

16. Swiss Business & IT-Service- management Forum 2019

Service Integration (SIAM) – ESM – KI – Best Practices



- Digitalisierung in der IT = Prozesse + Tools + Menschen
- Enterprise Service Management – und jetzt?
- Kommunikationstools zur Prozessverbesserung und KPIs (Allianz Technology Schweiz)
- Durch die Wolken – mit dem Servicemanager in die Cloud: Jet Aviation
- Künstliche Intelligenz im Servicemanagement und Chatbots
- Security und Remote Access Management
- SIAM und Service Integration mit Keynote von Claire Agutter (Scopism)
- Standards und Frameworks (ITIL 4 und VeriSM, DevOps)
- Best Practices von Allianz Technology Schweiz, JetAviation u. a.

CONNECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Dienstag, 26. März 2019
8.00 – 18.30 Uhr

Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

ReferentInnen:

Claire Agutter (Scopism Ltd.), **Michael Amann-Langeder** (ProMind), **Andreas Baumann** (proventx), **Rolf Hahn** (Microdyn), **Christian Knecht** (Karer Consulting), **Angelo Leisinger** (CLAVIS klw), **Markus Müller** (ABB), **Jeremy Pace** (Jet Aviation), **Thomas Spring** (PLAIN IT AG), **Peter Stanjeck** (USU), **Alexander Wachtel** (ESCde), **Olivia Zwahlen** (Allianz Technology Schweiz) und andere

Mit freundlicher Unterstützung von:



AGENDA

8.00 Registration

9.00 KeyNote »Trends« angefragt

Enterprise Service Management – und jetzt?

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

Durch die Wolken – Mit dem Ivanti Service Manager in die Cloud bei Jet Aviation

Jeremy Pace (Jet Aviation)

ITSM konzernweit ausrollen

IT-Sourcing-Partner – sicher und ökonomisch verbinden

Rolf Hahn (Microdyn)

13.00 Mittagspause

14.00 Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM und KPIs

Olivia Zwahlen (Allianz Technology Schweiz)

Die neue ITIL 4

Angelo Leisinger (CLAVIS klw)

Service Integration and Management

Claire Agutter (Scopism Limited – Vortrag in englischer Sprache)

Questions and Answers:

Herausforderungen an die IT Organisation der Zukunft? (C. Knecht, Karer Consulting)

Wie baut man ein SIAM-Ökosystem auf? (M. Müller, ABB)

Wie geht man mit Lieferanten & internen Service-Dienstleistern um?

Welche Rollen betrifft SIAM (IT-Strategie, Operations, SLM, Sourcing)?

Integration der Künstliche Intelligenz im Service Management

Alexander Wachtel (ESCde)

Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement

Michael Amann-Langeder (ProMind)

17.30 Networking

18.30 Ende des Events

Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 16. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends:

- SIAM und Service Integration
- IT-Sourcing-Strategien
- Standards und Frameworks (ITIL 4 und VeriSM, DevOps)
- Enterprise Service Management
- Portfoliomanagement
- Künstliche Intelligenz
- Digitalisierung & Cloud-Services
- ITIL und Security, Remote Access
- Unterschiedliche Kommunikationskanäle (Chatbots, u. a.)
- Best Practices

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse digitalisiert umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und neue Wege für die eigene Organisation findet.

Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement) und Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez
(BITSeN.ch)

Ziel der Veranstaltung

Den Teilnehmern soll mit Ihren Beiträgen ein guter Überblick über die Thematik gegeben werden. Besonderes Interesse erwecken dabei stets Praxiserfahrungen von/über Kundensituationen.

Enterprise Service Management – und jetzt?

Die Zukunft ist digital und damit auch die Art und Weise, wie wir unser Business Modell ausgestalten und unsere Services und Betriebsprozesse danach ausrichten. Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den serviceorientierten Fachbereichen wie beispielsweise »Human Resource Management«, »Beschaffung & Logistik«, »Facility Management«, »Financial Management« etc. oftmals noch konventionelle Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet.

»Enterprise Service Management muss zur strategischen Kompetenz eines jeden Unternehmens werden!«

Wenn nun digitale Services zu einem neuen Geschäftsmodell für das Unternehmen werden, muss man entsprechend die notwendigen Fähigkeiten dazu auch aufbauen. In unserem Referat zeigen wir Ihnen einen Überblick – basierend auf unseren Best-Practice-Erfahrungen – wie Sie Enterprise



Thomas Spring
(PLAIN IT AG)

Service Management in Ihrer Unternehmung etablieren und wie Sie dabei Vorgehen können.

Durch die Wolken – Mit dem Ivanti Service Manager in die Cloud

Jeremy Pace (Jet Aviation)

Als anerkannter Branchenführer in der Business Flugindustrie, nutzt Jet Aviation den Ivanti Service Manager um Enterprise-Prozesse abzubilden und zu managen.

Um den immer währenden Veränderungen in der IT gerecht zu werden hat sich die Jet Aviation entschieden, ihre IT Service Management Lösung in die Cloud zu migrieren. Zusammen mit dem Schweizer ITSM-Integrations-Spezialisten Proventx und dem führenden Cloud-Service-Management

Anbieter Ivanti, möchten wir mit Ihnen nochmals auf diese spannende Reise zurückschauen.

IT-Sourcing-Partner – sicher und ökonomisch verbinden

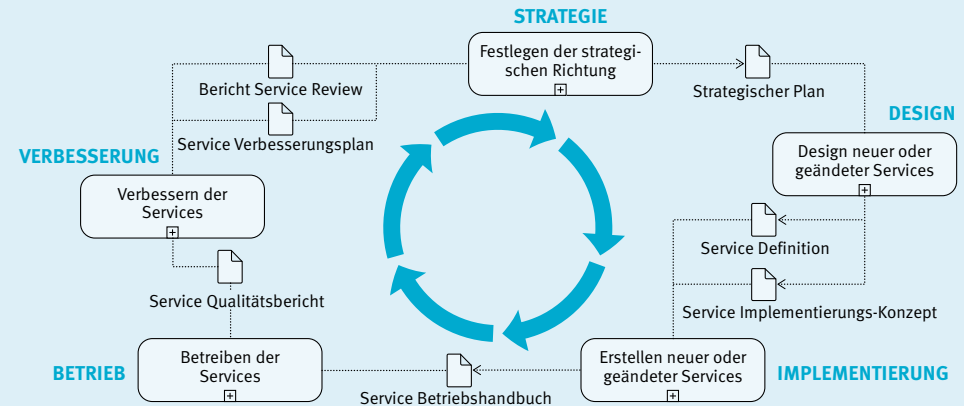


Rolf Hahn (Microdyn)

Kommunikationstools zur Prozessverbesserung im ITSM und KPIs

Eine proaktive Anwender Information wird heute gewünscht oder sogar verlangt – gemäss ITILV3 wird dies sogar als Teilprozess ausgewiesen: »Unsere Anwender über Service-Ausfälle informie-

Service Modell – Enterprise Service Management



ren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf die Service-Unterbrechung einzustellen.« Wie können wir die Anforderung des Anwenders erfüllen, wenn bei einem Service-Ausfall bereits alle Mitarbeitende im Service Desk überlastet sind? Wie gehen wir mit der Informationslogistik um und was ist das überhaupt? Bei diesem Vortrag geht es um unsere gemachten Erfahrungen bei der Änderung unserer Kommunikation, die Stärken und die Schwächen aber auch die Chancen und Risiken.



Olivia Zwahlen
(Allianz Schweiz)

Service Integration and Management

Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dafür, IT-Services teilweise an unterschiedliche IT-Dienstleister auszulagern, um ihre Unternehmensprozesse zu optimieren und von den Best-of-Breed-Dienstleistungen der jeweiligen Anbieter zu profitieren. Service Integration and Management (SIAM) ist eine Managementmethode, die in solchen Multi-Provider-Umgebungen eingesetzt werden kann um die steigende Komplexität beherrschbar zu machen. Mit einem SIAM-Modell gibt es eine End-to-End-Sicht auf die Services und klar definierte und zugewiesene Verantwortlichkeiten. Der Ansatz wendet etablierte Standards zur Orchestrierung der Servicebereitstellung an



Claire Agutter
(Scopism Ltd.)

und integriert IT-Services verschiedener Anbieter, um sicherzustellen, dass sie sich nahtlos zusammenfügen und Geschäftsvorteile bieten.

Die neue ITIL 4

ITIL 4 wird mit Spannung erwartet – nun ist ein erster Teil davon da. Im Januar 2019 werden die Train the Trainer Ausbildungen durchgeführt sein und danach wird das Foundation Buch offiziell einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt. Vor diesem Zeitpunkt darf man noch keine Details veröffentlichen, dennoch zeigen die ersten Eindrücke, dass es eine gelungene Überarbeitung sein wird. Viele der Kernelemente sind natürlich noch vorhanden, aber es hat auch eine gehörige Modernisierung stattgefunden. Neu propagiert ITIL 4 ein so genanntes Service Value System – dies bedeutet zum einen Fokus auf den Mehrwert (Value) und



Angelo Leisinger
(CLAVIS k/w)

zum anderen eine Ausweitung über den Rahmen der IT hinaus. Selbstverständlich finden nun auch aktuelle Themen ihren Platz: Digitalisierung, Agile, DevOps, Security, Service Integration und andere mehr. Insbesondere wird der Mensch vermehrt in den Fokus gerückt.

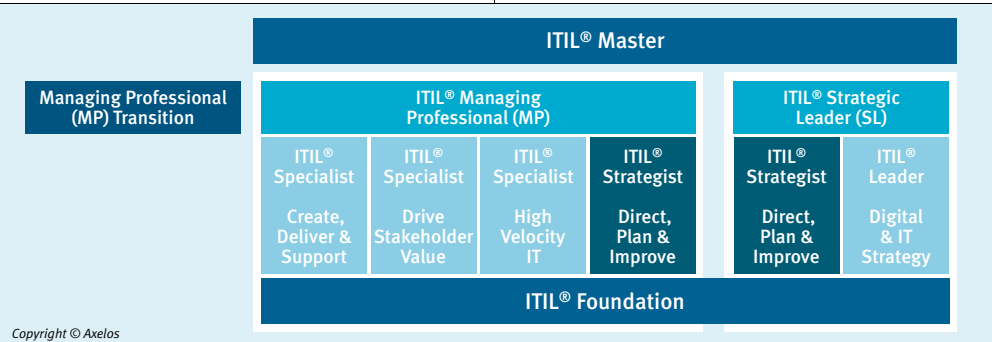
Bis zum Zeitpunkt des Forums im März 2019 werden wir eine erste realistische Beurteilung der neuen Elemente vornehmen können.

Integration der Künstlichen Intelligenz im Service Management

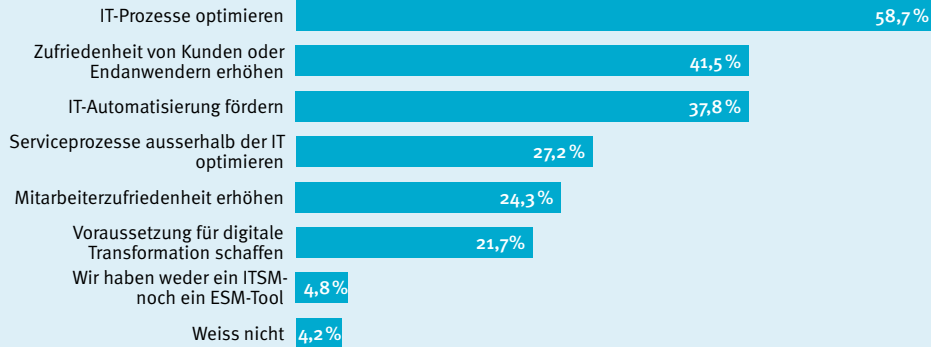
Durch die Verknüpfung von Chatbots und Service Management wird ein positives Kundenerlebnis der Nutzer und eine Erleichterung der Arbeitsabläufe der Service Desk Mitarbeiter geschaffen. Erfahren Sie in diesem Vortrag den aktuellen Stand der Forschung als auch die Einsatz-



Alexander Wachtel
(ESCde)



Was sind die Zielsetzungen Ihres Unternehmens für die Einführung eines ITSM- oder ESM-Tools?



Quelle: IDG 2018

bereiche und Integrationsmöglichkeiten von effizienten Chatbots durch künstliche Intelligenz (KI). Der Chatbot versteht dabei die Anfragen in natürlicher Sprache, leitet das Anliegen des Nutzers her und weist einen Mitarbeiter im Service Desk durch ein Ticket an, das Problem zu bearbeiten oder bietet eine Self-Service-Lösung an.

Digitalisierung in der IT = Geschäftsprozesse umspannen Servicemanagement

Speziell im Servicemanagement werden Abläufe schon teilweise durch Tools wie **ServiceNow**, **Atlassian Jira** **ServiceDesk** oder **Zendesk** unterstützt. Dennoch passiert vieles händisch. Das liegt häufig daran, dass die eingesetzten Tools zu unflexibel



Michael Amann-Langeder (ProMind)

oder zu teuer sind. Hier kann das ITSM von flexiblem und digitalem Prozessmanagement lernen. Prozesse über Abteilungs- und Toolgrenzen hinweg zu beleuchten, das ist das Ziel. Das ist Digitalisierung.

Das erklärte Ziel der Digitalisierung ist es, Mehrwert über durchgängige Prozesse zu schaffen. DSGVO und ISO 9001:2015 zeigen eindrücklich die Richtung. In diesem Vortrag erleben Sie anhand zahlreicher Praxisbeispiele aus international agierenden Unternehmen,

- welche Rolle durchgängige Prozesse haben,
- wie sich Geschäftsprozesse in BPMN 2.0 mit Tools wie servicenow verbinden lassen,
- wo der Unterschied zu klassischen Workflows ist und
- welche Potentiale sich aus standardisiert modellierten Prozessen ergeben, wenn diese toolübergreifend ausführbar werden.

ReferentInnen

Claire Agutter ist Scopism Direktor und leitet die ITSM-Zone, die sich auf die Sammlung von Best Practice E-Learning zu diesem Thema spezialisiert hat.

Dr. Michael Amann ist agiler Praktiker und Prozessexperte mit intensiver Erfahrung als Product Owner und Projektleiter. Die Plattform Cockpit365 entwickelte er mit. Diese Plattform verbindet Prozesse, Tools und Menschen und bildet somit die technologische Basis für die Digitalisierung von Unternehmen – sein Schwerpunkt war: »Organisationsübergreifende Geschäftsprozesssteuerung in global verteilten Unternehmensverbänden«

Miguel-Angel Jiménez ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.

Christian Knecht, Dipl.-Betriebswirt, war bei Hewlett Packard und Credit Suisse tätig. Schwerpunkte waren dabei das Sourcing von Dienstleistungen und die Optimierung der Prozesse durch Automatisierung, Outsourcing, Near-/Offshoring und Compliance Management. Heute ist Christian Knecht Mitglied der Geschäftsleitung der Karer Consulting und als Berater im Bereich IT Business Management tätig.



Angelo Leisinger (CLAVIS klw) ist langjähriger Projektleiter und Experte in Service Management. Er

begann seine Karriere 1979 beim Schweizerischen Bankverein und ist seit 1996 CEO der Beratungsfirma CLAVIS klv AG in Basel. Angelo Leisinger ist ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager und ISO/IEC 27000 Auditor.

Markus Müller fing als SAP Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter Anderem als Vice President für itSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job bei ABB erhielt, wo er nunmehr als Group Vice Präsident tätig ist.



Thomas Spring (PLAIN IT AG)

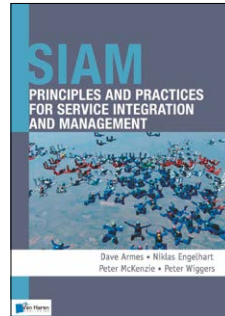
Peter Stanjeck ist seit Oktober 2014 als Geschäftsführender Direktor der USU AG tätig. Seit 2006 verantwortete er das Produktmanagement und die Produktstrategie im Geschäftsbereich USU Business Service Management. Zuvor war er 10 Jahre Unternehmensberater bei Accenture.



Olivia Zwahlen arbeitet seit dem 2007 bei der Allianz im Bereich Operations und besitzt mehrjährige Berufserfahrung im Service Desk sowie im 2nd Level Application Support. Seit 2018 hat sie die Leitung vom ICT Service Desk der Allianz Technology AG übernehmen dürfen. Im Jahr 2018 beschäftigt

sie sich vor allem mit der Automatisierung und Digitalisierung. Ein grosses Thema und eine spannende Herausforderung dabei ist auch die Kommunikation mit den Kunden.

Literaturempfehlungen



Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. Bei **BITSeN.ch**

Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen **CON•ECT BUSINESS ACADEMY**

ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. Software-Architektur und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Service Management, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service Management Forum** (**itSMF Austria**) hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.



Konzeption und Umsetzung von Chatbots

Referent: Alexander Wachtel
(ESCde)

Termine: 27. März 19, 10. Sept. 19,
Zürich



Im Rahmen dieses Workshops erhalten Sie einen Einblick in die Theorie und Praxis von Chatbots. Ausserdem besprechen wir, welche Strategien es gibt, um einen erfolgreichen ChatBot zu bauen und einzusetzen. Abschliessend führen wir mit Ihnen den kompletten Prozess der Umsetzung eines Chatbots – angefangen von der Idee, zur Konzeption und Implementierung des Chatbots – durch.

- Definition und Funktionsweise von Chatbots
- Einsatz- und Integrationsmöglichkeiten
- Zusammenhänge zwischen KI und Chatbots
- Do's und Don'ts bei der Chatbot-Umsetzung
- Überblick über Tools und Technologien zur Umsetzung von Chatbots
- Konzeption eines Chatbots: Entwicklung der Idee, Dialog Management, NLP (Natural Language Processing) und NLU (Natural Language Understanding) Grundlagen, Prinzipien Konversations-Designs, Systemarchitektur
- Erstellung des Chatbots mit Hilfe eines Tools, Testing und Training.

Teilnahmegebühr: € 499,-/Sfr 565,- (Alle Preise + MwSt.)

IT-Servicekatalog

Services in der IT professionell designen
und erfolgreich implementieren

Referent: Robert Scholderer
(Consultant)

Termin: 16.–17. Mai 19, Zürich



Inhalt

- Grundlagen
- Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs
- Modellierungsmethoden für IT-Services
- Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren
- Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand
- Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten
- Imageansatz: Das Image des Unternehmens zählt
- Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren
- Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen
- Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt
- Architekturansatz: Techniker am Werk
- Anwenderbericht aus dem Flughafen Nürnberg
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

Teilnahmegebühr: € 1.850,-; Frühbucher: € 1.750,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

SIAM® (Service Integration And Management) Overview

Referent: Angelo Leisinger
(Clavis klw AG)

Termin: 29. März 19, Zürich



SIAM® ist eine Methode, um verschiedene IT Service Provider so zu managen, dass die Bedingungen für eine nahtlose Integration geschaffen werden. Wieder ist eine englische Organisation (BCS – British Computer Society mit über 74 000 Mitgliedern), die als Vorreiter einen »Body of Knowledge« In Buchform publiziert und – zusammen mit EXIN – einen Zertifizierungs-Pfad ausgearbeitet hat.

Der Workshop gibt einen Überblick über:

- Das SIAM-Modell und die »Implementation Roadmap«
- Die grundlegenden SIAM-Praktiken und Konzepte
- Die SIAM-Governance-Strukturen
- Beispiele aus der Praxis
- Den bestehenden Zertifizierungs-Pfad (SIAM® Foundation)
- Aktuelle Entwicklungen (SIAM® Professional)

Teilnahmegebühr: Sfr 690,-; Frühbucher: Sfr 590,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

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-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager, Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transition Management.

Teilnahmegebühren

bis 20. Februar 2019: CHF 250,-
ab 21. Februar 2019: CHF 350,-

Mit Ehreineinladung für IT-Servicemanager in der Fachabteilung von Anwenderfirmen, Verwaltung oder IT-Branche (ausgenommen Consultants und Salesfunktionen): bis 20. Februar 2019 kostenfrei; ab 21. Februar 2019: CHF 250,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2019 kostenfrei.

www.conect.at www.bitsen.ch



BITSeN.ch

Anmeldung

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 16. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 26. 3. 2019 an (CHF 250,- bis 20. 2.; CHF 350,- ab 21. 2.; mit Ehreineinladung für IT-Anwender: kostenfrei bis 20. 2.; ab 21. 2. CHF 250,-).

Auf Einladung von BITSeN.ch iTSMF

Mit Ehreineinladung von Beyond Trust Cordaware CLAVIS klw
 CON•ECT ESCde Karer Consulting Microdyn PlainIT
 ProMind Proventx USU

Ich bin IT-Anwender IT-Anbieter

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)