

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



- **Business Servicemanagement**
- **ITIL v3-Update und neues Rollenmodell**
- **Die richtige IT-Sourcing-Strategie**
- **IT-Servicekataloge: Selbstzweck oder Basis für verstärkte Serviceorientierung?**
- **Leistungsverrechnung**
- **Cloud-Computing-Strategien und die Konsequenzen**
- **Kundenzufriedenheit & Mitarbeitermotivation**
- **Tools für Business- & IT-Servicemanagement**
- **Best Practices aus Industrie und Wirtschaft**

**Bei freiem Eintritt! Beschränkte Teilnehmerzahl!**

Mit freundlicher  
Unterstützung von:



# CON●ECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

## HDSV



Serving IT Governance Professionals

**Switzerland Chapter**

**Montag, 31. Oktober 2011**  
**12.00 bis 17.30 Uhr**

**Technopark Zürich**  
**8005 Zürich, Technoparkstrasse 1**

**Referenten:** Miguel-Angel Jimenez (Bank Julius Baer & Co Ltd.), Gerhard Köhle (Bundesrechenzentrum, Österreich), Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG), Martin Pscheidl (Solve Direct), Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)



## Agenda

ab 12.00 Stehlunch

13.00 **Begrüssung und Eröffnung der Tagung**

13.10 **ITIL® 2011 Edition**

Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)

14.00 **Die Zukunft der Service-Integration – Partner effektiv anbinden und Wettbewerbsvorteile nutzen**

Martin Pscheidl (Solve Direct)

14.30 **Die richtige Sourcing-Strategie! – die richtige Sourcing-Strategie?**

Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co Ltd.)

15.00 **Kaffeepause**

15.30 **IT-Servicekataloge: Selbstzweck oder Basis für verstärkte Serviceorientierung?**

Gerhard Köhle (Bundesrechenzentrum, Österreich)

16.15 **Wertorientiertes Servicemanagement**

Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG)

17.00 **Abschluss der Veranstaltung**

bis 17.30 **Apèro mit Möglichkeit zum Networking**

Die HDSV (Helpdesk- und Servicecenter Vereinigung Schweiz) hat in Kooperation mit der ISACA Switzerland gemeinsam mit CON•ECT Eventmanagement als Träger des Events für 2011 auf Initiative von Miguel-A. Jiménez ein eigenständiges Forum zum Thema Business- und Servicemanagement.

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.

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

**ITSM als Erfolgsfaktor für das Unternehmen**

IT-Servicemanagement spielt für den Unternehmenserfolg eine wichtige Rolle – das veranschaulichen die Ergebnisse einer Befragung, die das



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



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

führende Marktforschungs- und Beratungsunternehmen IDC im Frühjahr 2010 in Deutschland unter rund 200 Entscheidungsträgern durchgeführt hat (siehe Abbildung).

**ITIL® 2011 Edition**

Es gab seit der Veröffentlichung der ITIL®v3 Kernbücher mehr als 500 Vorschläge zur Änderung und Vervollständigung z. B. der Rollen, Prozesse und Schnittstellen sowohl von Anwenderseite als auch von Trainingsorganisationen. Seit längerem wird an einer aktualisierten Fassung der ITIL®v3 gearbeitet. Nun sind konkrete Details sowohl zu den Änderungen als auch zum Veröffentlichungsdatum «ITIL® 2011 Edition» bekannt. Die neuen Bücher der «ITIL® 2011 Edition» erscheinen Anfang August 2011. Bei dieser Tagung wird generell auf die Thematik der «ITIL® 2011 Edition», auf Neuerungen im Rollenmodell und Änderungen in Bezug auf Zertifikate eingegangen.

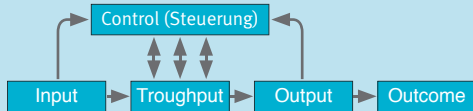
**Die richtige Sourcing-Strategie! – die richtige Sourcing-Strategie?**

Das Thema Sourcing bekommt für Unternehmen eine strategische und für den Erfolg immer höhere Bedeutung. Eine strategische Herangehensweise wird zu einem zentralen Thema.

Outsourcing kann sowohl Chancen wie auch Risiken bergen und dies gilt es in jedem Fall einzeln abzuwägen. Unternehmen sollten Sourcing nicht automatisch mit Vorteilen verbinden andererseits



**Colin Rudd** (itSMF)



Leitgedanke: Effizienz  
ökonomische Überlegungen

Leitgedanke:  
Effektivität  
Zielerreichung  
des Kunden

Quelle: CLAVIS, Abbildung entnommen aus  
»The Service Catalog«, a Practitioner Guide

sollten sie es aber auch nicht von vornherein als zu riskant ablehnen. Die richtige Sourcing-Strategie kann entscheidende Marktvorteile bringen, aber wie kommt man zur »richtigen« Strategie?

Folgende Diskussionspunkte werden in diesem Beitrag behandelt:

- Die richtige Sourcing-Strategie definieren – Mission impossible?
- Welche Kriterien müssen genauer analysiert werden?
- Vor-/Nachteile einzelner Modelle



Miguel-Angel  
Jiménez (Bank Julius  
Baer & Co Ltd.)

## IT-Servicekataloge: Selbstzweck oder Basis für verstärkte Serviceorientierung?

Gerhard Köhle (Bundesrechenzentrum, Österreich)

Während IT-Dienstleister in vielen Bereichen des IT-Service-Management bereits weit reichende Fortschritte erzielen, wurden Servicekataloge bisher oft nur mit Vernachlässigung behandelt. Doch wird heute deren Bedeutung für ein strukturiertes Management von IT-Services immer deutlicher. Der

Erfahrungsbericht zeigt auf, dass für die erfolgreiche Umsetzung eines Servicekatalogs nicht nur die technische Implementierung, sondern viel mehr die Qualität der Inhalte sowie die Aktualität von Servicebeschreibungen essenziell sind. Neben der Erarbeitung von Inhalten und Struktur des Servicekatalogs ist die Kommunikation des Nutzens für Mitarbeiter und Kunden eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg. Nur so kann der Servicekatalog die Grundlage für ein strukturiertes Service Portfolio Management bieten und damit Ausgangspunkt für eine verstärkte Serviceorientierung sowie die Wiederverwendung von Services.

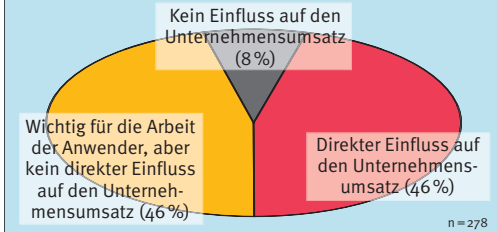
## Wertorientiertes Servicemanagement

Interne und externe Service Provider übernehmen zunehmend Verantwortung für Kosten und Risiken der IT-Services, die sie planen, entwickeln und betreiben. Der geschaffene Mehrwert (value) muss vom Kunden wahrgenommen und honoriert werden. Dieses Thema zieht sich als roter Faden durch den gesamten ITIL-Lebenszyklus hindurch. Das konzeptionelle Fundament für die Wertorientierung wird in der Service Strategy gelegt – und gerade diese Publikation ist bisher sehr zwiespältig aufgenommen worden. Einerseits wurde sie als neues und spannendes Element erkannt – vor allem für Service Provider mit externen Kunden. Andererseits hat die Service Strategy viele Leser überfordert, weil zu viel Wissen aus anderen Bereichen vorausgesetzt worden ist. In der Edition 2011 – die im Juli veröffentlicht wurde – ist hier



Angelo Leisinger  
(CLAVIS ktw AG)

## 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«

gründlich nachgebessert worden.

Das Referat erläutert den Servicebegriff von ITIL. Spannend ist die Gegenüberstellung des Denkens in Outputs (Lieferobjekten) und Outcomes (Ergebnissen). Diese Unterscheidung geht zurück auf Anthony Ulwick, der eine überraschend einfache und wirksame Methode entwickelt hat, rasch potentiellen Mehrwert zu erkennen und die wirksamsten Massnahmen zu priorisieren. Fragt man potentielle Kunden einfach nach ihren Präferenzen, können selten verwertbare Informationen gewonnen werden. Durch die Konzentration auf Aufgaben und Outcomes werden Kriterien sichtbar, nach denen Kunden den Mehrwert eines Service oder einer Verbesserung tatsächlich beurteilen – auch wenn ihnen dies nicht immer bewusst ist. Dies wird anhand von konkreten Beispielen aus unterschiedlichen Bereichen deutlich gemacht.

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>

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: IT-Entscheidungsträger, Strategen der Unternehmensleitung, Leiter Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, Unternehmensberater und Projektleiter der grossen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider**

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

CON•ECT  
EVENTMANAGEMENT

## Anmeldung

- Ich melde mich zum 4. Swiss Business- & IT-Service-Management Forum am 31. Oktober 2011 kostenfrei an.
- Auf Einladung von  HDSV;  ISACA;  iTSMF Schweiz;  
 iTSMF Deutschland;  iTSMF Austria
- Ich möchte in Zukunft weitere Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

x Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

x Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)