

# 8. Swiss Business- & IT- Servicemanagement & Sourcing Forum 2014



- The Future of IT Service Management: Colin Rudd (itSMF International)
- Multivendor-Sourcing & Multiprovidermanagement mit rechtlichen Aspekten
- Die validierte Swiss Cloud – mit End-to-End-Verschlüsselung
- Process Mining für das IT-Servicemanagement
- Service Desk 2020 & Resultate mit intelligenter Anwenderinformation
- Serviceportfolio und Servicekatalog aus CIO-Sicht
- Wie die Generation Y Prioritäten und Arbeitsweisen beeinflusst (Ernst & Young)
- Best Practices:
  - Cloud Transformation am Beispiel eines süddeutschen Automobilherstellers
  - ITSM am Beispiel des Flughafen Münchens
  - ISO 20000 Zertifizierung eines IT-Serviceproviders (CH)
- Reduzieren der Komplexität – «ITIL® Lite»

Mit freundlicher Unterstützung von:



## CON●ECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

### HDSV itSMF

IT Service Management Forum  
Austria

**Dienstag, 25. 3. 2014, 9.00–18.00 Uhr**  
**Technopark Zürich**  
**8005 Zürich, Technoparkstrasse 1**

**Referenten:** Chris Bingham (Processlynx AG), Holger Bley (HiSolutions AG), Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG), Markus Lindinger (Masters Consulting), Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH), Thorsten Leprow (Devoteam), Dominik Lonati (IBITECH AG), Nicolas Pantos (AXAS AG), Marcus K. Reif (Ernst & Young), Colin Rudd (itSMF International Management Board), Bernd Schachinger (DatalynxAG), Martin Schaub (IBITECHAG), Thomas Schmitt (itSMF Schweiz), Helmut Steigele (CascadeIT), Roland Weber (Pidas Schweiz), Jörg Westermair (Flughafen München GmbH). **Moderation:** Miguel-Angel Jiménez (HDSV Schweiz)

**Beschränkte Teilnehmeranzahl! Anmeldung erforderlich.**

## Agenda

- 8.50 Begrüssung durch die Veranstalter**
- 9.00 Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotentiale aus rechtlicher Sicht**  
Helmut Steigele (Cascade IT)
- 9.30 Cloud Transformation – Von der Strategie in die Realität am Beispiel eines grossen süddeutschen Automobilherstellers**  
Thorsten Leplow (Devoteam AG)
- 10.00 Building the Future: A Highly Compliant Swiss Cloud**  
Chris Bingham (Chief Architect Processlynx AG), Bernd Schachinger (Datalynx AG)
- 10.20 Process Mining für das IT-Service-management**  
Nicolas Pantos (AXAS AG)
- 11.00 Pause**
- 11.20 Wie die Gen Y Prioritäten und Arbeitsweisen beeinflusst**  
Marcus K. Reif (Ernst & Young)
- 11.50 5 Thesen zum Service Desk 2020**  
Roland Weber (Pidax AG)
- 12.20 Service-Desk – welche Resultate Sie mit intelligenter Anwenderinformation erreichen können**  
Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH)
- 12.50 IT-Servicemanagement 2020 – Kostentransparente Leistungsverrechnung der IT-Services**  
Jörg Westermair (Flughafen München GmbH)

- 13.30 Mittagspause**
- 14.10 Die Schalthebel des CIO: das Service Portfolio und den Servicekatalog richtig anwenden**  
Holger Bley (HiSolutions AG)
- 14.40 Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT**  
Fritz Kleiner (swissICT / Futureways GmbH)
- 15.10 The Future of IT-Service Management**  
Colin Rudd (Member of the itSMF International Management Board)
- 15.55 Kurzvorstellung des itSMF Schweiz und ITSMF Österreich**  
Thomas Schmitt (itSMF Schweiz), Bettina Hainschink (itSMF Austria)
- 16.10 Pause**
- 16.30 Reduzieren der Komplexität – «ITIL® Lite» oder «ITIL® nach Mass»?**   
Markus Lindinger (Masters Consulting)
- 17.10 Best Practice: ISO 20000 Zertifizierung eines Serviceproviders**  
Angelo Leisinger (CLAVIS klw AG)
- 17.30 Networking**
- 18.00 Ende der Veranstaltung**

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 8. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das von HDSV Schweiz, dem itSMF Schweiz und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network durchgeführt wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotentiale aus rechtlicher Sicht
- Building the Future: A Highly Compliant Swiss Cloud
- Best Practices aus der deutschen Automobilindustrie, der Schweiz und vom Flughafen München
- Service Desk 2020 & Service-Automatisierung und intelligenter Anwenderinformationsfluss
- Wie die Generation Y Prioritäten und Arbeitsweisen beeinflusst
- Process Mining
- Multivendorsourcing
- Die Keynote spricht Collin Rudd vom Britischen itSMF zu «Future of IT Service Management».



Miguel-Angel Jiménez  
(HDSV Schweiz)



Bettina Hainschink  
(ITSMF Austria)

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, **wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert wer-**

den, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die **Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet.**

Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

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

## Multiprovidermanagement – Fallstricke und Optimierungspotentiale. Ein Erfahrungsbericht

Anhand griffiger Beispiele wird aufgezeigt, welche Potentiale, Erträge und Chancen innerhalb des Providermanagements ungenutzt bleiben, wenn man in der Präsentation dargelegte Grundregeln des Provider- und Contractmanagements (beginnend bei der Providerauswahl bis hin zum kontinuierlichen Verbesserung der Provider-Beziehung) im Eifer des Gefechtes ausser Acht lässt.



Helmut Steigele  
(Cascade IT)

## Cloud Transformation – Von der Strategie in die Realität am Beispiel eines grossen süddeutschen Automobilherstellers

Der Begriff «Cloud» wird so uneinheitlich und kontrovers diskutiert wie kaum ein anderes aktuelles IT-Thema. Die Spannweite reicht von

## Zum Thema

«We don't need IT service management, we buy all our services from the cloud!», schreibt **Stuart Rance** in seinem Blog.

Stuart Rance schreibt:

Im Bereich der **Service Strategy** braucht man – auch wenn man Cloud Computing macht – Business Relation Management (Kundenbeziehungsmanagement) und Financial Management, im Strategy Bereich benötigt man Anforderungsmanagement. Im Service Design ist in erster Linie ein effektives Lieferantenmanagement und Service Level Management notwendig.

Es gibt grosse Differenzen wie das **Service Transition Management** über die Cloud-bezogenen Services funktioniert, dennoch braucht es für

zugrundeliegenden Delivery-Konzepten («Everything as a service») über Technologien bis hin zu kommerziellen Modellen (OPEX statt CAPEX) und Elastizität «out of the box». Einem immensen Nutzenpotenzial stehen berechnete Bedenken in den Bereichen Datensicherheit, Vertraulichkeit und Service-Performance gegenüber.

Dieser Vortrag zeigt auf, wie ein grosser süddeutscher Automobilhersteller mit Hilfe von Devoteam seine Cloud-Strategie konkret in die Realität umsetzt und berichtet über die Einführungsmethode, Vorgehensweise und Projekterfahrungen.



Thorsten Leprow  
(Devoteam AG)

die Planung von Änderungen durch Chance- und Releasemanagement die gleichen Servicemanagement-Prinzipien.

Wenn Leute an Service Management denken, dann beziehen Sie sich meistens nur auf die Betriebsphase im Lebenszyklus eines IT-Services. Wie mit Störungen und Anfragen und Probleme am besten umgegangen wird ist sehr unterschiedlich, ob es sich ums Cloud Service handelt, oder eine herkömmliche Servicebereitstellung. Ein Servicedesk rentiert sich für hinzugekaufte Cloud Services vielleicht gar nicht mehr.

Vermutlich glauben deshalb viele, dass genau diese Unterschiede in der Leistungserbringung dazu führen, dass Servicemanagement nicht mehr benötigt wird, wenn hauptsächlich Cloud Services zum Einsatz kommen.

## Building the Future: A Highly Compliant Swiss Cloud

- How do you manage software licenses in dynamic environments which change hourly?
- How do you GxP qualify automated servers when no-one ever touches them?
- How do you protect your data when you don't control the hardware?



Bernd Schachinger  
(Datallynx AG)



Chris Bingham  
(Processlynx AG)

## Process Mining für das IT-Service-Management

Process Mining mit Celonis bedeutet Prozessoptimierung und -transparenz auf einem neuen Level. Erfassen und visualisieren Sie alle in Ihrem IT-Service ablaufenden Prozesse. Vollständig, vollkommen transparent und in atemberaubender Geschwindigkeit.

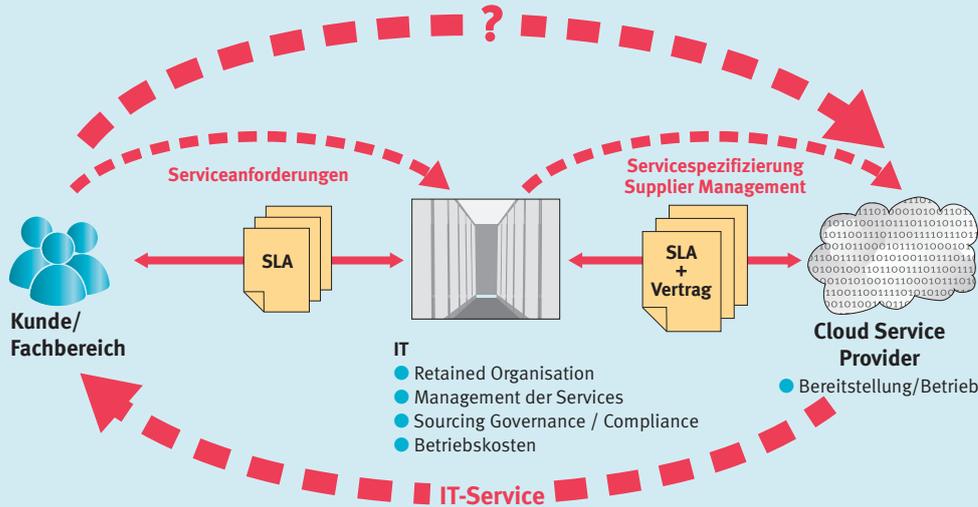
Der Beitrag gibt Antworten auf folgende Herausforderungen:



Nicolas Pantos  
(AXAS AG)

- Hoher Aufwand führt zu nur reaktivem Aufrechterhalten der Serviceleistung anstatt aktiver Verbesserung von Qualität und Kosteneffizienz.
- Incident-Management und Analyse des IT-Service können nicht automatisch durchgeführt werden, erfordern viel Zeit und binden unverhältnismässig viel Personal.
- Regelmässiges Reporting ist umständlich und zeitintensiv.
- Im Unternehmen ablaufende Prozesse sind aufgrund ihrer Komplexität schwer oder gar nicht zu überblicken.
- Genaue Kostenanalyse einzelner Tickets und des gesamten Service Desks ist nicht möglich.

## Service Management in der Cloud



## Wie die Gen Y Prioritäten und Arbeitsweisen beeinflusst

### Eine aktuelle Studie von Ernst & Young über die Generation Y

- Familie wird für deutsche Absolventen immer wichtiger
- Absolventen erwarten von ihren Chefs, dass diese Verantwortung übernehmen
- Im Vergleich bevorzugten sie internationale Konzerne gegenüber Mittelständlern als Arbeitgeber
- Absolventen beklagen mangelnde Praxiserfahrung nach dem Studium und fühlen sich nicht ausreichend für eine Führungsaufgabe vorbereitet
- Führungspersönlichkeiten im Ranking: Barack Obama ist beliebtester Politiker, Winterkorn beliebteste Persönlichkeit der deutschen Wirtschaft und Jürgen Klopp landet vor der Queen.



Marcus K. Reif  
(Ernst & Young)

## 5 Thesen zum Service Desk 2020

- Verbesserung von Kundenerfahrungen als wichtigste Quelle für IT- Innovationen
- Starke E-Level- und First-Level-Kompetenz halten der IT den Rücken frei, um das Business optimal zu unterstützen
- Automation und Wissensunterstützung verschaffen Prozessüberlegenheit
- Freundliche und kommunikationsstarke Front-



Roland Weber  
(Pidas AG)

- Mitarbeiter sind die Pflicht und nicht die Kür
- Vom Kostenmanager zum Nutzenstifter

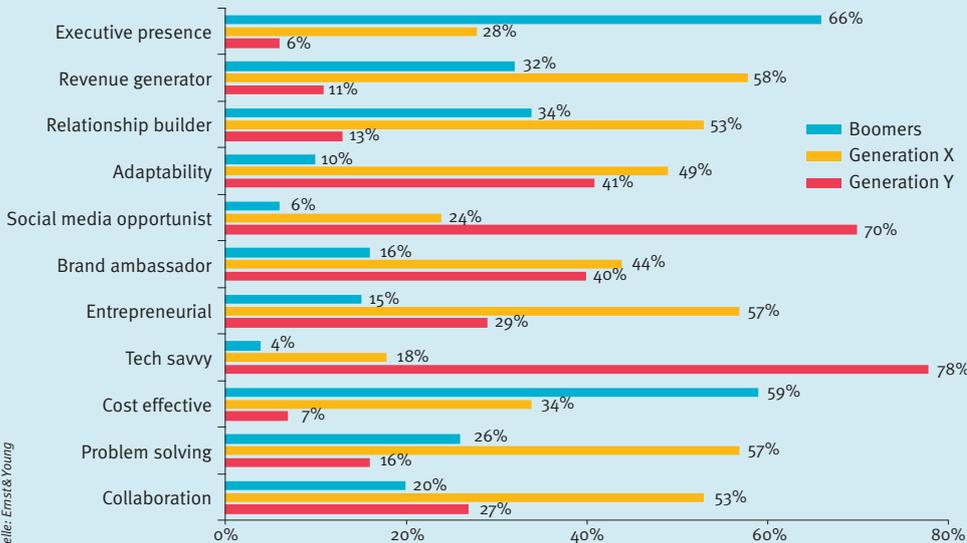
## Service-Desk – welche Resultate Sie mit intelligenter Anwenderinformation erreichen können

*Dominik Lonati, Martin Schaub (IBITECH AG)*

In vielen Unternehmen bietet die Schnittstelle zwischen IT und Anwender enormes Optimierungspotential. Heute werden weltweit täglich mehr als 200 Milliarden Mails verschickt, wie kann der Service-Desk sicherstellen, dass wichtige Informationen, in dieser riesigen Datenflut, exakt die betroffenen Anwender im Unternehmen erreichen, ohne die anderen User zu stören? Martin Schaub und Dominik Lonati von IBITECH zeigen auf, dass es auf einfache Weise möglich ist, dieses Ziel zu erreichen und damit schlussendlich Produktivität, Mitarbeiterzufriedenheit und bestehende Ressourcen in IT und Business nachhaltig und positiv zu beeinflussen.

## Members of each generation that “best” display the following characteristics

Percentage that strongly/somewhat agree which generation is best at displaying a characteristic



## IT-Service-Management 2020 – Kosten-transparente Leistungsverrechnung der IT-Services

- Zukünftige Anforderungen an die Flughafen-IT
- Problemstellungen bestehender ITSM-Tools
- Der Weg zum integralen System (Change, Release, Migration)
- ITSM@MUC nach der Umsetzung
- SAP-Anbindung
- 99,99 % Verfügbarkeit



Jörg Westermair  
(Flughafen München GmbH)

## Die Schalthebel des CIO: das Service Portfolio und den Service-katalog richtig anwenden

- Aktuelle Herausforderungen des CIO
- Service- und Leistungsmodells der IT als Schlüssel zur Lösung verstehen
- Lösungsbeiträge durch Service Portfolio Management und Servicekatalog
- Wege zur Umsetzung



Holger Bley (HiSolutions AG)

## Multivendor-Sourcing – Ein Bericht der Fachgruppe ITSM des swissICT

Viele Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, dass mehrere IT-Partner gleichzeitig Sourcing-Dienstleistungen erbringen. Die Schnittstellen zu verschiedenen Dienstleistungserbringern erfordern einen erheblichen Koordinations- und Kommunikationsbedarf. Die Themengruppe IT-Service Management in Praxis des swissICT hat die wichtigsten Risiken im Bereich des Multivendor-Sourcing erhoben und dokumentiert.



**Fritz Kleiner** (swissICT/  
Futureways GmbH)

## The Future of IT Service Management

This presentation will be delivered by one of the most experienced service management exponents in the world and will look at the changes occurring within the IT industry. It will examine these changes with regards to the future demands they will place on service management strategies and activities. Colin will look at the developing trends within service management practices and look at how they are evolving. He will also consider the capability of these evolving service management practices and discuss what needs to be done to ensure that they will be able to meet the future demands of the IT industry.



**Colin Rudd** (Member of  
the itSMF International  
Management Board)

## Reduzieren der Komplexität – «ITIL® Lite» oder «ITIL® nach Mass»?

Wer IT-Servicemanagement betreibt, agiert auf mehreren Ebenen. Derzeit ersetzen die IT-Organisationen ihre bisherigen ITSM-Tools durch neue leistungsstarke Lösungen. Sie sollten diese Gelegenheit nutzen, um ihre gewachsenen Prozesse an die Herausforderungen der Zukunft anzupassen.



**Markus Lindinger**  
(Masters Consulting)

Der aktuelle ITIL®-Standard umfasst 25 (!) Prozesse. Weder können diese in den aktuellen ITSM-Lösungen ohne weiteres abgebildet werden, noch wäre deren vollumfängliche Einführung für die meisten Unternehmen sinnvoll.

Überdies unterscheiden sich kleine, mittelständische und Grossunternehmen nicht nur in der Art der Zusammenarbeit (Unternehmenskultur), sondern auch in der Aufbau- und Ablauforganisation. Diesen Unterschieden sollte die Prozessorganisation gerecht werden.

In diesem Vortrag wird ein praktikables Modell vorgestellt, mit dem das IT-Servicemanagement ganzheitlich und zielorientiert aufgebaut werden kann. Die Entwicklung erfolgt phasenweise und ausbalanciert, unter Berücksichtigung der Einflussfaktoren Wertschöpfung (Kosten/Nutzen), Unternehmenskultur, Grösse der IT-Organisation, Anwenderfreundlichkeit, Ausbildung, Ablaufsteuerung und Automatisierung.

## 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>



**itSMF Switzerland.** Der Verein ist in vereinsübergreifenden Arbeitskreisen organisiert und hat das Ziel, das Thema IT Service Management in der Schweiz zu etablieren und voranzutreiben. Unser oberstes Bestreben ist es, für IT Unternehmen und Anwender Organisationen als unabhängiger Verein ein kompetenter und vertrauenswürdiger Ansprechpartner in Bezug auf IT Service Management zu sein.  
<http://www.itsmf.ch>



Das **itSMF Austria** 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.  
<http://www.itsmf.at>



**CON•ECT Eventmanagement** bietet Technologie- und Business Themen in Form von informativen Seminaren und Konferenzen an. CON•ECT Eventmanagement baut die Brücke zwischen IT-Anbietern und IT-Anwendern aus der Wirtschaft, dem öffentlichen Bereich sowie der Forschung. Unter Mitwirkung der größten Key-Player recherchiert CON•ECT Eventmanagement IT- und Business-Trendthemen und kommuniziert diese zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort.  
<http://www.conect.at>

## Anmeldung

Ich melde mich zum 8. Swiss Business- & IT-Service management Forum am 25. 3. 2014 an (Teilnahmegebühr: CHF 350,-; kostenfrei für IT-Anwender mit Ehreineinladung bei Anmeldung bis zum 12. März 2014.).

**Auf Einladung von**  HDSV;  iTSMF

**Ich bin**  IT-Anwender  IT-Anbieter

**Mit Ehreineinladung von**  CLAVIS klw AG;  Cordaware;  
 DEVOTEAM AG;  HiSolutions AG;  
 IBITECH AG;  KARER CONSULTING;  
 PIDAS

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)

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>

**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 für IT-Anwender mit Ehreineinladung bei Anmeldung bis zum 12. März 2014.

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

**Anmeldeschluss: 18. März 2014**

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