zeigt Herr Siedl, was eine Traumfirmen ausmacht, warum die Mitarbeiter im Zentrum stehen sollten und wie dadurch Gewinne und Kundennutzen steigen.

Was beschäftigt meine Mitarbeiter am meisten? Kennen Sie den Stress-Level ihrer Mitarbeiter? Lohnt es sich eine Traumfirma zu sein?

Freuen Sie sich auf Best-Practice-Beispiele von aktuell 58 Traumfirmen. Wir gestalten Zukunft zusammen.

## Enterprise IT-Servicemanagement zukunftsorientiert ausrichten

Zur Bedeutung von Enterprise IT-Servicemanagement im Zeitalter von Digitalisierung und KI werden in diesem Beitrag – ausgehend von einem Maturity Assessment – strategische Festlegungen getroffen, inspirierende Zukunftslösungen wie



Werner Siedl (Traumfirma GmbH)



Ernst Tiemeyer (Consultant)

Spracherkennung im Remote Support, Self Service, LLMs bis hin zur digitalen Serviceplattform gezeigt.

## 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 Lehrgangleiter 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.** *itSMF president and board member, Master in IT Management e Governance at SUPSI, more than 15 years experienced in IT field, with specializations and certifications on IT Project Management (Prince2, PMP), IT Service Management (ITIL, ISO 20000) and ISMS Lead Auditor (ISO 27001).*

*Professor at high school: Main teacher and responsible of ICT Manager course accredited for Swiss federal diploma.*

*IT Service and Product Owner, IT Risk Control Owner at UBS AG.*

**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 komplexen 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.

**Stephan Lubach**, Teamleiter Servicedesk Implenia AG, über 15 Jahre Erfahrungen als Leiter Servicedesk, davon 13 Jahre in der Schweiz. Seit 2.5 Jahren bei der Implenia AG, seit Februar 2024 zusätzliche Verantwortung des Servicedesks der Wincasa.

**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.

**Werner Siedl** liegt es am Herzen Traumfirmen und deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dabei zu unterstützen ihr Potential als Team zu entfalten, gemeinsam kontinuierlich zu lernen und Freude daran zu entwickeln sich aktiv den Veränderungen und Herausforderungen der heutigen VUCA (volatil, uncertain, complex, ambiguous) Welt zu stellen. Als Inhaber mehrerer Unternehmen, zertifizierter lean agiler Coach und Buchautor unterstützt er Firmen ihre Zukunft zusammen zu gestalten.

**Ernst Tiemeyer** ist seit Jahren als Consultant, Hochschuldozent und Fachjournalist für strategisches IT-Management, Enterprise Architecture Management und Enterprise 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.

**Felix Voigtlaender**. 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.

# Begleitender Workshop

Dienstag, 16. 4. 24, 13.00–16.00 Uhr  
Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

## Technologie- und Trendradare aufbauen und nutzen (Vorgehen und Erfahrungsaustausch)

Technologie- und Trendradare sind heute ein wichtiges Instrumentarium für das Enterprise Architecture Management (EAM) sowie für das Innovationsmanagement in der Praxis. Im Rahmen der Veranstaltung werden grundlegende Konzepte und Vorgehensweisen zum Aufbau von Technologie- und Trendradaren dargelegt. Abgerundet werden diese durch Erfahrungsberichte und Beispiele aus der Praxis von Versicherungen, Banken, öffentliche Verwaltung/IT-Dienstleister sowie Logistikunternehmen gegeben (u. a. BRZ, Erste Digital etc.). Im Schlussteil der Veranstaltung werden dann Formen und Beispiele der laufenden Nutzung im Architekturmanagement, Innovations- und Technologiemanagement gegeben (Roadmapping, strategische Planung, Investitionsportfoliomanagement etc.).



Ernst Tiemeyer (Consultant)

Teilnahmegebühr: kostenfrei



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-Service-Management, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service Management Forum (itSMF)** **itSMF** IT Service Management Forum Austria 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.

## 4. Swiss Enterprise Architecture Management (EAM) Forum 2024

17. April 2024, Zürcher Kantonalbank, Zürich

- **Keynote: Architecture becomes Agile ... but how?** – Thomas Meintrup (Mercedes Benz)
- **Architekturmodelle und Trends im Vergleich: Data Mesh, Data Fabrik, Lake House!**
- **Strategien zur Modernisierung der Datenarchitektur**
- **Zentrale Architekturentscheide beim Aufbau einer Data- & Analytics-Plattform in der Cloud: Data Architecture @ZKB** – Hansjörg Zimmermann & Claus Hintermeier
- **Kollaborative EA-Dokumentation – Best Practice der SBB** – David P. Reindl
- **Artificial Intelligence Updated** – Erwin Bratengeyer (vorm. Donau-Universität Krems)
- **Sustainability – Security Architecture – Business Outcome Driven Architecture**
- **Transformationsmanagement ganzheitlich betrachtet: IT-Management im Wandel**
- **SunaviT Framework: IT-Differenzierung durch Nachhaltigkeit**
- **Das Secure Swiss Finance Network (SSFN)**
- **Best Practices der Zürcher Kantonalbank, Schweizer Bundesbahn (SBB), Mercedes Benz, Concordia Versicherung u. a.**
- **Begleitende Workshops am 16. April 2024**

Info und Anmeldung: [www.conect.at](http://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](http://www.conect.at)

**Online-Zertifikats-Lehrgang**

# Strategisches IT-Management

## Qualifizierung zum strategischen IT-Manager

**Lehrgangsführer:** Ernst Tiemeyer (IT-Consultant) und andere

**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**  
8.7.24
- 21.3.24 **Modul 2: Enterprise-IT-Architekturmanagement (EAM)**  
9.7.24
- 29.4.24 **Modul 3: Digital Business und IT-Management**  
10.7.24
- 18.4.24 **Modul 4: Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement**  
11.7.24
- 13.5.24 **Modul 5: IT-Portfoliomanagement (Projekte, Produkte/IT-Services, Applikationen)**  
22.7.24
- 14.5.24 **Modul 6: Strategisches Personal- und Finanzmanagement in der IT**  
23.7.24
- 21.5.25 **Modul 7: IT-Partnermanagement und strategisches IT-Sourcing**  
24.7.24
- 22.5.24 **Modul 8: IT-Governance, Strategisches IT-Risk-, Security- und Compliance-Management**  
25.7.24

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

# Strategisches Enterprise IT-Servicemanagement

## Modul 4 des Lehrgangs »Strategisches IT-Management«

**Referenten:**

**Ernst Tiemeyer** (IT-Consultant),  
**Mathias Traugott** (Punctdavista)

**Termin:** 18. April 2024



Strategische IT-Personalplanung, Recruiting und Personalentwicklung, Leadership neu gedacht; Planung zukunftsfähiger IT-Investitionen, IT-Budgetierung, Kennzahlen (IT-Balanced Scorecard) und IT-Benchmarking

- Strategisches IT-Personal- und Ressourcenmanagement (für die IT-Organisation)
- IT-Leadership neu gedacht
- Planung zukunftsfähiger IT-Investitionen
- IT-Budgetierung
- Werkzeuge im strategischen IT-Controlling: IT-Kennzahlen (IT-BSC)
- Positionierung und Vorgehensschritte im IT-Benchmarking (Anwendungsbeispiel)

**Gebühr:** € 1.100,-, Frühbucher\*: € 900,-  
\* bis 4 Wochen vor dem Termin. Preise zzgl. 20% MwSt.

**Info 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 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](http://www.conect.at) [www.bitsen.ch](http://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-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehreindeinladung  
bei Anmeldung bis 31. 3.;** ab 1. 4. 2024: CHF 250,-).

Teilnahme  vor Ort,  online

Workshop Technologieradar, 16. 4. 24, 13.00 Uhr: kostenfrei

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.