

# 10. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2015

## Business- und IT-Servicemanagement Strategische Handlungsoptionen & Prozess-Optimierung



- Optimierungspotenziale im IT-Servicemanagement – Change Management und Service Asset und Configuration Management
- Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden
- Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen
- Best Practices der Nord Landesbank und der HUK Coburg et al.
- Die ITIL-Self-Assessment Studie – Universität St. Gallen
- Digitalisierung von Prozessen
- Trend in der Automatisierung
- Servicekatalog und IT-Leistungsverrechnung
- IT-Kosten und Sourcing
- Industrialisierung in der IT
- Multichannelmanagement / Mobile Endgeräte im ITSM
- Self Service Portals
- Cloud-Computing-Herausforderungen

Mit freundlicher Unterstützung von:



# CONNECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter  
Vereinigung Schweiz

## HDSV

Donnerstag, 19. November 2015  
12.00–18.00 Uhr  
Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

**Referenten:** Daniel Borell (SUNRISE Communications AG), Markus Lindinger (MASTERS Consulting GmbH), Michael Niekut (HUK-COBURG), Nicolas Pantos (AXAS AG), Dr. Lars Weber (NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale), Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)  
**Moderation:** Miguel-Angel Jiménez (HDSV), Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!

## AGENDA

- 12.00** **Registration und Begrüßungskaffee**
- 12.30** **Eröffnung**
- 12.40** **Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen**  
(Michael Niekut (HUK-COBURG))
- 13.30** **Prozessautomatisierung bei SUNRISE – Ein Erfahrungsbericht**  
Daniel Borell (SUNRISE Communications AG)
- 14.00** **Absoluter Durchblick bei Unternehmensprozessen**  
Nicolas Pantos (AXAS AG)
- 14.30** **Pause**
- 15.00** **Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management**  
Markus Lindinger (MASTERS Consulting)
- 15.45** **Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden**  
Dr. Lars Weber (NORD/LB)
- 16.15** **Pause**
- 16.45** **Best Practice**
- 17.00** **Die ITIL Self Assessment Studie – Universität St. Gallen**  
Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)
- 17.15** **Ende der Veranstaltung**

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 10. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom HDSV Schweiz, dem ITSMF Schweiz und ITSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Optimierungspotenziale im IT-Servicemanagement
- Digitalisierung von Prozessen
- IT-Leistungsverrechnung
- Changemanagement
- Automatisierung
- Asset Management
- Herausforderungen für das Management im Zeitalter des Cloud Computing & Saas
- Wie hängt Agilität mit Servicemanagement und Compliance zusammen?
- Innovations-Management
- Studie zu ITSM
- Trends im ITSM & BSM
- Multichannel-Management im ITSM
- IT-Risikomanagement
- Service Level Management
- Knowledge-database im Servicemanagement
- Servicekatalog

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden



Bettina Hainschink  
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez  
(HDSV Schweiz)

Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert werden, 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)*

## Strategische Handlungsoptionen für Service-Desk-Organisationen

- Investitionen in Menschen, Prozesse, Wissen und Werkzeuge für IT – auch in der Non-IT verwenden
- Warum nicht einen Service Point für alle Themen, die einen Mitarbeiter betreffen?
- Warum nicht einen Service Desk für alle Fragestellungen?
- Wer verlagert die Kosten und wie?
- Kundenzufriedenheit – IT als Commodity
- Wie kann man Erfolge messen?



Michael Niekut (HUK-COBURG)

## Prozessautomatisierung bei SUNRISE – Ein Erfahrungsbericht

Die ca. 20-Minuten-Präsentation zeigt dem Zuhörer die Bedeutung einer nach ITILv3-»Best Practice« strukturierte Aufbauorganisation. Welche Überle-

gungen müssen berücksichtigt werden, um einen performanten und effizienten Prozessablauf implementieren zu können? Hier werden Themen behandelt wie der Einsatz von Tools (Applikationen, Work-Stadions und Mobil-Devices) und was zu berücksichtigen ist, um deren Akzeptanz und effiziente Nutzung sicherzustellen.



**Daniel Borell**  
(SUNRISE Communications AG)

Im zweiten Teil der Präsentation gehe ich darauf ein, wie wir die bei uns eingesetzte ITSM-Software einsetzen, um Prozesse zu automatisieren und um eine Effizienzsteigerung zu erhalten.

Was ist zu bedenken und zu berücksichtigen, wenn Prozesse automatisiert werden? Der Automatisierungsgrad hat einen direkten Einfluss auf die Effizienz eines Gesamtablaufs eines Prozesses. Eine zu hohe oder falsche Prozessautomatation kann die betriebliche Effizienz einer Unternehmung sehr stark beeinflussen. Wie kann der

sinnvollste Weg herausgefunden und sichergestellt werden?

Zum Schluss noch ein Zusammenfassung der Vorzüge der von uns eingesetzten Lösung.

## Absoluter Durchblick bei Unternehmensprozessen

Process Mining – manchmal auch Automated Business Process Discovery (ABPD) genannt – bringt grösstmögliche Transparenz in Ihre Unternehmensprozesse und erkennt, analysiert und visualisiert alle in Ihren IT-Systemen gespeicherten Prozessspuren.

Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unternehmen in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und auto-



**Nicolas Pantos**  
(AXAS AG)

matisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der grossen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmengen mit Struktur zu versehen und **Geschäftsabläufe automatisiert** zu visualisieren.

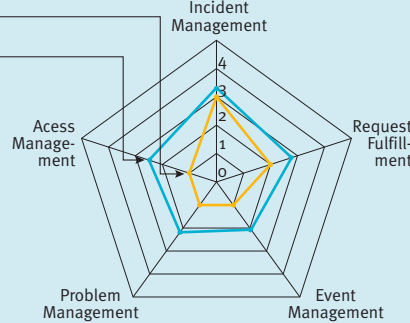
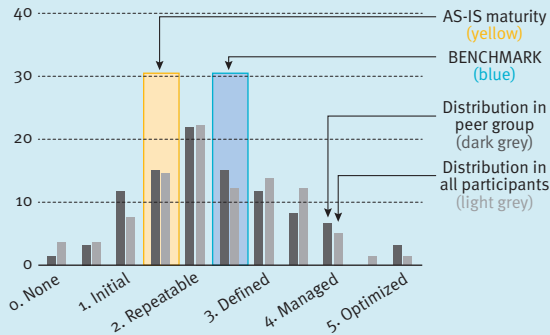
## Optimierungspotenziale im IT-Service Management – Change Management und Service Asset and Configuration Management

Prozessmanagement nach ITIL® ist in den meisten IT-Organisationen etabliert, der Wirkungsgrad der Prozesse ist jedoch sehr unterschiedlich. Dies ist weder verwunderlich noch tragisch, da die Prozesse in einem agilen Umfeld ohnehin kontinuierlich weiterentwickelt werden. Es ist jedoch entscheidend, dafür die richtigen Ansatzpunkte zu finden. Ein probates Vorgehen ist, die gewünschten Zielsetzungen eines Prozesses zu spezifizieren und ihn vor diesem Hintergrund zu optimieren.

In diesem Praxisbeitrag werden typische Fehlstellungen in gängigen ITIL®-Prozessen identifiziert und praktische Anregungen zu deren Beseitigung gegeben. Die Verbesserungsvorschläge betreffen sowohl durchsatzbezogene als auch ergebnisbezogene Aspekte und umfassen Team- und Kommunikationsfähigkeit, Methodik und die strukturelle Umsetzung in ITSM-Werkzeugen.



**Markus Lindinger**  
(MASTERS Consulting)



Quelle: University of St. Gallen

Der Vortrag wendet sich an Teilnehmer, die bereits ein gutes Verständnis über die Wirkungsweise von ITIL®-Prozessen mitbringen bzw. in Ihrer IT-Organisation solche Prozesse bereits betreiben.

## Change, Change, Change – Stabilität bei fortwährender Veränderung finden

Die Bankenwelt unterliegt einem hohen Veränderungsdruck, der sich bis zu den Unterstützungsprozessen auswirkt. Neben regulatorischen Herausforderungen kommen auch ständig neue fachliche Anforderungen hinzu, die die IT und die Organisation nachhaltig verändern. Eine starke Prozessorientierung in den Organisations- und IT-Prozessen könnte hier Entlastung bringen. Der Vortrag schildert aus der Praxis den Umgang mit einer solchen Situation und wie eine Weiterentwicklung von ORG/IT-Prozessen und der Organisation stattfindet. Es wird erläutert, was ein Prozessmanager mit einem Fahrerschullehrer gemeinsam hat und wie eine einheitliche Prozessdarstellung für Geschäfts- und IT-Prozesse dem gesamten Konzern hilft.



Dr. Lars Weber  
(NORD/LB)

## Die ITIL Self Assessment Studie – Universität St. Gallen

*Dr. Jochen Wulf (University of St. Gallen)*

Auf Basis von über 150 Antworten verschiedener ITSMF Chapters gibt es eine neue Version online, die detailliertere und aussagekräftigere Resultate

und Gap-Analysen ermöglicht:

- Sie differenziert zwischen den unterschiedlichen IT-Serviceprovider-Typen (internal, shared, external).
- Es werden Benchmarks auf Prozess- und ITIL-Domänen-Ebene bereitgestellt.
- In einer Zusammenfassung wird der Anpassungsbedarf nach Dringlichkeit zusammengefasst.

Diese Studie wird aktualisiert im Rahmen des Events vorgestellt.

## Referenten

**Daniel Borell** (SUNRISE Communications AG). Seine Kernkompetenz besteht im Erkennen von Kundenbedürfnissen und der gesamtheitlichen Betrachtung von Service und Kundenwünschen. Diese werden in konkrete Vorschläge umgesetzt. Dabei werden Betriebsabläufe, globale Strukturen und Möglichkeiten berücksichtigt. Die serviceorientierte gesamtheitliche Betrachtung ist ein Schlüsselement seines Know-hows.

Seit rd. 2 Jahren ist er bei der SUNRISE Communications AG tätig, zuvor bei der British Telecom Switzerland, der Swisscom et al.

**Markus Lindinger** ist Geschäftsführer der MASTERS Consulting GmbH mit Sitz in Hamburg. Er blickt auf 15 Jahre Erfahrung in Umsetzung von Methoden des Qualitätsmanagements in IT-Organisationen zurück. Er befasst sich mit der Implementierung von IT-Prozessen nach ITIL®, ISO 20000, COBIT®, ISO 27000, ISO 38500 und anderen Standards. Die Einführung von Governance- und Managementsystemen, die Definition von IT-Dienstleistungen und die Konfiguration von Workflows und Messsystemen in ITSM-Tools gehören ebenfalls zu seinem Tätigkeitsfeld.

**Michael Niekut** ist Leiter des Bereichs Service Operations bei der HUK-COBURG. Mit seinem Team gewann er 2009 den Service Desk Award für die beste Innovation des Jahres und 2010 den Service Desk Globe.

Seine Karriere startete er im Jahr 1995 als Produktmanager in einem deutschen Softwarehaus. 1996 wechselte er als Projektleiter für Grossprojekte zu Europas führendem herstellerübergreifenden

dem IT-Serviceprovider. Im Jahr 2000 übernahm er dort, nach Führungsaufgaben in Nürnberg, den Aufbau und die Führung des Consulting-Teams Süddeutschland (München, Stuttgart und Nürnberg). 2003 wechselte er als Leiter der Gruppe Strategie und Planung zur HUK-COBURG und wurde dort 2007 Bereichsleiter.

**Nicolas Pantos** begann seine Karriere bei der NCR als Organisator, danach als Sales-Manager bei Unisys, bevor er als CEO für die Schweiz bei Emprise Management AG tätig war. Von 2002 bis 2005 arbeitete Pantos als Regional Director bei API AG und danach war er 6 Jahre lang Managing Director bei AssetIT & Co. Danach war er ein Jahr Account Director bei Junispehere Systems AG und seit Anfang 2011 ist er als Geschäftsführer für helpLine CLM AG tätig. Zudem ist er seit Jänner 2013 Managing Director und Mitglied der Geschäftsleitung bei API S.A. sowie seit Februar 2014 Mitglied der Direktion bei AXAS AG.

**Dr. Lars Weber** (NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale) ist seit 2011 als Hauptprozessmanager und Spezialist IT-Strategie und IT-Governance in der ORG/IT-Steuerungsabteilung der NORD/LB in Hannover tätig. Sein Hauptaufgabengebiet bildet die theoretische und praktische Etablierung und Weiterentwicklung der Organisations-/IT-Einheit der Bank und der dazugehörigen IT-Prozesse. Zuvor war Dr. Weber als Geschäftsstellenleiter der Hochschule für Oekonomie & Management in Leipzig tätig. Er ist gelernter Bankkaufmann und studierte erfolgreich Betriebswirtschaftslehre an der TU-Dresden. Neben IT-Themen beschäftigt sich Dr. Weber mit der praktischen Anwendung von Simulationsver-

fahren zu verschiedensten Fragen in Themenfeldern wie beispielsweise Personalmanagement, Wirtschaftspolitik oder Wohnungswirtschaft. Nebenberuflich führt Dr. Weber die Beratungsfirma simthemis®, die sich auf strategische betriebs- und volkswirtschaftliche Problemstellungen im Umfeld des demografischen Wandels spezialisiert hat.

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

bis 30. September 2015: CHF 350,-  
ab 1. Oktober 2015: CHF 450,-

mit Ehreindeutung: bis 30. September kostenfrei  
ab 1. Oktober 2015 CHF 350,-

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

# 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

CON•ECT  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 10. Swiss Business & IT-Service Management Forum am 19. 11. 2015 an (CHF 350,- bis 30. 9.; CHF 450,- ab 1. 10.; mit Ehreindeutung: kostenfrei bis 30. 9.; CHF 350,- ab 1. 10.).

**Auf Einladung von**  HDSV;  ISACA;  iTSMF

Ich bin  IT-Anwender  IT-Anbieter

**Mit Ehreindeutung von**  CLAVIS klw AG

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)