

Symposium Service Desk und ITSM 2024

CONNECT INFORMUNITY

#ISTMAustria
#ServiceDeskAustria



Dienstag, 12. März 2024
9.00–13.00 Uhr

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

- Zukunft des Service Desk, Agilität und Servicemanagement
- Artificial Intelligence Trends 2024 by Erwin Bratengeyer
- ITSM im Wandel: KI als Schlüssel für Spitzenleistungen in der Unternehmenszukunft
- Cybersecurity und Cloud Computing Strategien
- Betriebsmodelle für erfolgreiche Serviceintegration
- Digitalisierung und Automatisierung im Unternehmen: Wo bleibt der Mensch?
- DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?
- Die Rolle des »Service Owners«
- Datenstrategien und der Wertbeitrag der Daten für Services im Unternehmen
- Best Practices von Unternehmen und Networking

ReferentInnen und Moderation:
Emina Biscevic (Freshworks), Andrea Cherubini (itSMF CH), Erwin Bratengeyer (vorm. Donau-Universität Krems), Felix Lehner (Deloitte), Markus Müller (TPA Consult), Ernst Tiemeyer (Consultant), Mathias Traugott (Punctdavista) und weitere

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



AGENDA

- 9.00 Begrüßung**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 9.15 Betriebsmodelle für erfolgreiche Service-Integration – Gelungene Transformationen durch gezieltes Skill-Matching**
Markus Müller (TPA)
- 9.45 ITSM im Wandel: KI als Schlüssel für Spitzenleistungen in der Unternehmenszukunft**
Emina Biscevic (Freshworks)
- 10.15 Artificial Intelligence Trends**
Erwin Bratengeyer (vorm. Donauuniversität Krems)
- 10.45 Pause**
- 11.15 From process to results, high integration and “low-code” make any business highly sustainable**
Andrea Cherubini (itSMF CH)
- 11.45 Buzzwords und kein Ende – doch wo bleibt der Kunde?**
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 12.15 Cloud-Security: Ein umfassender Ansatz für den Schutz von Daten**
Felix Lehner (Deloitte)
- 13.00 Ende der Veranstaltung**

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.



Markus Müller (TPA)

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 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.

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



Emina Biscevic
(Freshworks)

den Mitarbeitern. Während Organisationen ihre Investitionen in ITSM priorisieren, verlagert sich 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.

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, konträre 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.

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 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 track-



Erwin Bratengeyer
(vorm. Donauuniversität Krems)



Andrea Cherubini
(ITSMF CH)

ing, 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.

Buzzwords und kein Ende – doch wo bleibt der Kunde?

KI, DevOps, Value, Agile, ITSM, Betriebsmodelle, Cyber Security, TOM und viele weitere Begriffe erinnern an »welches Schweinderl hätten Sie denn gern« oder an die Redewendung aus dem Mittelalter mit der Sau, welche durch das Dorf getrieben wird. Dabei geht oft vergessen, für WAS und vor allem für WEN die IT-Organisation und in WELCHER Rolle ihre Daseinsberechtigung hat.

Im Zentrum des Service Management steht das Business, bzw. der Service-Kunde und beim Service Desk der Service-Konsument.

Exakt hier unterstützen die Frameworks, Vorgehensmodelle und Technologien. Wie? Dies erfahren Sie in unserem Referat.

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

Die Gewährleistung robuster Sicherheitsmaßnahmen in der Cloud ist für Unternehmen auf



Mathias Traugott
(Punctdávista)

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)

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. *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

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.

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 Müller verfügt über eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der erfolgreichen Umsetzung von Programmen zur digitalen Transformation und im Lieferantenmanagement.

Dipl.-Hdl. Ing. Ernst Tiemeyer, *bekannt durch zahlreiche Veröffentlichungen (unter anderem als Herausgeber und Autor von IT-Management-Handbüchern (zum IT-Management, IT-Projektmanagement, IT-System- und Plattformmanagement sowie mehrerer Fachbücher zum Projektmanagement, IT-Controlling, IT-Finanz- und Kostenmanagement, IT-Service Management), war nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften, Organisation und Informatik zunächst mehrere Jahre als Gruppen- und Projektleiter an einem renommierten Institut für angewandte Informatik beschäftigt. Mittlerweile ist er seit mehr*



als 20 Jahren in leitenden Projektfunktionen sowie als IT-Consultant und Digital Strategist im Managementtraining tätig. Schwerpunktmäßig befasst er sich in der Praxis mit strategischem IT-Management, Gestaltungsfragen digitaler Transformation, Unternehmens-IT-Architekturmanagement, IT-Projektmanagement, IT-Controlling, IT-System-

ReferentInnen

Emina Biscevic *ist im Führungsteam von Freshworks Europa aktiv und leitet in Ihrer Rolle als Senior Manager das deutschsprachige Vertriebsteam.*

Zusammen mit ihrem Team bei Freshworks unterstützt sie sowohl mittelständische Betriebe, als auch Großunternehmen innerhalb der DACH Region bei der holistischen Umsetzung ihrer digitalen Transformationsprozesse.

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*

und Servicemanagement sowie strategischer IT-Unternehmenssteuerung (GRC = Governance, Risk & Compliancemanagement).

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.

CON•ECT EAM 2024 **Enterprise Architecture Management**

Dienstag, 12. März 2024, 9.00–19.00 Uhr
Erste Campus, Conference Center, Wien
Mit begleitenden Workshops am 11. 3. 24

- **Enterprise Architecture als Schlüsselkompetenz / EA Services**
 - Best Practices: Audi und UNIQA
- **EAM-Wertbeitrag & Innovation zum Unternehmenserfolg**
- **Künstliche Intelligenz und Unternehmensarchitektur**
- **Business Architecture & Agile Enterprise Architecture**
 - Best Practices: Mercedes-Benz und A1 Telekom
- **Data Architecture und Data Analytics und Data Mesh**
 - Zentrale Architekturentscheide am Beispiel der Zürcher Kantonalbank
- **Nachhaltigkeit im Unternehmen durch IT-Differenzierung**
- **Security Architecture und resilientes Unternehmen**
- **Verleihung des EAM Award 2024**
- **Weitere Best Practices: twinformatics, Simplify Hospitality**
- **Workshops am 11. 3. 24 zu Business Capability Management & Technologieradar**

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>

Zielgruppe: MitarbeiterInnen in Rechenzentren, IT-Entscheidungs-trägerInnen, 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.

Anmeldung

- Ich melde mich zu »Service Desk und ITSM 2024« am 12. März 2024 an:
 - Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
 - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weitere 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.