

# Service Desk Forum 2025: Disruption oder Tradition? – IT-Transformation durch neue Technologien



- Trends am Service Desk
- Der autonome IT-Support – Fiktion oder Realität?
- Von ITIL zu agiler Transformation: Digitalisierungs-Roadmaps in der Praxis (Deutsche Bahn / DB System)
- We like IT – Wissensbasierte Wege am Service Desk (ASFINAG)
- Einsatz Künstliche Intelligenz – Menschliche Intelligenz
- Vertrauen als Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsmodelle
- Digitalstrategie & Enterprise Service Strategie aus Kundensicht
- Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption – Neue Berufsbilder
- Mit Workshop: Strategisches Service Portfolio am 17. 4. 25

CON●ECT  
INFORMUNITY  
BITSeN.ch

Mittwoch, 16. April 2025

Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

## PRELIMINARY PROGRAM

### Referenten:

**Marco Dillenburg** (DB System), **Andreas Goldnagl** (ASFINAG), **Miguel-Angel Jiménez** (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), **Markus Müller** (itSMF Österreich), **Thomas Ogi** (pidas), **Mathias Traugott** (Punctdavista) und andere

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

### Vertrauen als der Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsmodelle

Markus Müller (itSMF Österreich)

### We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG

Andreas Goldnagl (ASFINAG)

### Erstetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?

Mathias Traugott (Punctdavista)

### Der autonome IT-Support – Fiktion oder Realität?

Thomas Ogi (pidas)

### Von ITIL zu agiler Transformation: Digitalisierungs-Roadmaps in der Praxis

Marco Dillenburg (DB Systel)

### Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption

## Vertrauen als der Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsmodelle

Markus Müller untersucht in seinem Vortrag »Vertrauen als Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsmodelle« die Bedeutung von Vertrauen in heutigen digitalen Kontexten und dessen Auswirkungen auf Führung, Digitalisierung und Transformation.



Markus Müller (itSMF Österreich)

## We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG

### Prozess

- Wie wird Wissen generiert?
- Wie wird Wissen »konserviert«?
- Wie gelangt Wissen in die Köpfe der Mitarbeiter?
- Wie kann Wissen sinnvoll genutzt und angewendet werden?

### IT-Services

- Betriebshandbücher
- Systembilder
- Release Notes
- Kundeninfos
- Tipps & Tricks, FAQ

### Organisatorisches

- ORG Änderungen
- Mitarbeiterbewegungen
- Prozessänderungen
- Firmeninfos

### Was ist mit KI?

### Tools



Andreas Goldnagl (ASFINAG)

## Erstetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?

- KI killt Arbeitsplätze.
- KI macht den Menschen überflüssig.
- KI ist in unserem Alltag nicht mehr wegzudenken.

Treffen diese Aussagen zu?

Die Antworten lauten sowohl JA und NEIN. Heutige Arbeitsplätze werden verschwinden – neue jedoch geschaffen und gegebenenfalls verlagert. KI erfordert Fach- und Sachverstand, um Aussagen, Vorschläge, Ergebnisse zu plausibilisieren und falsifizieren. Dies war, als plötzlich die ersten Taschenrechner auftauchten, nicht anders.

Einsatz von KI im Unternehmen erfordert Planung, Weitsicht. Die Fragen, die sich dabei stellen:

- Wie setze ich KI gewinnbringend ein?
- Welche Arbeiten verändern sich und wie?
- Welche neuen Skills sind ein Muss?
- Welche Regeln gelten dabei im Umgang, sowohl hinsichtlich Verhalten und Ethik sowie auch hinsichtlich möglicher ungeahnter Risiken und Kosten?
- Wie manage ich eine allfällige Transformation?

Antworten auf diese Fragen und Ansätze zur Diskussion werden in diesem Referat beleuchtet.

Soviel vorweg: KI erfordert MI – und wie!



Mathias Traugott (Punctdavista)

## Der autonome IT-Support – Fiktion oder Realität?

Wie verändert Automatisierung den IT-Support und welche Rolle spielt KI dabei? Dieser Beitrag beleuchtet, wie innovative Technologien – von Self-Service-Lösungen bis zu Chatbots – Effizienz und Benutzererlebnis revolutionieren können. Basierend auf einer externen Marktbefragung zum »IT-Support« und konkreten Use Cases, zeigen wir auf, warum die Kombination aus Mensch und Maschine essenziell ist, um den steigenden Anforderungen im IT-Support gerecht zu werden. Entdecken Sie die Erfolgsfaktoren, die Ihren Weg zum automatisierten IT-Support ebnen.



Thomas Ogi (pidas)

## Von ITIL zu agiler Transformation: Digitalisierungs-Roadmaps in der Praxis

Die Kombination aus Fachkräftemangel und geopolitischen Krisen sowie die voranschreitende Globalisierung, Digitalisierung und der Einzug der KI stellen heute höchste Anforderungen an die Business Agilität von Unternehmen. ITIL bietet mit Digital & IT Strategy (DITS) eine umfangreiche Sammlung bewährter Praktiken für strategisches Management, um diesen Herausforderungen zu begegnen. Marco Dillenburg demonstriert anhand von Digital-Strategien der Deutschen



Marco Dillenburg (DB System)

Bahn AG, wie DITS in Verbindung mit agilem Enterprise Architecture Management eine effektive Methodik zur Entwicklung von Digitalisierungs-Roadmaps bietet. Der Vortrag liefert konkrete Einblicke in die praktische Umsetzung dieser Methodik im Enterprise-Umfeld.

## Referenten

**Marc Otto Dillenburg** leitet die Competence Area EAM der DB Systel GmbH und unterstützt die Weiterentwicklung der Unternehmensfähigkeiten hin zu Digital Enterprise Design.

**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 Managementenerfahrung, 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.

**Miguel-Angel Jiménez** ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.



**Markus Müller** ist eine erfahrene Führungspersonlichkeit 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.

**Thomas Ogi** – Chief Commercial Officer, pidas. Als Chief Commercial Officer führt Thomas Ogi das Sales & Marketing Team der pidas. Er treibt Innovation und digitale Transformation leidenschaftlich voran und bringt Unternehmen dazu, ihr volles Potenzial im IT-Support auszuschöpfen.

**Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte** verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigung.

gungs-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.

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

## AI – Artificial Intelligence, Foundation

**Referenten: Mathias Traugott**  
(Punctdavista)

**Termin: 26.–28. März 2025**

### Kursinhalte:

- Einführung in KI und historische Entwicklung
- Ethische und rechtliche Überlegungen
- Enabler von AI
- Suche und Verwendung von Daten in der KI
- Einsatz von AI in Ihrem Unternehmen
- Zukunftsplanung und Auswirkungen – Mensch und Maschine

**Gebühr:** € 2.250,- zzgl. 20% MwSt.



An: CON•ECT Eventmanagement  
1150 Wien, Mariahilfer Straße 136/Top 2.09  
Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-12  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<https://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

**Mitarbeiter aus IT-Abteilungen aller Branchen  
bei Anmeldung bis 31.3. kostenfrei; ab 1.4. 2025: CHF 250,-**  
**Mitarbeiter von Anbietern von ITSM-Tools: 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 2025 kostenfrei.

**[www.conect.at](http://www.conect.at)   [www.bitsen.ch](http://www.bitsen.ch)**



**BITSeN.ch**

## Anmeldung

Ich melde mich zum Service Desk Forum am 16.4. 2025 an:

- als **Mitarbeiter einer IT-Abteilung** aller Branchen  
bei Anmeldung bis 31.3. kostenfrei; ab 1.4. 2025: CHF 250,-
- als **Mitarbeiter eines ITSM-Tool-Anbieters** zu CHF 900,-

Teilnahme  vor Ort,  online

Auf Einladung von  BITSeN.ch  itSMF

- 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.