



Business & IT Service Management

21. Januar 2010

Vienna Marriott Hotel, Parkring 12a, 1010 Wien

- Business Service Management 2010
- Business Service Modellierung
- Informationsmanagements als Single Point of Information im IT-ServiceDesk
- Überwachung der IT-Servicequalität
- Mit Wissen wachsen - KnowledgeBases
- Risiko-Management - Risiko unter Kontrolle
- ITIL in Österreich

U·S·Z

Consulting

Repräsentant von Forrester Research Inc. in Österreich

FORRESTER®

 **Axios**[™]
SYSTEMS

usu 
GRUPPE
LEUTEK | OMEGA | USUAG

 **Compuware.**
We make IT rock
around the world

IBM

altran

cirquent | NTT DATA
credible consulting | Group

FrontRange 
SOLUTIONS®

K o n f e r e n z p r o g r a m m

21. Januar 2010

Moderation: *Christian A. Ettl, Senior Manager,
IT Consulting Austria & CEE & Mitglied der Geschäftsleitung / BearingPoint GmbH*

08:30-09:00 **Empfang und Registratur**

09:00-09:10 **Begrüßung**

Dr. Alexander Loisel, Geschäftsführer / L.S.Z Consulting

09:10-09:40 **Das ausgebliebene ITIL-Wunder**

Hört man sich unter CIOs und IT-Leitern um dürfte der Deckungsgrad hinsichtlich ITIL-Einführung nahe 100% sein. Also alles bestens in Österreichs IT-Abteilungen: Effiziente Prozesse, auf Kunden ausgerichtete Services und zufriedene User.

Die Realität sieht anders aus!

Wie viel ITIL gibt es in Österreichs Unternehmen und wo stehen IT-Abteilungen heute? Lohnt es sich gestrandete ITIL-Projekte zu reanimieren und was müsste im 2. Anlauf besser werden? Warum steht vielerorts bereits die ersten Post-ITIL-Implementation Prozessoptimierung an?

Der Vortrag zeigt auf warum ITIL die gesteckten Ziele nicht erreichen konnte und wie innovative IT-Abteilungen ITIL erfolgreich für sich genutzt haben.

Mag. Michael Strohmeier, Lead Consultant / Altran Österreich GmbH

09:40-10:10 **Business Service Modellierung - Erfolgreiche Ansätze**

Die Anatomie eines IT Services muss als Mittel zum Zweck aufgefasst werden und die Modellierung von sowohl Business- als auch IT-Services und ihre Zusammenhänge ermöglichen. Das klingt trivial, wird aber häufig nicht befolgt. Zu dominant sind reine IT Services, wie Applikationen und ihre Infrastruktur sowie Darstellungen der IT Betriebsprozesse. Cirquent hat basierend auf ITIL V3 ein Vorgehensmodell zur Business Service Modellierung entwickelt und dieses in verschiedenen Projekten erfolgreich eingesetzt. Im Vortrag wird das Vorgehensmodell präsentiert und am Beispiel von Projekten vertieft.

Jalal Razi, Leiter Business Unit "IT Management Consulting" / Cirquent GmbH

10:10-10:40 **Mit Wissen wachsen - was KnowledgeBases alles für die IT bedeuten können!**

KnowledgeBases werden zunehmend ein Thema. Nach einigen Jahren, in denen die Enttäuschung der ersten Versuche verarbeitet werden musste, werden Wissensdatenbanken zu einem wieder wichtigen Werkzeug. Nicht zuletzt deswegen, weil ITIL Wissen als wichtiges Thema entdeckt hat. Und nicht zuletzt deswegen, weil zunehmend IT-Management-Anbieter ebenfalls dieses Thema aufgreifen.

Im Vortrag werden Wissensdatenbanken erst einmal kurz technisch und funktional charakterisiert, denn es geht nicht darum, Wunder zu verlangen.

Dann werden Wissensdatenbanken in Ausschnitten in die ITIL-Prozesswelt eingefügt und aufgezeigt, welche Resultate und Ergebnisse man damit insbesondere im Service erzielen kann. Danach zeigt der Vortrag auf, dass und wie Wissensdatenbanken für die IT ein hervorragend „verkaufbares“ Produkt werden können, das die IT den Fachbereichen als neuen Service anbieten kann.

Harald Huber, Chief Technologie Officer / USU AG

10:40-11:20 **Kaffeepause**

K o n f e r e n z p r o g r a m m

21. Januar 2010

11:20-11:50 Einführung eines Informationsmanagements als Single Point of Information im IT-Servicedesk

Proaktive Information der Anwender ist in der heute schnelllebigen Informationsgesellschaft nicht mehr wegzudenken. Dieses gilt im Störungsfalle sowie bei der Neueinführung und Veränderung von Systemen. Die Aufgabenstellung und Implementierung des SPOI beinhaltet neben der Auswahl der Tools auch die marketingwirksame Kommunikation, Erstellung von Prozessen sowie die Generierung der Zielgruppen. In diesem Vortrag wird unter anderem eingegangen auf:

- Gründe für die Entscheidung
- Kosten und Nutzen
- Auswahl der Tools
- Design der Prozesse
- Implementierung
- Ausblick

Dirk Fietkau, Leiter IT-Servicedesk / KSB Aktiengesellschaft in Kooperation mit Axios Systems GMBH

11:50-12:20 Überwachung der IT-Servicequalität im Wiener Krankenanstaltenverbund

Der Vortrag zeigt auf, wie die KAV-IT unternehmenskritische Anwendungen mittels Compuware misst. Dies bietet neben Performance-Analysen und Verfügbarkeitsmessungen anhand definierter Service Levels auch zahlreiche Möglichkeiten zur Fehleranalyse, zu Trendanalysen für die Performance-Entwicklung eines Anwenderservices sowie zu Analysen in Bezug auf die Auslastung der zugrunde liegenden Infrastruktur. Diese Messungen belegen überdies, dass die abgeschlossenen Zielvereinbarungen voll und ganz erfüllt werden konnten.

*Barbara Albrecht-Pöltner, Leiterin Rechenzentrum,
Wiener Krankenanstaltenverbund Informationstechnologie*

12:20-12:50 Risiko-Management - Risiko unter Kontrolle

Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Turbulenzen steigt die Bedeutung des professionellen Risikomanagements. In diesem Zusammenhang stellt sich auch verstärkt die Frage nach dem „Wertbeitrag“ der IT im Unternehmen. Der Vortrag zeigt den ganzheitlichen Ansatz der IBM zu diesem Thema und beleuchtet die wesentlichen Aspekte des Geschäfts- und IT- Risikomanagements. IBM als Ihr Risikomanagementpartner bietet spezifische Lösungen für beide Themenbereiche an.

Christian Kudler, Strategic IT Consultant / IBM Österreich

12:50-13:10 Business Service Management: Effizient, Effektiv und Normgerecht

FrontRange Service Management (ITSM), zertifiziert von Pink Elephant und Serview unterstützt alle Anforderungen moderner IT-Service-Management-Applikationen – dies bedeutet alle sieben Best Practices von ITIL: Incident-, Problem-, Release-, Availability-, Configuration-, Service-Level- und Change-Management. Die ITIL-konformen Prozesse laufen auf der „FrontRange Foundation“, einer auf Microsoft .NET- Technologie basierenden SOA-Plattform mit einer integrierten Configuration Management Database (CMDB). Damit überzeugt die Lösung durch hohe Anwenderfreundlichkeit, große Flexibilität und einfache Anpassbarkeit; so haben FrontRange-Kunden einen schnellen ROI. Durch die Einführung von FrontRange Service Management erfolgt eine signifikante Qualitätssteigerung des IT Service bei gleichzeitiger Reduzierung der Kosten (TCO). Zusammen mit der kompletten Suite der IT Service Management Module, Infrastructure Management, Advanced Self Service und Voice Access Optionen sowie der Auswahlmöglichkeit IT Service Management „On Premise“ als auch als Service (SaaS) zu betreiben, liefert FrontRange eine marktführende, konsolidierte End-To-End Service-Desk-Lösung der neuen Generation.

Gerd Misslebeck, Presales Consultant / FrontRange Solutions Deutschland GmbH

ab 12:50 Mittagsbuffet und abschließendes Get together an den Informationsständen

Teilnahmegebühren

Die Teilnahme ist für User kostenlos. Die Teilnahmegebühr für IT-Anbieter / Berater beträgt einschließlich Konferenzdokumentation, Mittagsbuffet und Erfrischungsgetränken **€ 350,-** (zuzügl. 20% MWSt.) pro Teilnehmer. Wir ersuchen Sie, die Konferenzteilnehmergebühr vor dem 19. Januar 2010 zu überweisen; wobei Sie aufgrund Ihrer Anmeldung eine Anmeldebestätigung/Faktura erhalten. Infolge von Terminproblemen Ihrerseits kann zur Konferenz selbstverständlich ein Vertreter gesandt werden. Etwaige Programmänderungen aus dringendem/krankheitsbedingtem Anlass kann sich der Veranstalter vorbehalten.

L.S.Z Consulting

Loisel.Spiel.Zach GmbH ist seit über 20 Jahren **als Marktforschungs- und Dienstleistungsunternehmen ausschließlich im IT-Bereich** tätig.

Neben der Konzeption und Durchführung von Branchen- und Technologiekonferenzen werden Fachevents wie **Business Breakfasts** und **Studienreisen** angeboten.

Seit 2003 hat L.S.Z Consulting die Partnerschaften im Bereich Marktforschung erweitert und agiert als österreichischer Repräsentant für Forrester/Research. Dadurch erhalten sowohl Anbieter als auch Anwender topaktuelle Informationen und Trends vom internationalen IT-Markt.

Die Gesamtübersicht aller Events und Konferenzen finden Sie auf unserer homepage:
www.lsz-consulting.at

Nähere Informationen zu unserem Partner:
www.forrester.com

Ja, ich melde mich zur **Konferenz Business & IT Service Management** am 21. Januar 2010, Vienna Marriott Hotel, Parking 12a, 1010 Wien, an.

Die Teilnahme ist kostenlos!
Für IT-Anbieter / Berater fällt eine Gebühr von **€ 350,-** (zuzügl. 20% MWSt.) an.

Sollten Sie sich für die Konferenz anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 19. Januar 2010. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungsgebühr von **€ 75,-** in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.



1. Konferenzteilnehmer:	Zuname:	Vorname:	
	Funktion:	Titel:	Geb. Datum:
2. Konferenzteilnehmer:	Zuname:	Vorname:	
	Funktion:	Titel:	Geb. Datum:
Firma:	Straße:	Fax:	
Ort:	Telefon:	eMail:	

Senden Sie bitte die ausgefüllte Anmeldung an: L.S.Z Consulting c/o Loisel.Spiel.Zach GesmbH, Mayerhofgasse 6, 1040 Wien, Tel: +43 1 50 50 900, per Fax +43 1 50 50 912 oder per e-mail: tanja.boehm@lsz-consulting.at
Im Internet finden Sie uns unter: <http://www.lsz-consulting.at>

Ich/Wir bin/sind damit einverstanden, dass meine/unsere Namens- und Adressdaten in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden und dieses an die Sponsoring-Partner der L.S.Z Consulting weitergegeben wird.