

6. Swiss Business- & IT-Service-management Forum 2013

IT-Sourcing & Cloud Computing: ITSM-Qualität und -Performance steigern



- IT-Sourcing-Strategie & Retained Organisation von Raiffeisen Bank International
- Betriebsmodelle & Architekturen für Serviceintegration für das Rechenzentrum der Zukunft
- Herausforderungen für das Management im Zeitalter des Cloud Computing & SaaS
- Das itSMF-Lieferantenbewertungsmodell
- Was integriertes IT-Controlling wirklich ausmacht
- Der Servicekatalog am Beispiel einer Schweizer Bank
- Technologie-Trends: Bring Your Own Device, Big Data u. a.
- Was bedeutet ISO/IEC 20 000 für einen Service Provider?
- Der Service-Desk bei Outsourcing-Projekten

Mit freundlicher Unterstützung von:



CON●ECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz

HDSV

Dienstag, 19. März 2013
9.00–17.30 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

Referenten: **Andriin Botzenhardt** (ITpoint Systems AG), **Helge Dohle** (itSMF Deutschland), **Daniel Gasser** (ICT Consulting), **Bernhard Kammerstetter** (IBM Österreich AG), **Fritz Kleiner** (Futureways GmbH), **Angelo Leisinger** (CLAVIS klw AG), **Marco Linsenmann** (Q to be® AG), **Markus Müller** (Hewlett Packard International, itSMF Austria), **Moshe Rappoport** (IBM Research Lab), **Peter Rossi** (IBM Schweiz AG), **Richard Scheller** (Devoteam), **Christian Unger** (Raiffeisen Bank International). **Moderation:** **Miguel-Angel Jiménez** (HDSV Schweiz), **Bettina Hainschink** (CON●ECT Eventmanagement)

**Beschränkte Teilnehmeranzahl!
Anmeldung erforderlich.**

Agenda

- 8.45 Registration**
- 9.00 Begrüssung durch die Veranstalter**
Moderation: Miguel-Angel Jiménez (HDSV Schweiz) und Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)
- 9.10 Keynote: Technologieoutlook: Big Data**
Moshe Rappoport (IBM Research Lab)
- 9.50 Cloud Computing**
Peter Rossi (IBM Schweiz AG)
- 10.15 BYOD**
Bernhard Kammerstetter (IBM Österreich AG)
- 10.35 Kaffeepause**
- 11.00 IT-Servicemanagement als SaaS-Lösung – Keep it Simple!**
Richard Scheller (Devoteam)
- 11.30 Lieferantenbewertungen mit System – Das itSMF-Bewertungsmodell für IT-Servicequalität**
Helge Dohle (itSMF Deutschland)
- 12.00 Der Spass mit iITC®. Was integriertes IT-Controlling wirklich ausmacht**
Marco Linsennmann (Q to be® AG)
- 12.30 Aufbau eines IT-Servicekatalogs – am Fallbeispiel einer Schweizer Bank**
Fritz Kleiner (Futureways GmbH)
- 13.00 Mittagspause**

- 13.45 IT Sourcing Management – Retained Organisation in der Praxis**
Christian Unger (Raiffeisen Bank International)
- 14.20 Service Brokering und Integration – Der Mehrwert eines Service Integrators**
Markus Müller (Hewlett Packard International, itSMF Austria)
- 14.45 Kaffeepause**
- 15.15 So wenig wie möglich – aber nicht weniger**
Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG)
- 15.40 Aus der Praxis – Was bedeutet ISO/IEC 20 000 für einen Service Provider?**
Andriin Botzenhardt (ITpoint Systems AG)
- 16.00 Service Desk bei Outsourcing-Projekten**
Daniel Gasser (ICT Consulting)
- 16.15 Schlusswort**
- 16.30 Apèro und Networking**

Motivation zur Teilnahme

Das Schlagwort »Werteorientiertes Servicemanagement« bezieht sich im Bereich IT-Value auf den geschaffenen Mehrwert durch die Verantwortungsübergabe an interne und externe Service Provider. Das konzeptionelle Fundament für die Werteorientierung wird in der Service-Strategie gelegt. Bisher sorgte aber gerade diese Publikation für kontroverse Reaktionen. Auf der einen Seite erkannten vor allem Service-Provider mit externen Kunden die Service-Strategie als neues, spannendes Element. Auf der anderen Seite jedoch wurde in der Service-Strategie viel zu viel spezifisches Wissen aus anderen Bereichen vorausgesetzt, das eine Vielzahl von Lesern überforderte. Auf dem diesjährigen 6. Swiss Business- & IT-Servicemanagement Forum 2013 versuchen wir wieder neue IT-Trendthemen aufzugreifen, wie z. B. umfassende technische Inputs in Bezug auf die Thematik »IT-Service-Management« als Gesamtheit von Massnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen. Im besonderen Serviceprovidermanagement, Betriebsmodelle für das Rechenzentrum der Zukunft, Enterprise Architekturen und Prozessintegration. Es freut mich, als Anwenderberichte die Raiffeisen Bank International begrüssen zu dürfen.



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez
(HDSV Schweiz)

Retained Organisation ist das Zukunftsthema, zu dem es ein itSMF-Papier gibt

Unternehmen, die Services oder Servicekomponenten (in die Cloud) outsourcen, sind auch weiterhin darauf angewiesen, interne IT-Funktionen zu betreiben:

- Steuerung und Kontrolle der Spezifika von Services
- Koordination von Verträgen und Service Level Agreements
- Sicherstellen, dass die Services die Anforderungen der Fachbereiche erfüllen

*Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)
und Miguel-Angel Jiménez (HDSV Schweiz)*

Das itSMF-Positionspapier zu Governance und Serviceprovidermanagement: Strukturen für Sourcing und Retained IT umfasst:

Governance und Provider Management im Cloud Sourcing:

- IT-Service Management nach ITIL
- IT-Service Management in der Cloud
- Hinweise in der ITIL 2011 Edition zum (Cloud-) Sourcing
- Best Practice ITSM – Prozesse und ITSM-Funktionen
- ITSM: Herausforderungen für die Retained Organisation
- Supplier Management als eine der zentralen Aufgaben für die Retained Organisation

Big Data

Der renommierte Trendforscher **Moshe Rappoport** vom IBM Research Lab Zürich/Rüschlikon spricht über Herausforderungen und Möglichkeiten von Big Data. Für Unternehmen bietet die intelligente Auswertung der vorhandenen digitalen Daten ganz neue Möglichkeiten, um mit Informationen umzugehen.

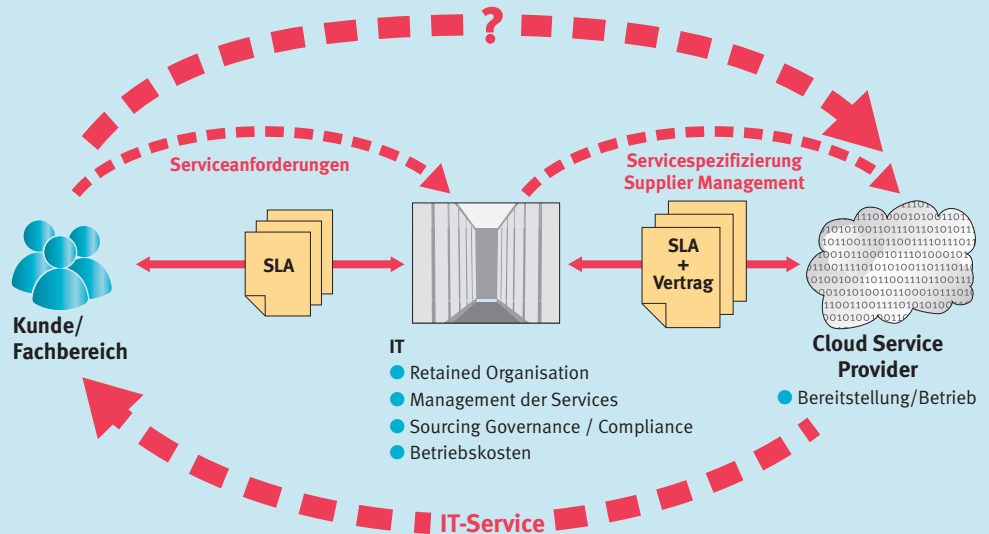


Moshe Rappoport
(IBM Research Lab)

Dafür ist allerdings ein hoher Aufwand an intelligenter Datenanalyse und -verknüpfung notwendig. Neben strukturierten Daten – über die vor allem Unternehmen verfügen – wie Adresse, Geschlecht, Alter oder was an Stammkunden-Daten noch alles gesammelt wurde, spielt bei Big Data vor allem die Auswertung von unstrukturierten Daten aus sozialen Netzwerken, E-Mails und anderen Kommunikationsformen im Netz eine Rolle.

Somit entstehen neue Chancen und Herausforderungen für die IT. Moshe Rappoport zeigt diese an Hand von verschiedenen Beispielen auf.

Service Management in der Cloud



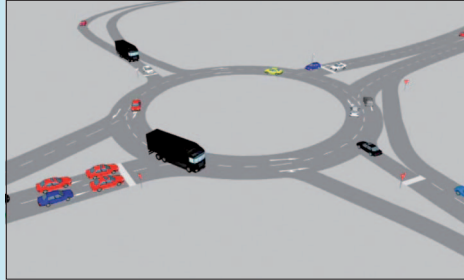
Quelle: itSMF

Zu wenig Methode



Quelle: CLAVIS klw AG

ein Wechsel der Methode kann helfen



Quelle: CLAVIS klw AG

Der Spass mit iITC®. Was integriertes IT-Controlling wirklich ausmacht

- Beyond ITIL: Das ist iITC®!
- Was bringt iITC®?
- Erfolgsfaktor iITC®: Die richtige Kombination macht's!



Marco Linsenmann
(Q to be® AG)

IT-Servicemanagement als SaaS-Lösung – Keep it Simple!

Herr Richard Scheller wird in einer Live-Demo aufzeigen, wie Business Services und der Service-Katalog in einer zeitgemässen Lösung verwaltet und benutzt werden. Die intuitive Benutzerschnittstelle von ServiceNow hilft Unternehmen die IT-Organisation weiter zu optimieren und schneller auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren. Hören und sehen Sie, was ein modernes und leistungsfähiges ITSM-Werkzeug leisten kann. ServiceNow ist ein führender Anbieter von Cloud-basierten Services zur Automatisierung von IT-Prozessen in Unternehmen. Mit ServiceNow optimiert die IT-Organisation durch die Automatisierung und Standardisierung von Geschäftsprozessen in weltweit tätigen Unternehmen. Grosse, mittlere und kleine Organisationen setzen



Richard Scheller
(Devoteam)

auf ServiceNow und unsere Dienstleistungen, um ein einheitliches System für die Unternehmens-IT zu erhalten, die laufenden Kosten zu senken und die Effizienz zu erhöhen. Zusätzlich nutzen Kunden die erweiterungsfähige Plattform von ServiceNow, um individuelle Anwendungen zur Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse zu entwickeln.

Lieferantenbewertungen mit System – Das itSMF-Bewertungsmodell für IT-Servicequalität

- Produktqualität vs. Servicequalität
- Servicequalität als entscheidende Einflussgrösse
- Auf das Ergebnis kommt es an: der Kriterienkatalog



Helge Dohle (itSMF
Deutschland)

Aufbau eines IT-Servicekatalogs – am Fallbeispiel einer Schweizer Bank

Viele Kunden stehen heute vor der Herausforderung, einen IT-Servicekatalog in ihrem Unternehmen aufzubauen. Doch wie sieht ein Servicekatalog aus? Welche Services sollten oder können in einem Katalog verwaltet werden? Wer pflegt diesen Katalog? Was ist, wenn dieser Katalog auch als Bestell-Tool von Services und Produkten genutzt werden soll? Auch auf diese Fragen wird Fritz Kleiner in seinem Vortrag eingehen. Zusätzlich zeigt er auf, wie eine Schweizer Bank den Service Catalog Management Prozess umgesetzt hat und wie der entsprechende IT-Servicekatalog aussehen kann.



Fritz Kleiner (Futureways GmbH)

IT Sourcing Management – Retained Organisation in der Praxis

Hr. Unger wird in seinem Vortrag über seine Erfahrungen aus einer an Best Practices orientierten Umsetzung einer Retained Organisation am Beispiel des »IT Sourcing Management« der Raiffeisen Bank International berichten. Er wird dabei einen Einblick in die Rolle und Aufgaben dieser Retained Organisation im IT-Service-management und in der IT-Governance geben. Im Besonderen widmet sich der Vortrag den Themen Service Catalog und Service Level Management, Performance Management, Demand und Portfolio Management, Unternehmensübergreifende Steuerung von IT-Servicemanagement-Prozessen, Struktur und Funktionen einer IT-Sourcing-Governance sowie Relationship Management.



Christian Unger
(Raiffeisen Bank Intl.)

Service Brokering und Integration – Der Mehrwert eines Service Integrators

Wie kann ich einen möglichst standardisierten Austausch von Informationen über die unterschiedlichsten Lieferanten hinweg realisieren? Wie kann ich die Auswirkungen und Kosten von Störungen verstehen, wenn nur Teile davon unter meiner eigenen Kontrolle liegen? Ist das Konzept einer CMDB damit eigent-



Markus Müller
(HP International,
itSMF Austria)

lich noch tragfähig? Kurzum, wie integrieren sich die einzelnen Servicekomponenten, welche die unterschiedlichsten Hersteller in das Service Portfolio einbringen?

Die Auseinandersetzung mit hybriden Betriebsmodellen ist unabdingbar. Service Integration und Management (SIAM) ist ein aus den Anforderungen des Cloud Computing entstehender Managementansatz zur Integration von Organisationen, Prozessen und deren Automatisierung und ist damit geeignet, diese Fragen zu beantworten. Ziel von SIAM ist es, diese wesentlichen Elemente einer Unternehmensarchitektur in sich und untereinander so zu harmonisieren, dass die durch hybride Betriebsmodelle bedingte steigende Komplexität reduziert wird. Der Vortrag zeigt, welche Kompetenzen für Ihre IT-Organisation heute und zukünftig benötigt werden, um zwischen Service Providern abgestimmte, stabile und kommerziell attraktive Dienstleistungen zu liefern.

Im Vortrag werden die SIAM-Prozess- und Softwarearchitekturen von Hewlett Packard Professional Services erläutert. Damit wird gezeigt, wie Planung, Steuerung und Überwachung der erbrachten Services optimal über Organisationsgrenzen hinweg aufeinander abgestimmt werden können. Die Präsentation schliesst mit der Erörterung von Governance-Strukturen innerhalb eines für Cloud Sourcing optimierten Dienstleistungsnetzwerkes.

So wenig wie möglich – aber nicht weniger

Seit mehr als 20 Jahren und in vier Überarbeitungen gibt es die ITIL Best Practices und Jahr

für Jahr werden weltweit mehr als 200 000 Personen geschult und zertifiziert. Die Norm ISO/IEC 20 000 wurde erstmals 2005 publiziert und erst kürzlich überarbeitet. Es ist also gut bekannt, wie ein Service Management System (SMS) aussehen soll. Das Verständnis für den Nutzen eines SMS wächst und der Kundendruck nimmt zu.

ITIL ist ein umfassendes Modell von über 2000 Seiten mit einer Vielzahl an Richtlinien, Plänen, Vereinbarungen, Portfolios, Prozessen und Rollen. Leicht verliert man sich in Nebensächlichkeiten. Die CLAVIS klw AG schult und berät seit Jahren Service Provider und interne IT-Organisationen. Aus dieser Praxis heraus ist ein Referat entstanden: Es benennt die unverzichtbaren Kernelemente eines SMS und gibt Hinweise zur Implementation.



Angelo Leisinger
(CLAVIS klw AG)

Aus der Praxis – Was bedeutet ISO/IEC 20 000 für einen Service Provider?

Als Service Provider verbessern wir unser Service Management System laufend, um durch Effektivität und Effizienz unser Preis/Leistungsverhältnis zu optimieren. Nur so können wir uns im dynamischen, stark umworbene IT-Geschäft behaupten. Der Erfolg hängt unter anderem von der richtigen Dosis an Methodik ab. Die Akzeptanz der Mitarbeitenden spielt dabei eine wichtige Rolle. Den Spagat zwischen Struktur, Organi-



Andriin Botzenhardt
(Tpoint Systems AG)

sation und Business zu bewältigen ist die grosse Herausforderung. Der Vortrag gibt konkrete Einblicke in den aktuellen Zertifizierungs-Prozess der IT-point Systems AG.

Service Desk bei Outsourcing-Projekten

Was für eine Rolle spielt der Service Desk bei neuen Outsourcing Projekten? Das Projekt ist abgeschlossen und die Kunden arbeiten. Eigentlich scheint alles klar: Die Kunden sind geschult, der Prozess definiert, der Service Desk informiert. Noch Fragen?

Die John Lay Solutions AG, im »Digital Marketing & Multimedia« Bereich tätig, hat sich für ein Outsourcing der gesamten ICT Infrastruktur entschieden. Als Gesamtprojektleiter dieses Projekts berichte ich über die gewählten technischen Lösungsansätze, die entstandenen Probleme und natürlich die Rolle des Service Desk bei der Einführung.



Daniel Gasser (ICT Consulting)

VERANSTALTER UND PARTNER DES EVENTS:



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



Das **itSMF** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen. Es ist eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen.



CON•ECT Eventmanagement, die IT-Trend-Eventagentur hat bereits über 1000 Veranstaltungen im IT- und Business-Bereich mit rund 30 000 Teilnehmern realisiert.

Motivation zur Veranstaltung

Outsourcing der ersten Generation mit einzelnen externen Partnern führte oft zu Abhängigkeiten und manchmal zu Einschränkungen, wenn sich Geschäftsanforderungen änderten.

Heute spricht jedermann von der Cloud, und es ist nicht zu übersehen, dass ein bedeutender Umbruch vor sich geht.

Nicht alle kennen die notwendigen neuen IT-Management-Praktiken und Betriebsmodelle wie etwa »DevOps«, bei dem es um die Vereinheitlichung von Entwicklungs- und Betriebsstandards geht. Beschleunigt wird die Entwicklung durch Virtualisierung, die »as-a-Service«-Konzepte (IaaS oder PaaS) ermöglicht. In der Folge wird eine Mehrheit von Organisationen »best in class outsourcing« praktizieren.

Die restliche IT (»retained IT«) wird zu einem Schmelztiegel aus bestehenden Technologien und Verträgen, was neue organisatorische Kompetenzen erfordert.

Nicht nur die Industrialisierung, sondern vor allem die Demokratisierung der IT führt zur Frage, wer im Unternehmen die IT-Services zur Verfügung stellt, die zu einem wesentlichen Bestandteil des Geschäftsmodells geworden sind. Mit heutigen IT-Sourcing-Möglichkeiten sind Unternehmen nicht länger von einzelnen internen oder externen Lieferanten abhängig.

IT ist so notwendig wie Nahrung. Aber genau so wie man seinen Hunger je nach Situation in unterschiedlichen Restaurants stillt, sucht man sich auch seine IT-Dienstleister nach Bedarf aus. Im äussersten Fall gibt man die interne IT ganz auf.

Den Entscheidungsträgern in der IT stellt sich also die Frage nach der bestmöglichen Aufbau- und Ablauforganisation und damit wird die IT zum »Service-Integrator«. Wir sehen die Entstehung eines Berufs- und Leitbilds von »Serviceintegration und -management«. Fehlt diese Integration, können unkoordinierte Veränderungen in der IT-Landschaft teuer zu stehen kommen.

Von A. Kaplan stammt der Satz: »Wenn man nur einen Hammer hat, sieht alles aus wie ein Nagel«. IT-Führungskräfte mit den Werkzeugen von gestern benötigen neue Betriebsmodelle, um ihre Organi-

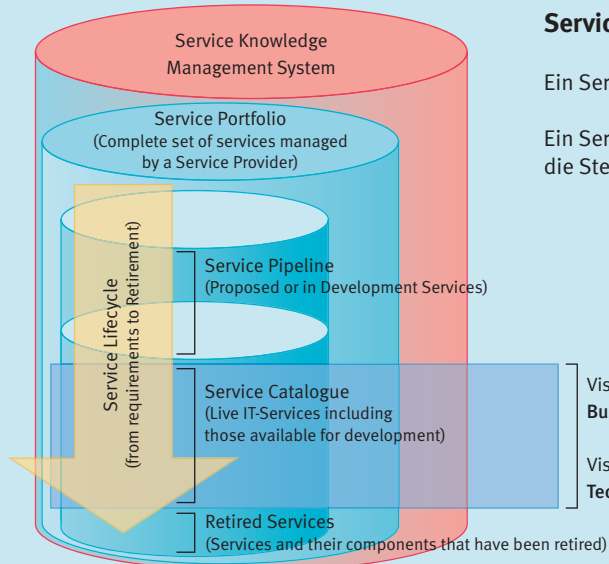
sation für die Zukunft fit zu machen. Nötig sind ein hybrides Leistungs- und Betriebsmodell und eine Serviceintegrations- sowie eine Service-Managementstrategie. Das geht über die einfache Implementation von Best-Practice-Prozessen (wie ITIL) hinaus und führt zu Fragen wie: Wie findet man die richtige Kombination von internen und externen Service Providern und wie bindet man sie partnerschaftlich in die Betriebsumgebung ein?

Gefordert sind demnach effektive Managementstandards und -strukturen. Bei steigenden Integrationskosten für die Koordination von Ser-

viceorganisationen ist es wesentlich, über Unternehmensgrenzen hinweg Standards zu etablieren (z. B. für den Austausch von Helpdesk-Tickets). Dieses Vorgehen ist als Service-Orchestrierung bekannt und mag für die IT immer noch neu sein. In anderen Branchen – wie etwa der Automobil-Industrie – wird schon lange über die Unternehmensgrenzen hinweg mit einem Netzwerk an Lieferanten gearbeitet.

Jahrelange Standardisierungsarbeit in Bereichen wie Logistik, Kommunikation und Serviceerbringungs- wie auch Fertigungsverfahren hat dieses Netzwerk extrem effektiv gemacht. Auch die IT-Industrie hat durch Serviceintegration und -management begonnen, ähnliche Konzepte auf sich selbst und die IT anzuwenden. Alle wichtigen globalen Mitspieler wie IBM, Accenture, Cap Gemini und HP haben das mittlerweile verstanden und investieren viel in die Transformation ihrer Organisation, um die geforderte Cloud-Technologien sowie passende Sourcing-Services anbieten zu können.

Dieses Symposium gibt einen ersten Überblick darüber, wie sich Organisationen an das Thema Cloud-Sourcing und Serviceintegration annähern.



Servicekatalog

Ein Servicekatalog erzwingt Klarheit.

Ein Serviceportfolio unterstützt die Steuerung der Organisation.

Service Portfolio, Service Catalogue Big Picture

Quelle: CLAVIS ktw AG

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: 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.

Teilnahmegebühren

Pro Person CHF 350,-

Kostenfrei mit Ehreindeinladung.

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

Anmeldeschluss: 7. März 2013

www.conect.at

net!IT



**FUTURE
NETWORK**

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

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Anmeldung

Ich melde mich zum 6. Swiss Business & IT-Servicemanagement & Cloud Computing Forum 2013 am 19. 3. 2013 an (Teilnahmegebühr: CHF 350,-; kostenfrei mit Ehreindeinladung).

Auf Einladung von HDSV; ISACA; iSMF
Ich bin IT-Anwender IT-Anbieter

Mit Ehreindeinladung von CLAVIS klw AG; Cordaware;
 DEVOTEAM; IBM;
 IBITECH AG; ITpoint

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)