

23. Internationales Frühjahrssymposium IT-Service & Business- Servicemanagement

CON●ECT
INFORMUNITY

Donnerstag, 23. Februar 2017
9.00 – 14.00 Uhr

IBM Client Center
1020 Wien, Obere Donaustraße 95

- 
- Service Consumerization & Automation
 - Self-Service & Chat statt Hotline
 - Non-IT-Servicemanagement
 - Fallbeispiele aus Human Relations und Customer Service
 - Digitalisierung als Service Management Turbo
 - DevOps – Mit hoher Geschwindigkeit und Qualität zu mehr Innovation
 - Best Practice des ÖBB Business Competence Centers: Dashboard

Referenten:

Harald Biedermann (ÖBB-BCC GmbH Service Operations), **Gregor Habinger** (ANECON), **Mag. Christoph Leithner** (Celix Solution GmbH), **Martin Pscheidl** (Präsident itSMF Austria)

**Beschränkte Teilnehmerzahl!
Anmeldung erforderlich!**
Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!

Mit freundlicher Unterstützung von:



AGENDA

- 9.00 Eröffnung**
- 9.15 Enterprise Service Management**
Martin Pscheidl (Präsident itSMF Austria)
- 9.45 DevOps und Service Desk**
Mag. Christoph Leithner (Celix Solution GmbH)
- 10.30 Pause**
- 11.00 DevOps – Mit hoher Geschwindigkeit und Qualität zu mehr Innovation**
Gregor Habinger (ANECON)
- 11.30 Pause**
- 11.45 Podiumsdiskussion zu DevOps & Enterprise Service Management**
Wolfgang Rath-Rauch, Gregor Habinger, Martin Pscheidl, Vertreter von Anwendern angefragt
- 12.15 Servicemanagement – kognitiv oder emotional? Eine Projekterfahrung ...**
Harald Biedermann (ÖBB BCC GmbH Service Operations)
- 13.00 Best Practice**
- 13.30 Networking**
- 14.00 Ende der Veranstaltung**

Enterprise Service Management

Seit vielen Jahren beschäftigt uns nun schon IT-Servicemanagement. Dabei geht es primär um die Selbstorganisation der IT. Mittlerweile wurden schon mehr als 20 Prozesse definiert, die notwendig sind, um eine IT-Organisation ordentlich, und vor allem auch kundenorientiert, zu betreiben. Die Unternehmen haben aber viele Serviceorganisationen, denen es genau wie der IT bisher vor allem an Selbstorganisation mangelt. Erstmals können wir daher an die Personalabteilung, die Finanzorganisation usw. Wissen betreffend Prozessen und Organisation zurückgeben. Dieser Vortrag zeigt, wie weltweit erfolgreich unsere IT-Servicemanagement-Ansätze auf andere Fachbereiche übertragen werden konnten.



Martin Pscheidl
(itSMF Austria)

DevOps – Mit hoher Geschwindigkeit und Qualität zu mehr Innovation

Wenn man Unternehmen betrachtet, welche erfolgreich DevOps einsetzen, dann fällt zunächst die hohe Geschwindigkeit in der Auslieferung von Software auf. So beachtlich die dabei erzielte Taktzahl der Deployments auch ist, das Überraschende dabei ist die Sicherheit, mit der sich diese Unternehmen trauen, in einer derartigen Frequenz zu deployen. Es gibt ein der-



Gregor Habinger
(Anecon)

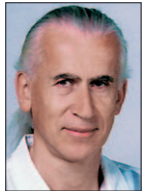
art tiefes Vertrauen in die Qualitätssicherung, dass Releases in Minuten- und Sekundentakt wie selbstverständlich akzeptiert werden. Und wenn man dieses Urvertrauen herstellen kann, dann kann man neue Features, Innovationen und Fehlerbehebungen dann deployen, wenn es wichtig und notwendig ist. Und das wird Ihr Business grundlegend verändern und ist das wahre Ziel von DevOps.

Servicemanagement – kognitiv oder emotional? Eine Projekterfahrung

Das ÖBB Business Competence Center betreut mehr als 700 Services, die aus zirka 20 000 Elementen zusammengebaut sind. In einer heterogenen Systemlandschaft werden Managementprodukte von IBM und BMC in eine Plattform integriert, mit der ein Großteil der ITIL-Disziplinen bedient werden kann.

Dieser Vortrag beschreibt, mit welchen kognitiven Erkenntnissen – unter Berücksichtigung emotionaler Gesichtspunkte aller Beteiligten – das Servicemanagement Dashboard der ÖBB-BCC GmbH entstanden ist.

Man muss nicht @IBMWatson heißen, um aus Informationen Erkenntnisse zu gewinnen – aber manchmal hilft es vielleicht!



Harald Biedermann
(ÖBB)

Referenten

Harald Biedermann ist seit nahezu 30 Jahren bei den Österreichischen Bundesbahnen im IT-Business beschäftigt. Er begann als Host-Systemprogrammierer und beschäftigte sich schon früh mit Systemmanagement. Seit 1999 ist er für eine breite Palette von System- und Servicemanagement Produkten und deren Integration in übergreifende Lösungen verantwortlich. Er ist seit 2005 Leiter des österreichischen GSE Arbeitskreises Tivoli und Mitglied im internationalen IBM Middleware Global Council.

Gregor Habinger ist seit über 15 Jahren in der IT-Branche als Entwickler, Architekt und Berater unterwegs und leitet zurzeit bei ANECON den Bereich Software Practices und Processes. Dabei beschäftigen sich er und sein Team mit Exzellenz im gesamten Produktlebenszyklus, insbesondere durch die Einführung und Begleitung von Transformationen hin zu agilen Vorgehensmodellen und DevOps.

Mag. Christoph Leithner ist Gründer und Geschäftsführer der Celix Solutions GmbH, sowie Experte für IT-Prozess- und Configuration-Management. Seit über 15 Jahren steht er mit seiner Firma österreichischen IT-Abteilungen und Betrieben beratend und umsetzend zur Seite. Derzeitiger Fokus seiner Arbeit liegt in der praktischen Umsetzung agiler Konzepte, sowie der Einführung von DevOps.



Martin Pscheidl. Seit mehr als 15 Jahren berät Ing. Martin Pscheidl, MBA, MSc, CMC österreichische

Unternehmen bei der zielführenden Gestaltung ihrer IT-Servicemanagement-Prozesse und deren effektiver Umsetzung in ITSM-Software-Lösungen. Er ist seit Dezember 2013 Vorsitzender des Vorstandes des IT-Service Management Forums (itSMF) Österreich, und ist in dieser Community seit vielen Jahren gefragter Moderator, Speaker und Fachautor.

Als Vortragender bei Fach-Kongressen und als Lektor an FHs und Universitäten ist er gern gesehener Gast. Als ausgebildeter Informatiker, mit einem Master of Science in IT Consulting, einem Master of Business Administration in IT und Telekommunikation und seiner Zertifizierung zum Management Berater, und natürlich als zertifizierter ITIL Expert, hat er eine breite Wissensbasis für seine erfolgreichen Beratungsprojekte.

Simulation Management of Change

Referent: Mathias Traugott (Punctdavista)

Termin: 24. April 2017, Wien

Planspiel: Management einer Veränderung im Unternehmen

Sie sind die Change Agents, welche ein Unternehmen durch einen schwerwiegenden Veränderungsprozess führen. Im Planspiel wird das Verhalten von Mitarbeitern und Lieferanten simuliert. Jede Person besitzt ein eigenes Persönlichkeitsprofil bezüglich Motivation, Beziehungen und Widerstand gegen Veränderungen. Jeder reagiert unterschiedlich auf die getroffenen Maßnahmen, mit welchen Sie die einzelnen Interessengruppen vom Schock, über die Phase der Einsicht bis zur Integration des Wandels begleiten. Dabei gilt es, für die betroffenen Mitarbeiter und Gruppen, die ihrem jeweiligen Stand entsprechenden Aktionen zu veranlassen, immer im Hinblick auf den erfolgreichen Wandel des gesamten Unternehmens und bezüglich des Ressourceneinsatzes.

Ziele

- Spielerisches Erleben der Theorie »die Lernende Organisation« und der Diffusionstheorie
- Erfahren des Umgangs mit Widerstand und Kennenlernen der dahinterliegenden Theorien

- Erlernen des zielgerichteten Einsatzes von »weichen« und »harten« Aktivitäten (Psychologie und Gestaltungslogik)
- Aneignen des Wissens, um eine Organisation durch den anstehenden Change führen zu können
- Erlangen eines gemeinsamen Verständnisses der Veränderung an sich, sowie der Instrumente zu dessen Führung und Unterstützung

Zielgruppe

Führungskräfte aller Stufen, Prozess Eigner, Prozess Manager, zukünftige Change Agents

Referent

Mathias Traugott, CEO Punctdavista. Bachelor of Business Administration, BA; ITIL®-Master; Zertifizierter ITIL®- & FitSM-Trainer (IT-Servicemanagement); COBIT-Trainer & Experte (IT-Governance); PRINCE2-zertifiziert (Projekt Management); Weltweiter Key Note Speaker



Teilnahmegebühr: € 860,- (+ 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: www.conect.at

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>

ANMELDUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

STORNIERUNG: Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungs-

gebühr in Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

Anmeldung

- ☐ Ich melde mich zum 23. Internationalen Frühjahrssymposium am 23. 2. 17 an:
- ☐ Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
- ☐ Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (+ 20 % MwSt.)
- ☐ Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- ☐ 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:

● 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)