

# 3. Swiss Business- & IT-Service- management Forum 2011

## IT-Sourcing, Cloud Computing & Best Practices



- Business- & IT-Servicemanagement
- IT-Governance und Compliance aus Sicht des Servicemanagements
- Cloud Computing & IT-Sourcing – Wie sehen das die Anwender?
- Kosten senken, Qualität steigern – Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service
- IT-Service-Portfoliomanagement
- IT-Sourcing aus der Sicht der Wirtschaft
- Wissensmanagement
- ITIL & Security
- Best Practices und Wissensmanagement der Schweizerischen Bundesbahnen und Credit Suisse
- Softfactor Kommunikation: Verständigung zwischen Business und IT-Services

Mit freundlicher Unterstützung von:



# CONNECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

## HDSV



Serving IT Governance Professionals

**Switzerland Chapter**

**22. März 2011**

Pre-Conference, Workshops

**23. März 2011**

Forum Zürich

Technopark Zürich

8005 Zürich, Technoparkstrasse 1



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

Dr. Oliver Mauss  
Frankhauser (Quality  
& Process Manager)

Markus Müller  
Markhauser (Präsident ITSMF  
Österreich, HP)

Patrick Schaefer  
(Credit Suisse)

Holger Schellhaas  
(evotias)

## AGENDA

**Moderation: Miguel-A. Jiménez**

**Begrüssung**

**IT-Governance und Compliance aus Sicht des Servicemanagements**

Markus Müller (Präsident itSMF Österreich, HP)

**Business & IT Servicemanagement**

**Managing the Technical complexity of a Railway Company**

Roland Koller (SBB Schweizerische Bundesbahnen)

**Cloud Computing & IT Sourcing – Wie sehen das die Anwender?**

**Kosten senken, Qualität steigern – Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service**

Holger Schellhaas (evotas)

**IT Service Integration in the Cloud – Easy 4 Business**

Martin Pscheidl (Solvedirect)

**Infrastructure Management & Cloud**

David Corriveau (Radix)

**IT Service Portfolio Management @ Credit Suisse**

Patrick Schaerer (Credit Suisse)

**Mittagspause**

**IT-Sourcing aus Sicht der Wirtschaft**

N.N. (Swiss Com IT Services) angefragt

**Erklärungsmodell zum IT-Sourcing in der Öffentlichen Verwaltung (auf Basis theoretischer Ansätze)**

Dr. rer. oec. Konrad Walser (Berner Fachhochschule)

**Anwenderdiskussion zum Thema « Cloud Computing und IT-Sourcing – Wie sehen dies die Anwender? »**

**Softfactor Kommunikation: Verständigung zwischen Business und IT-Services**

Dr. Oliver Mauss Frankhauser (Quality & Process Manager IT Service Lifecycle Management)

**Einleitungsworte: Wissensmanagement**

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

**Moving on with Wiki**

Neil Gregory (Paul Scherrer Institut)

**Apéro mit Networking**



**Bettina Hainschink**  
(CON•ECT Eventmanagement)



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

In wirtschaftlich anspruchsvollen Zeiten werden die IT-Dienstleistungen immer wieder hinterfragt. Stimmt unsere Strategie? Welche Dienstleistungen müssen wir noch selbst erbringen, welche könnte man noch einkaufen? Gibt es Optimierungsmöglichkeiten? Etc.

Die HDSV (Helpdesk- und Servicecentervereinigung Schweiz) hat in Kooperation mit ISACA (Switzerland Chapter) und CON•ECT Eventmanagement im Jahre 2010 ein eigenes Forum geschaffen, das allen Entscheidungsträgern zu solchen Fragen Antworten liefern soll. Die durchwegs positive Resonanz aus dem

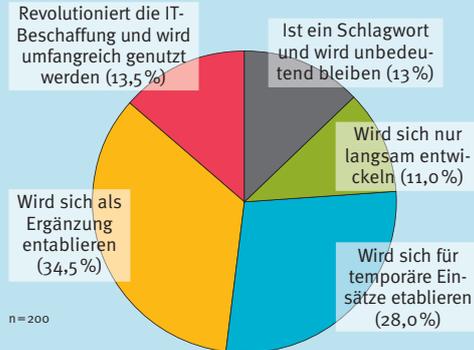
letzten Jahr hat uns bewogen, diesen Anlass in seiner 3. Version zu präsentieren. Dieser Erfolg basiert auf 3 Säulen, und zwar: Danke an Sie als kritischen Teilnehmer, danke an die praxisorientierten Referenten und danke an die innovativen ausstellenden Firmen.

*Bettina Hainschink Miguel-A. Jiménez*

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

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. Gemein-

## Bewertung von Cloud Computing im Rahmen von ITSM



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

sam mit Referenten und Teilnehmern werden die ITSM-Trends 2011/2012 besprochen.

- Business & IT-Servicemanagement
- IT-Governance und Compliance aus Sicht des Servicemanagements
- Cloud Computing & IT-Sourcing – Wie sehen das die Anwender?
- Kosten senken, Qualität steigern – Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service
- IT-Service-Portfoliomanagement
- IT-Sourcing aus der Sicht der Wirtschaft
- Wissensmanagement
- ITIL & Security
- Best Practices und Wissensmanagement der Schweizerischen Bundesbahnen u. Credit Suisse
- Softfactor Kommunikation: Verständigung zwischen Business und IT-Services

## 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

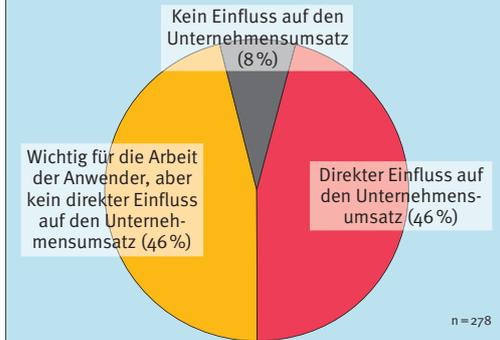
## IT-Governance und Compliance aus Sicht des Servicemanagements

Der Vortrag zeigt wie die komplexen Wechselwirkungen zwischen IT-Governance im allgemeinen und heutigen Compliance-Anforderungen im Besonderen mittels Service Management geplant, gesteuert und kontrolliert werden können. Praxiserprobte



Markus Müller  
(Präsident iSMF  
Österreich, HP)

## 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«

Vorgehen zur Implementierung eines Internen Kontrollsystems in und für die IT werden vorgestellt und diskutiert. Dabei liegt der Schwerpunkt auf auf der Frage wie notwendige Änderungen organisatorisch wirkungsvoll verankert werden können.

## IT Service Portfolio Management @ Credit Suisse

Das Referat legt die diesbezüglichen konzeptionellen Ansätze sowie die Implementierung innerhalb der Credit Suisse dar, inklusive deren Herausforderungen aus globaler Sicht. Die Initiative hat einen 3- bis 4-Jahre-Zeithorizont, wel-

cher ebenfalls dargelegt wird.

Patrick Schärer ist verantwortlich für den Bereich «IT Service Portfolio Mgmt & Billing» bei der Credit Suisse AG und in dieser Funktion gleichzeitig auch Programmleiter der gleichnamigen globalen Initiative. Zuvor leitete er den Aufbau des «IT Service Mgmt»-Ansatzes in der Credit Suisse IT für die Region Schweiz.



Patrick Schärer  
(Credit Suisse)

## Kosten runter, Qualität hoch – Proaktive Anwenderinformation als Erfolgsfaktor im IT-Service

Erfolgreiches Informationsmanagement in der IT heisst, nicht nur Probleme und Beschwerden der Anwender bestmöglich zu bearbeiten, sondern sie am besten gar nicht erst auftreten zu lassen. Entscheidender Faktor ist ein pro-aktiver (und nicht re-aktiver) Service Desk, der die Anwenderzufriedenheit und das Kostenproblem in den Griff kriegt. Proaktiv ist ein Service Desk aber nur dann, wenn er schnell und präventiv – am besten in «Echtzeit» – seine Anwender über akute Vorfälle informieren kann. Der Vortrag zeigt am Beispiel des Versicherten HUK Coburg, dass mit «pfliffigen» Lösungen – hier auf Basis des Produkts Cordaware Bestinformed – der ewige Spagat zwischen der Steigerung der Serviceleistung und der Reduzierung der Kosten gelingt.



Holger Schellhaas  
(evoltas)

## Softfactor Kommunikation: Verständigung zwischen Business und IT-Services

Kommunikation ist für uns eine alltägliche Sache. Wie aber kann sichergestellt werden, dass sich Business und IT-Services gegenseitig verstehen?

Welche Faktoren tragen zu einer klaren Verständigung bei? Wie können Anforderungen so definiert werden, dass eine erfolgreiche Umsetzung gewährleistet ist? An Fallbeispielen werden Aspekte und Risiken der Kommunikation zwischen Business und IT-Services bzw. Kunde und Lieferant aufgezeigt sowie Empfehlungen für die tägliche Arbeit gegeben.

## Moving on with Wiki

Umfassende Verwendung von Wiki(s) für Wissensmanagement sowie auch als Service Desk Operation Portal für ein kleines Support-Team. Einfachheit, Integration, Anpassbarkeit, Kontinuität zu minimalen Kosten sind die zentralen Themen. Bietet eine anregende Sammlung von Ideen über unsere Knowledge-Management, Workflow und Support-Service für unsere Anwender.



Dr. Oliver Mauss  
Frankhauser (Quality  
& Process Manager  
IT Service Lifecycle  
Management)



Neil Gregory (Paul  
Scherrer Institut)

## Pre-Conference, Workshops am 22. März 2011

### Workshop 1

### Business Cases in der IT kalkulieren – Machen Sie sich Ihren Controller zum Partner

- Was ist ein Business Case für IT-Services, wie kalkuliert man ihn?
- Crashkurs zur Kostentransparenz – was auch IT-Verantwortliche wissen sollten
  - Kosten und Nutzen systematisch erfassen und transparent machen
  - Welche Kosten entstehen in der IT, welche Kosten sind IT-Kosten?
  - Wie kann die IT ihren Wertbeitrag verdeutlichen und glaubhaft vermitteln?
- Wie sieht eine vollständige Business-Case-Kalkulation aus?
- Lernen Sie Controller-«Buzzwords» kennen: Barwert (NPV), EBIT, EBITDA, ROI, ROCE
- Fallstudie: Der Weg zum perfekten Business Case in der IT
- Sensitivitätsanalyse: Chancen und Risiken des Business Case bewerten
- Zusammenfassung und Ausblick



Holger Schellhaas  
(evoltas)

Eine der wichtigsten Fragen für IT-Leiter ist heute: «Wie spreche ich sinnvoll mit dem Vorstand bzw. der Geschäftsführung?» Das Problem ist einleuchtend: In der IT wird ein stark technisch geprägter

Jargon gepflegt, während auf Vorstandsebene eher wirtschaftliche Kenngrößen von Interesse sind. Versetzen Sie sich einmal in die Rolle Ihrer Geschäftsleitung oder der Kollegen in den Fachbereichen und fragen Sie sich, wo denn der Mehrwert der IT ist? Eine noch so flexible virtualisierte Umgebung, eine SAP-Lösung oder SharePoint-Plattform allein – auch mit noch so guter Performance – sind kein Wert an sich. Wie jede andere Unternehmensfunktion muss auch die IT ihren finanziellen Wertbeitrag nachweisen. Dazu sollten Sie sinnvollerweise die Methoden und Verfahren kennen, mit denen Ihr Controller bei der Bewertung von Investitionsentscheidungen arbeitet. Das «Buzzword» heisst Business Case. Ziel unserer Workshops ist es, die Teilnehmer in die Lage zu versetzen, Business Cases für IT-Projekte bzw. IT-Investitionen präzise kalkulieren zu können, Fachbegriffe und Kennzahlen aus der BWL zu deuten und damit die Kommunikation zu Controllern und Kaufleuten deutlich zu verbessern.

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>

## Teilnahmegebühren

	bis 6. 3. 2011	ab 7. 3. 2011
pro Person	CHF 300,00	CHF 400,00

Ermässigt für Mitglieder (nur IT-Anwender)  
von HDSV, ISACA, SwissICT und iTSMF  
(Deutschland, Österreich):

kostenfrei CHF 300,00

Halbtageskarte Workshop: CHF 75,00 CHF 150,00

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen und Mittagessen sowie Unterlagen im Web-Downloadbereich.

Die Workshopgebühr beinhaltet Kaffeepause und Unterlagen im Web-Download.

Beschränkte Anzahl an Freikarten für Mitglieder des HDSV, der ISACA, der SwissICT und des iTSMF (Deutschland, Österreich) auf Anfrage (Tel.: +43 / 1 / 522 36 36)

net!IT



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



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

**HDSV**

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

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

## Anmeldung

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 3. Swiss Business- & IT-Service-Management Forum am 22./23. März 2011 an.

**Auf Einladung von**  HDSV;  ISACA;  iTSMF Schweiz;  
 iTSMF Deutschland;  iTSMF Austria

Ich bin  IT-Anwender  IT-Anbieter

**Mit VIP-Einladung von**  CA;  Compuware;  Cordaware;  
 HP;  IBM;  Solvedirect

**Workshops:**  WS1;  WS2

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)