

2. Swiss Business- & IT-Service- management Forum 2010



- Cost Cutting durch Einsatz neuer Methoden in der IT
- Studie & Standards ITIL v3
- IT-Governance Implementation mit COBIT und ITIL Cloud Computing
- Outsourcing im Servicemanagement
- Closed Loop Incident Process (CLIP)
- Spannungsfeld Kunde & Servicepartner & Mehrwert
- IT-Audit & Best Practices

Mit freundlicher Unterstützung von:



CON●ECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz

HDSV



Serving IT Governance Professionals

Switzerland Chapter

Dienstag, 2. November 2010

12.30–17.00 Uhr

Technopark Zürich

8005 Zürich, Technoparkstrasse 1



Urs Fischer (ISACA)



Sven Gras (Numara
GmbH)



Andreas Gutzwiller
(Hewlett-Packard
(Schweiz) GmbH)



Miguel-A. Jiménez
(Bank Julius Bär & Co
AG, HDSV)



Agenda:

- 12.00 Registration**
- 12.30 Begrüssung durch den Veranstalter**
- 12.40 Die wichtigsten Ergebnisse und Erkenntnisse der IDC-Studie 2010 «Aligning IT with Business»**
Sven Gras (Numara GmbH)
- 13.00 Mehrwert eines IT-Audits**
Stefan Schelling (Enterprise Risk (ERM) Solutions)
- 13.30 Erhöhung der Servicequalität durch den Closed Loop Incident Process (CLIP)**
Andreas Gutzwiller (Hewlett-Packard (Schweiz) GmbH)
- 14.00 Implementierung einer flexiblen Service-management-Lösung bei einem mittelständischen Unternehmen mit dem Ziel, sowohl einzelne Mitarbeiter als auch selbständig agierende Abteilungen zentral zu kombinieren und in übergreifende Prozessstrukturen einzubinden**
Sven Gras (Numara GmbH)

- 14.30 Pause**
- 15.30 IT-Optimierung durch gezieltes Outtackung**
Beat Burtscher (Trivadis AG)
- 16.00 IT-Governance Implementation mit COBIT und ITIL am Beispiel von Cloud Computing**
Urs Fischer (ISACA)
- 16.30 Best Practices**
- 17.00 Get together**
- 18.00 Ende**



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-A. Jiménez
(Bank Julius Bär & Co AG, HDSV)

Bettina Hainschink Miguel-A. Jiménez

Für CON•ECT Eventmanagement und für die Help Desk und Servicecenter Vereinigung Schweiz

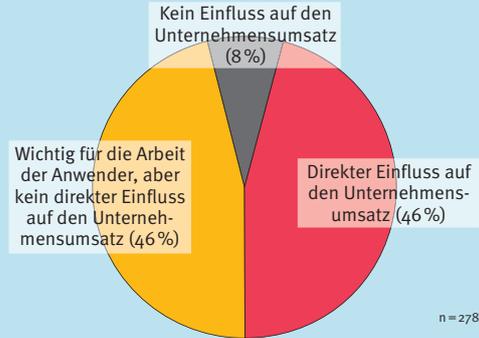
Die HDSV (Helpdesk- und Servicecenter Vereinigung Schweiz) hat in Kooperation mit der ISACA Switzerland gemeinsam mit CON•ECT Eventmanagement als Träger des Events für 2010 auf Initiative von Miguel-A. Jiménez ein eigenständiges Forum zum Thema Business- und Service-management.

Das Event gibt Gelegenheit zum Networking (CH, A, D) und zum Erfahrungsaustausch von und mit Anwendern und Experten. Namhafte Schweizer und internationale Experten wurden bereits für das Event gewonnen.

Neben Keynotes, die sich mit der Zukunft des IT-Servicemanagements auseinandersetzen, werden in Anwenderforen ITSM-Praxisberichte präsentiert, die ebenfalls einen Schwerpunkt auf die weiteren Schritte der ITSM-Implementierung legen. Gemeinsam mit Referenten und Teilnehmern werden die ITSM-Trends 2011/2012 besprochen.

- Organising for Service Excellence
- Anforderungen an und Entwicklungen des IT-Servicemanagements aus CIO-Sicht
- Was kommt nach ITILv3?
- ITSMF-Trends 2011/2012

Bedeutung von ITSM für den Unternehmenserfolg



Insgesamt zeigt sich also, dass Unternehmen durch ITSM ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöhen können. Gerade in wirtschaftlich turbulenten Phasen kann dieser Vorteil nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Quelle: IDC, 2010; Studie »IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010«

ITSM als Erfolgsfaktor für das Unternehmen

IT-Servicemanagement spielt für den Unternehmenserfolg eine wichtige Rolle – das veranschaulichen die Ergebnisse einer Befragung, die das führende Marktforschungs- und Beratungsunternehmen IDC im Frühjahr 2010 in Deutschland unter rund 200 Entscheidungsträgern durchgeführt hat (siehe Abbildung).

46 Prozent der befragten Unternehmen geben an, dass IT-Servicemanagement einen direkten Einfluss auf den Unternehmensumsatz hat. Wenn beispielsweise bei einem Online-Shop die Zugriffszeiten für Konsumenten als zu lang erscheinen,

brechen diese die Bestellung häufig ab, der so entgangene Umsatz lässt sich anhand der Abbruchrate messen. Nach Einschätzung von IDC wird die Bedeutung der IT und der Verfügbarkeit der IT-Systeme weiter steigen, denn eine optimale Verfügbarkeit und Qualität der IT wirkt sich auf die Produktivität und somit indirekt auf Umsatz, Kosten und Gewinn aus.

Quelle: Studie »IT Service Management – Aligning IT with Business«, Deutschland 2010

Mehrwert eines IT-Audits

Stefan Schelling (Enterprise Risk (ERM) Solutions)

Während die Notwendigkeit und der Nutzen der Finanzrevision allgemein anerkannt sind, wird der Einsatz eines IT-Audits eher als unnötiger Kostenfaktor in der IT angesehen. Anhand konkreter Beispiele aus der Praxis wird in diesem Referat dargestellt, welcher Nutzen mit einem IT-Audit erreicht werden soll als auch wo die Grenzen liegen und wie ein richtig eingesetzter IT-Audit zu einem Mehrwert für die IT und die gesamte Unternehmung führen kann.

Erhöhung der Service Qualität durch den Closed Loop Incident Process (CLIP)

An die IT werden immer komplexere Ansprüche gestellt. Die IT-Organisation und die Verfügbarkeit der IT-Services wird zunehmend kritischer für das Business. Die Qualität der Services hängt entscheidend davon ab, wie schnell der Service bei einem

Incident wieder hergestellt wird. Das CLIP-Konzept von HP verbindet IT-Servicemanagement (ITSM) mit Business-Servicemanagement (BSM) und ermöglicht eine hoch automatisierte Fehlererkennung und Fehlerbehebung. Das proaktive Management von Events und Incidents optimiert die End-to-End-Verfügbarkeit der Services.



Andreas Gutzwiller
(Hewlett-Packard
(Schweiz) GmbH)

Implementierung einer flexiblen Service-management-Lösung bei einem mittelständischen Unternehmen mit dem Ziel, sowohl einzelne Mitarbeiter als auch selbständig agierende Abteilungen zentral zu kombinieren und in übergreifende Prozessstrukturen einzubinden

Erfahrungswerte bei der Umsetzung eines ganzheitlichen Ansatzes bezüglich der Verwaltung aller IT-Prozesse, dargestellt anhand eines mittelständischen Unternehmens am Produkt Foot-Prints.

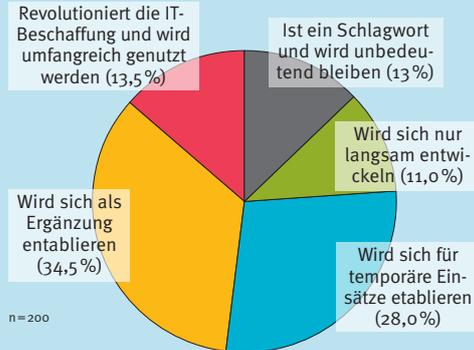


Sven Gras (Numara
GmbH)

IT-Optimierung durch gezieltes Outtasking

IT-Abteilungen von KMU und Grosskonzernen stehen vor der Herausforderung ihr Business möglichst effizient, effektiv und gleichzeitig flexibel zu unterstützen. Aufgrund der kurzen Lebenszyklen der hierzu notwendigen Technologien und invol-

Bewertung von Cloud Computing im Rahmen von ITSM



Quelle: IDC, 2010; Studie »IT Service Management – Aligning IT with Business, Deutschland 2010«

vierten Prozesse sind flexible Sourcing-Modelle gefragt, um die eigenen Fachkräfte nicht zu überfordern und die Kosten im Griff zu halten. Der Vortrag geht auf mögliche Sourcing-Strategien ein und zeigt auf Basis von Praxisbeispielen die Nutzenaspekte von gezieltem Outtasking auf.



Beat Burtscher
(Trivadis AG)

IT-Governance-Implementation mit COBIT und ITIL am Beispiel von Cloud Computing

Die Schnittstellen zwischen den Rahmenwerken COBIT und ITIL werden untersucht. Es wird aufgezeigt wie COBIT und ITIL gemeinsam zur Festle-

gung von operationellen Metriken verwendet werden können. Es wird erklärt wie das COBIT-Reifegradmodell zur Bewertung von Prozess-Maturity verwendet werden kann. Anhand von Beispielen wird aufgezeigt wie ITIL-Servicemanagement-Rollen mit Metriken für die Governance abgestimmt werden können. Zusammenfassend wird die Wichtigkeit der Beziehungen zwischen Business und IT aufgezeigt und wie diese Zusammenarbeit nachhaltige Governance-Prozesse forcieren kann.



Urs Fischer (ISACA)

Die **Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz** bietet eine Plattform für gegenseitigen Austausch und organisiert themenbezogene Veranstaltungen. <http://www.hdsv.ch>



An
CON•ECT Eventmanagement
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: registration@conect.at
<http://www.conect.at>

Zielgruppe: Geschäftsführer, IT-Vorstand, Finanzvorstand, Compliance-Verantwortliche, Projektverantwortliche, Revisoren, IT-Entscheidungsträger von grossen Unternehmen wie etwa Finanzdienstleister, IT & Telekom oder öffentliche Verwaltung und Industrie.

www.conect.at

Anmeldung

- Ich melde mich zu «Swiss Business- & IT-Service» 2010 am 2. November 2010 kostenfrei an.
- Ich möchte in Zukunft weiter Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

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.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)