

# *itSMF* Kongress 2006

Stabilität & Dynamik

5.-6. 12. in Stuttgart  
Pre-Workshops am 4.12.

Der Kongress für die  
ITSM Community



***itSMF***  
IT Service Management Forum\*  
Deutschland e.V.

[www.itsmf.de](http://www.itsmf.de)

PROGR A M M J a h r e s k o n g r e s s

Wir freuen uns starke Partner an unserer Seite zu haben...

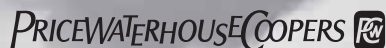


...und danken unseren Sponsoren für die Unterstützung.

## Hauptsponsoren



## Sponsoren



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie herzlich einladen, gemeinsam mit den anderen Mitgliedern unserer ITSM-Community auf dem diesjährigen itsSMF Jahreskongress zum 6. mal aktuelle und zukunftsweisende Fragestellungen zu diskutieren.

Mit jährlich steigenden Teilnehmerzahlen, im letzten Jahr über 300 und über 40 Aussteller, hochkarätigen Keynotespeakern und Referenten aus Theorie und Praxis, ist ein erfolgversprechender Erfahrungsaustausch gewährleistet.

Unser hochrangig besetztes Programmteam mit Vertretern von Bosch, Daimler, HP, IBM, Uni St. Gallen – um nur die Prominentesten zu nennen - hat für den diesjährigen Kongress vielversprechende Vorträge und Pre-Workshops ausgewählt. Der diesjährige Kongress verspricht dadurch ein noch größerer Erfolg zu werden:

- ▶ 7 Pre-Workshops zum Einstieg in die Themen starten bereits am Montag, den 4.12.
- ▶ 4 parallele Streams an den beiden Kongresstagen
- ▶ internationale ITSM-Experten als Keynotespeaker
- ▶ erste Einblicke in ITIL Refresh
- ▶ Präsentation der Ergebnisse der Arbeitskreise, Unternehmenszertifizierung/ISO 20000, ITIL in der öffentlichen Verwaltung, Operational Service Management, ITIL/COBIT
- ▶ Eine umfangreiche Ausstellung mit über 40 Ausstellern und Sponsoren
- ▶ Eine unterhaltsame Abendveranstaltung mit Gala Diner in der historischen „Alten Reithalle“ und einem provozierenden und inspirierenden Gastredner zur Serviceorientierung runden die Veranstaltung ab

Mit unseren Themenschwerpunkten *IT-Governance*, *IT-Compliance*, *CMMI* und *COBIT* und natürlich *ITIL Refresh* adressieren wir hochwertige Themen, die im ITSM derzeit jeden beschäftigen.

Dies alles erwartet Sie in angenehmer, entspannter Atmosphäre im Herzen von Stuttgart. Lassen Sie sich nicht die einmalige Gelegenheit entgehen, mit Experten aus Forschung und Praxis sowie mit Fachkollegen die drängenden Fragen des ITSM zu diskutieren.

Wir würden uns freuen, Sie auf dem itsSMF Jahreskongress im Dezember in Stuttgart begrüßen zu dürfen.

Ihr Vorstand des itsSMF Deutschland e.V.

Steven Handgrätiger - Erster Vorsitzender -  
Matthias Goebel - Stellv. Vorsitzender -  
Paul Martini - Schatzmeister -

Die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) gilt mittlerweile als De-facto-Standard zur Strukturierung des IT Service Managements und trägt damit einen entscheidenden Anteil an der **Stabilität** in diesem Bereich. Neben seiner Leistungsfähigkeit als Framework für die betriebliche Umsetzung muss ITIL jedoch in zunehmendem Maße auch seine Anpassungsfähigkeit an die laufend wechselnden Anforderungen an das IT Service Management beweisen. Hintergrund dieser Dynamik sind unter anderem gesetzliche Anforderungen bei *SOX* oder *Basel II*.

Mit diesen Regulierungen erhält die Forderung nach einem „ordnungsgemäßen“ IT-Betrieb völlig neue Qualitäten: Bisher galt die Bereitstellung einer zuverlässigen und leistungsfähigen IT-Infrastruktur sowie die Berücksichtigung von Anwenderanforderungen als die Herausforderung für das IT-Management – die sich weitgehend autonom vollzog. Jetzt tauchen vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen Anforderungen an das IT-Management auf, die einerseits neu sind, und andererseits nicht mehr ausschließlich in der gewohnten Eigenverantwortlichkeit durch den IT-Betrieb erfüllt werden können.

Damit nicht genug: Der IT-Betrieb erfährt eine deutlich höhere Aufmerksamkeit durch die Unternehmensführung. Diese „*Management-Attention*“ resultiert nicht nur aus der zunehmenden Bedeutung der IT für den Geschäftserfolg, sondern ergibt sich auch aus der gesetzlich eingeforderten Verantwortlichkeit der Unternehmensführung für den ordnungsgemäßen Geschäftsbetrieb bis hin zu strafrechtlichen Konsequenzen.

Zusätzliche **Dynamik** entsteht durch das grundlegende Re-Design („*ITIL Refresh*“) des etablierten ITIL-Frameworks. Auch *COBIT*, mit dem sich das IT-Management in den letzten Jahren auseinander gesetzt hat, durchlief einen vergleichbaren Wandel und liegt in einer neuen Version vor. Verunsicherung entsteht durch aktuelle Entwicklungen auf dem Gebiet der Zertifizierung des IT-Betriebs. Noch ist nicht in letzter Konsequenz klar, welche Auswirkungen beispielsweise eine *ISO 20000* auf den IT-Betrieb hat. Vor dem Hintergrund formalisierter Best-Practice-Ansätze wird zudem häufig die korrespondierende Notwendigkeit zur Weiterentwicklung von Unternehmenskultur und Mitarbeiterqualifikation vergessen.

Die dargestellten Entwicklungen unterstreichen die Notwendigkeit zur Kommunikation zwischen IT-Management, Business-Management und Anwenderbereichen. IT Service Management ist nicht länger eine Domäne technisch orientierter IT-Dienstleister.

Der diesjährige itsMF Jahreskongress hat sich die Aufgabe gestellt, diesen Dialog zu ermöglichen und zu fördern. Deshalb sind neben den IT Service Management-Professionals explizit die Vertreter der Unternehmensführung und Führungskräfte aus den Anwendungsbereichen angesprochen.

- ▶ Profitieren Sie als Kongressteilnehmer von Anwendungserfahrungen, die namhafte Unternehmen bereits im Umgang mit der dargestellten Dynamik gemacht haben.
- ▶ Tragen Sie mit Ihren Erfahrungen zur Weiterentwicklung von Lösungen und damit zur Stabilität des IT Service Managements bei.

Keynotes zu aktuellen Entwicklungen der *IT-Governance*, Erfahrungen über die Umsetzung von *Compliance-Anforderungen*, Hinweise zu *ITIL Refresh* aus erster Hand und *Praxisberichte* zur Umsetzung des IT Service Managements werden ergänzt durch vertiefende *Fachvorträge* in den thematischen Streams.

## ITIL Know-how und Kontakte von und für Anwender und Experten

- ▶ Adlon Datenverarbeitung GmbH
- ▶ Alegri International Service GmbH
- ▶ Arbeitskreise des itSMF Deutschland e.V.
- ▶ ALTANA Pharma AG
- ▶ Arcondis AG
- ▶ AWS-Consulting
- ▶ Basel Consulting Group
- ▶ Business Continuity Institut Deutschland e.V.
- ▶ Colt Telecom GmbH
- ▶ DaimlerChrysler AG
- ▶ DCON Software & Service AG
- ▶ Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.
- ▶ drbassler Managementberatung
- ▶ Dr. Ralf Kneuper Beratung für Software-qualitätsmanagement und Prozessverbesserung
- ▶ EnBW Energie Baden-Württemberg AG
- ▶ Fachhochschule Bochum
- ▶ Fachhochschule für Wirtschaft Berlin
- ▶ Fichtner Consulting & IT AG
- ▶ Flughafen München GmbH
- ▶ Fraunhofer IAO
- ▶ Gartner Deutschland GmbH
- ▶ gedas operational services GmbH & Co. KG
- ▶ Hewlett Packard GmbH
- ▶ IDS Scheer AG
- ▶ IMPAQ PLURALIS AG
- ▶ Ingenieurbüro Service Management Gate
- ▶ ISACA
- ▶ ITC GmbH
- ▶ IT ECONOMY DOLD
- ▶ ITSM Consulting AG
- ▶ itp-commerce ltd
- ▶ itSMF Kanada
- ▶ Sogeti Luxemburg
- ▶ jst consulting
- ▶ Landeskriminalamt Baden Württemberg
- ▶ Landeszentrum für Datenverarbeitung BaWü
- ▶ Masters Consulting GmbH
- ▶ MRO Software GmbH
- ▶ Nortel Networks Germany GmbH & Co.KG
- ▶ Postbank Systems
- ▶ PriceWaterhouse Coopers
- ▶ SAS International
- ▶ Siemens Business Service GmbH & Co. OHG
- ▶ Siemens VDO Automotive
- ▶ Stadtverwaltung Wuppertal
- ▶ Swisscom Mobile
- ▶ T-Systems Enterprise Services GmbH
- ▶ Thomas Greb Consulting
- ▶ Universität Duisburg-Essen
- ▶ Universität St. Gallen

Der **itSMF Kongress 2006** bietet das deutschlandweit größte Forum, um sich mit Fachkollegen zu den aktuellen Themen des IT Service Managements auszutauschen.

### Fakten

- ▶ 40 Aussteller und
- ▶ mehr als 300 Teilnehmer
- ▶ 7 Pre-Workshops
- ▶ 30 Fachvorträge

### Zielgruppen

- ▶ CIOs, IT-Management,
- ▶ Organisations- und Projektleiter,
- ▶ IT Service Manager und
- ▶ IT Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

## Kongressteilnehmer (2005)

### Berufsgruppen

Unternehmensführung	8%
IT Management	19%
Organisations- u. Projektleitung	11%
IT Service Management	37%
Beratung	25%

### Branchen

Öffentliche Verwaltung	11%
Informationstechnik/Telekommunikation	20%
Handel / Kredit- und Versicherungsgewerbe	8%
Software-/Systemhaus	15%
Unternehmensberatung	18%
Dienstleistungsunternehmen	20%
Verarbeitendes und produzierendes Gewerbe, chemische/pharmazeutische Industrie	8%

### Bewertung der Veranstaltung

sehr gut	12%
gut	54%
befriedigend	29%
weniger gut	5%

## Messe und Ausstellung

Der itSMF Kongress wird auch dieses Jahr wieder durch eine Ausstellung von **IT Service Management-Dienstleistern, Toolherstellern, Schulungs- und Beratungsunternehmen** sowie **Fachverlagen** abgerundet. Auf ca. **1000 m<sup>2</sup>** präsentieren rund 40 Aussteller ihre Produkte und Leistungen und stehen den Teilnehmern für Demonstrationen und Diskussionen zur Verfügung. Die Mischung aus Ausstellungsständen, Bewirtungs- und Pausenzonen schafft eine kommunikative Atmosphäre.

## Sponsoren

Wie auch in den vergangenen Jahren bieten wir Unternehmen die Möglichkeit, sich als Sponsoren einem breiten Publikum zu präsentieren. Sie haben damit das Recht, mit dem Logo des itSMF Deutschland e.V. und der Aussage Ihres Sponsorings für den itSMF Kongress 2006 (Beispiel: „Sponsor itSMF Kongress 2006“) auf Ihren Geschäftspapieren, Marketingmaterialien und auf Ihrer Homepage hinzuweisen. Wir bieten Ihnen zwei Sponsoring-Pakete, deren Leistungsumfang Sie der Sponsoren-Information entnehmen können. Unter [www.itsmf.de](http://www.itsmf.de) können Sie sich die Sponsoren-Informationen herunterladen oder Sie fordern sie per E-Mail ([info@itsmf.de](mailto:info@itsmf.de)) an.

## Folgende Unternehmen werden auf der Fachausstellung vertreten sein\*

- ▶ ADLON Datenverarbeitung GmbH
- ▶ Auditec S.A.
- ▶ Axios Systems GmbH
- ▶ Bechtle AG
- ▶ BMC Software GmbH
- ▶ Cordaware GmbH
- ▶ Compuware GmbH
- ▶ Emprise Process Management GmbH
- ▶ exagon consulting & Solutions gmbh
- ▶ FNT GmbH
- ▶ FrontRange Solutions Deutschland GmbH
- ▶ Gardner Deutschland GmbH
- ▶ Hewlett-Packard GmbH
- ▶ HiSolutions AG
- ▶ iET Solutions GmbH
- ▶ Ingenieurbüro Service Management Gate
- ▶ Innovative Consulting SRL
- ▶ IT-ProcessMaps, Stefan Kempster
- ▶ ITSM Consulting AG
- ▶ itSMF Deutschland e.V.
- ▶ Managed Objects
- ▶ MASTERS Consulting GmbH
- ▶ mITSM Munich Institute for IT Service Management
- ▶ MKS GmbH
- ▶ MRO Software
- ▶ Norcom Information
- ▶ Technology AG
- ▶ Oblicore Deutschland GmbH
- ▶ PricewaterhouseCoopers
- ▶ Q to be GmbH & Co. KG
- ▶ Quint Wellington Redwood
- ▶ Siemens Business Services GmbH
- ▶ Sirius Consulting & Training AG
- ▶ Software Spectrum GmbH
- ▶ syscovery AG
- ▶ TeamQuest Corporation
- ▶ Tema - Technologie- u. ManagementBeratung GmbH
- ▶ Tideway Systems
- ▶ TOPdesk Deutschland GmbH
- ▶ TÜV Informationstechnik GmbH
- ▶ TÜV Süd Informatik & Consulting Service GmbH
- ▶ van Haren Publishing
- ▶ Wendia AG Deutschland

\*Stand 23. November 06

**Als Keynote Speaker für unseren Kongress konnten wir dieses Jahr die folgenden Persönlichkeiten gewinnen:**

**Prof. Dr. Walter Brenner**

Geschäftsführender Direktor des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen.



**IT-Governance – Compliance versus Führung**

Die Anforderungen einer umfassenden IT-Governance werden auf der Ebene der Unternehmenssteuerung und der Unternehmenskultur unterschiedlich interpretiert und damit auch unterschiedlich implementiert. Über die Forderung nach Compliance – auch des IT-Betriebs – werden konkrete – überwiegend regulatorische Anforderungen an die Umsetzung gestellt. Welcher Entscheidungsspielraum bleibt dem Management, wenn diese Anforderungen auf gesetzlichen Regelungen basieren und umgesetzt werden müssen? Treten Compliance-Anforderungen an Stelle von Führungsentscheidungen oder steht über die Compliance-Anforderungen dem Management ein Instrument zur Umsetzung eines ordnungsgemäßen IT-Betriebs zur Verfügung?

**Matthias Eder**

Finanzpräsident, Leiter der EDV-Abteilung in der Oberfinanzdirektion Karlsruhe („Landeszentrum für Datenverarbeitung“ (LZfD) Baden-Württemberg)



**ITIL in der Finanzverwaltung Baden-Württemberg**

ITIL in der Öffentlichen Verwaltung – Matthias Eder gibt einen Erfahrungsbericht einer schrittweisen Implementierung von ITIL. Neben einer Darstellung der Besonderheiten in einer öffentlichen Organisation werden Barrieren und deren Überwindung thematisiert.

**Dr. Kurt Glasner**

Partner bei PricewaterhouseCoopers und verantwortlich für Performance Improvement.



**Compliance konkret – Erfahrungsbericht aus Sicht einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

Die Erfüllung von Compliance-Anforderungen ist heute noch für viele Unternehmen nur schwer zu kalkulieren. Compliance bestimmt, was getan werden muss – darüber, wie dies dann in Projekten umzusetzen ist, liegen

bislang kaum konkrete und übertragbare Erfahrungen vor. PricewaterhouseCoopers als eine der führenden Wirtschaftsprüfungsgesellschaften verfügt hierzu inzwischen über einen reichhaltigen Erfahrungshintergrund. Dr. Glasner wird, basierend auf diesen Erfahrungen, praktische Hinweise zum Umgang mit Compliance geben.

**Prof. Dr.-Ing. Hans-Joachim Popp**

CIO des Deutschen Zentrums für Luft-und Raumfahrt und dort u.a. verantwortlich für die Steuerung des Flächendienstleisters T-Systems Solutions for Research.



Foto: C. Vohler

**ITIL und der Mensch - zwei Welten begegnen sich...**

ITIL bildet ein klar definiertes Framework für Best-Practice im IT Service Management. Auch hier stehen Aussagen zu dem, was zu tun ist im Vordergrund. Zur konkreten Umsetzung finden sich nur vereinzelt Hinweise in den ITIL-Publikationen. Ein besonders explosives Spannungsverhältnis zwischen formalen Anforderungen und unternehmensindividuellen Implementierungen entsteht durch den Faktor „Mensch“. In vielen ITIL-Projekten werden psychologische und organisationspsychologische Aspekte – wenn überhaupt – nur am Rande berücksichtigt. Laut Prof. Popp sind dies die wesentlichen Faktoren dafür, dass ITIL-Projekte nicht den erwarteten Erfolg zeigen oder auf der ganzen Linie scheitern. Prof. Popp liefert konkrete Lösungsansätze für dieses Spannungsverhältnis aus seiner praktischen Erfahrung der ITIL-Einführung in einem hochgradig „kreativen“ und von individuellen Vorstellungen geprägten Anwendungsumfeld.

**Sharon Taylor**

Vorsitzende des itSMF International Publications Executive Committee und in dieser Funktion verantwortlich für die Sicherung der Qualität der ITIL-Publikationen



**ITIL Refresh**

ITIL3 geht in die „heiße Phase“. Ende diesen Jahres werden die mit der neuen ITIL-Version verbundenen Änderungen veröffentlicht. Von Sharon Taylor erfahren Sie aktuell und aus erster Hand, welche Änderungen mit der neuen ITIL-Version einhergehen und wie sich das IT Service Management hierauf einstellen kann.

## Die aktuellen Anforderungen an das IT Service Management haben uns dabei gelehrt, die folgenden Themenbereiche in den diesjährigen Kongress aufzunehmen:



### IT-Governance

Steuerung und Kontrolle der IT müssen explizit in die Corporate Governance einbezogen werden, um die Entwicklung des Kerngeschäfts durch eine optimale Bereitstellung von IT-Services zu unterstützen. IT-Fachleute und Top-Manager außerhalb der IT sprechen aber häufig noch eine unterschiedliche Sprache. Die angebotenen Fachbeiträge zeigen auf, inwieweit die verfügbaren Best-Practice-Frameworks wie beispielsweise **ITIL** oder **COBIT** hier eine Unterstützung bei der Überwindung des „Business-IT-Divide“ leisten können und welche Lösungsansätze für eine erfolgreiche Umsetzung von IT-Governance verfügbar sind.

Mit dem Thema „**Business Continuity Management**“ wird in diesem Stream ein Schwerpunkt auf Anforderungen und Lösungen zur Unterstützung unternehmenskritischer Geschäftsprozesse durch die IT gelegt.



### Serviceorientierte Organisation

Die Bereiche Geschäftsprozess Management (**BPM**), Softwareentwicklung (**SOA**) und IT-Betrieb (**ITIL**) beziehen sich zunehmend auf eine explizite Serviceorientierung: Geschäftsprozesse werden in Form einer business-orientierten Architektur als Anforderungen an die Entwicklungsbereiche übergeben, die diese in Form einer modernen serviceorientierten Architektur implementieren. Der IT-Betrieb folgt dann in immer mehr Unternehmen/Organisationen den serviceorientierten Grundsätzen der IT Infrastructure Library. Obwohl damit eine gute Basis für eine serviceorientierte Organisation gegeben ist, bleiben bei der konkreten Umsetzung viele Punkte offen. Neben der Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses über die

Serviceorientierung sind in diesem Themenbereich auch die Verankerung der **Serviceorientierung in der Unternehmenskultur** und die konsequente Umsetzung durch Einbeziehung der betroffenen Mitarbeiter ausschlaggebend für den Erfolg.

### Reifegrad und Zertifizierung

Sowohl für die interne Prozessverbesserung als auch für den Zukauf und die Integration externer IT-Dienstleistungen ist es erforderlich, die **Performance von IT-Prozessen** zu kennen und zu vergleichen. Bestehende Ansätze, die sich dieser Aufgabe stellen, sind beispielsweise mit **ISO 20000**, **COBIT** oder durch die Übertragung von **CMMI** (Capability Maturity Model Integration) vorhanden. Das Problem in der betrieblichen Praxis ist allerdings, Erfahrungswerte über Aufwand und Nutzen zu sammeln sowie entsprechende Reifegradmessungen und Zertifizierungsaktivitäten durchzuführen. Neben der Präsentation geeigneter Methoden und Vorgehensweisen sind konkrete Implementierungserfahrungen Gegenstand der Fachbeiträge in diesem Stream.



### ITIL in der Anwendung

ITIL ist als **Best-Practice-Framework** immer noch mit dem Credo behaftet, Angaben darüber zu machen, was für einen ordnungsgemäßen IT-Betrieb zu tun ist. Für die betriebliche Anwendung stellt sich allerdings dann die Frage, wie ITIL-Anforderungen umzusetzen sind. Hier helfen letztendlich nur – teilweise „schmerzhaft“ – eigene Implementierungserfahrungen oder Darstellungen über praxisbewährte Vorgehensweisen und Lösungsansätze sowie Erfahrungsberichte mit ungeschminkten Aussagen über Fallstricke und Stolpersteine weiter. Vor diesem Hintergrund konzentrieren sich die Fachbeiträge in diesem Stream auf den **Erfahrungsaustausch über betriebliche ITIL-Projekte**.



Kunstmuseum Stuttgart



Altes Schloss



Staatsgalerie

## Pre-Workshops

Die Pre-Workshops finden am Montag, 4. Dezember 2006 statt. Sie haben die Möglichkeit, sich für einen der sieben Pre-Workshops zum Insider-Preis von nur € 200,- (für itSMF-Mitglieder / Preis für Nichtmitglieder und Mitarbeiter des Öffentlichen Dienstes (siehe Seite 50) anzumelden. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt, um den optimalen Nutzen für die Teilnehmer zu ermöglichen. Anmeldungen werden nach Eingang berücksichtigt.

- 9:00 **Pre-Workshop 1**  
- 16:00 **ITIL / COBIT – Schnittstellenmanagement**  
Referent: *Jürgen Gross*, itSMF Deutschland e.V.  
**Zielgruppe:** CIO, Prozessverantwortliche, IT Consultant, Prozess-Manager, IT-Leiter, IT-Entscheider
- 9:00 **Pre-Workshop 2**  
- 16:00 **ITIL in der Öffentlichen Verwaltung**  
Referenten: *Günter Job*, itSMF Deutschland e.V.,  
*Dr. Albrecht Melan* (Landeskriminalamt Baden-Württemberg)  
**Zielgruppe:** ITSM Prozessowner, -Projektleiter und -Verantwortliche, ITSM-Entscheider der öffentlichen Verwaltung und verbundenen IT Organisationen.
- 9:00 **Pre-Workshop 3**  
- 16:00 **The Challenge of Egypt - PRINCE2-Simulation**  
Referent: *Ralf Asche*, Ingenieurbüro Service Management Gate  
**Zielgruppe:** Prozessverantwortliche, IT Consultant, Prozess-Manager, IT-Leiter, Projektmanager
- 9:00 **Pre-Workshop 4**  
- 16:00 **Krisenmanagement-Training**  
Referent: *Matthias Rosenberg*, Business Continuity Institut Deutschland e.V.  
**Zielgruppe:** CIO, Prozessverantwortliche, IT Consultant, Prozess-Manager, IT-Leiter, IT-Entscheider
- 9:00 **Pre-Workshop 5**  
- 16:00 **Über Assessments zu besseren ITSM-Prozessen ... oder gleich Referenzprozesse?**  
Referenten: *Stephan Fischli*, itp-commerce ltd; *Josef Dold*, IT ECONOMY DOLD; *Heinz Pahmeier*, Siemens Business Services (SBS)  
**Zielgruppe:** Prozess-Owner, -Manager und Entscheider im ITSM-Umfeld
- 9:00 **Pre-Workshop 6**  
- 16:00 **IT Service Management-Reifegrad: Mapping zwischen ITIL und CMMI**  
*Christan Baumgartner*, *Manfred Binninger*, **Arcondis AG**  
**Zielgruppe:** CIO, Prozessverantwortliche, IT Consultant, Prozess-Manager, IT-Leiter, IT-Entscheider

- 9:00 **Pre-Workshop 7**  
- 16:00 **IT Change Governance und Application Management nach ITIL**  
*Thomas Hartmann*, *Jan Stender*, ITSM Consulting AG  
**Zielgruppe:** CIOs und Leiter IT sowie an Prozessverantwortliche und -Manager, Change Manager, IT Service Manager, IT-Entscheider.
- 9:00 **Pre-Workshop 8**  
- 16:00 **ITSM und ROI – Gibt es einen Business Case für die Einführung von Best Practice IT Prozessmodellen?**  
Referenten: *Dr. Dirk Heiss*, Gartner Deutschland GmbH;  
*Steven Handgrätinger*, itSMF Deutschland e.V.

### Pre-Workshop 1

#### ITIL / COBIT – Schnittstellenmanagement

Der gemeinsame Arbeitskreis von itSMF und ISACA zum Thema „COBIT und ITIL“ hat sich zum Ziel gesetzt, über eine Zuordnung von Prozessen und Aufgaben hinaus die Inhalte und Methoden zu untersuchen und abzugleichen, um auf dieser Basis Hinweise für die Praxis geben zu können.

Im Vordergrund steht dabei die Frage, wie der gleichzeitige Einsatz von COBIT und ITIL in einem Unternehmen gelöst werden kann. Die generellen Aussagen, unter dem Titel von IT-Governance, dass COBIT<sub>4</sub> ITIL einschließt sind pauschal ebenso richtig wie falsch. Der Teufel steckt wie immer im Detail und es gilt, die Schnittstellen zwischen beiden Methoden zu definieren und Möglichkeiten aufzuzeigen, wie man diesen gleichzeitigen Einsatz am Besten handhabt.

Wie „kompatibel“ sind zum Beispiel die im COBIT definierten KPI's mit den Instrumenten von ITIL, wie lassen sich Rollen und Verantwortlichkeiten, die jeweils definiert sind, aufeinander abstimmen, um Konflikte und Missverständnisse zu vermeiden?

Ziel ist es, aus pragmatischen Aspekten Empfehlungen für die Verantwortlichen abzuleiten und möglicherweise auch Hinweise für die Weiterentwicklung der Methoden zu geben, damit die Stärken beider Methoden sich ergänzen und für den Anwender nutzbar sind. Die Ergebnisse des Arbeitskreises sollen vorgestellt und diskutiert werden um weitere Anregungen und Ergänzungen aufzunehmen und für die zukünftige Arbeit zu nutzen.

**Pre-Workshop 2****ITIL in der Öffentlichen Verwaltung**

In enger Anlehnung an den Begriff „Work“-Shop nutzen wir diesen Termin zum Wissenstransfer aber auch zur Weiterentwicklung der Themen des Arbeitskreises. Durch die Öffnung über die aktiven Mitarbeiter des Arbeitskreises hinaus auf weitere Interessierte und Betroffene erfolgt eine Absicherung der Ergebnisse, weiterhin führen wir die Arbeitspakete durch eine aktive Integration der Workshopteilnehmer in die nächste Ergebnisreife.

Die Teilnehmer des Workshops erhalten einen aktuellen Stand der Ergebnisse und nutzen durch eine gemeinsame Reflexion der spezifischen IT Situationen neue Ideen und Erkenntnisse für die vorhandenen Projekte und Aufgaben.

Agenda :

- ▶ Begrüßung und Vorstellung der Workshopteilnehmer
- ▶ Vorstellung des Arbeitskreises „ITIL in der öffentlichen Verwaltung“, der Zielsetzung, der Teilnehmer, der Methodik, der Historie
- ▶ Slot 1 : Referenzmodell
  - Vorstellung des Referenzmodell-Ansatzes zur Beschreibung von ITSM Prozessen, Rollen, Beziehungen und Instanzen im Fokus öffentliche Verwaltung.
  - Abfrage und Diskussion der Tragfähigkeit des Referenzmodelles.
  - Identifikation der Besonderheiten in Bezug auf die Projektierung, Integration und den Betrieb von IT Service Management in der öffentlichen Verwaltung.

**Pre-Workshop 3****The Challenge of Egypt - PRINCE2-Simulation**

Lernen Sie von den alten Ägyptern:

Hainunu, Hesire, Yamunedjed, ....

Work like an Egyptian... .

Bauen Sie die Cheops-Pyramide und lernen Sie währenddessen die Grundlagen der Projektmanagementmethode PRINCE2™ kennen. Eine interaktive Projektmanagement-Simulation basierend auf PRINCE2™.

Sie beginnen mit der Projektorganisation, Sie bewerten in weiteren Schritten Risiken und entwickeln Gegenmaßnahmen. Die Herausforderung besteht darin, die Maßnahmen so auszuwählen und die Prioritäten so zu vergeben, dass Sie trotz eines begrenzten Budgets und vielen Stolpersteinen ein befriedigendes Ergebnis erreichen. Während der Simulation gibt es viele Möglichkeiten die Lernergebnisse zu reflektieren. Das Team muss Fortschrittsberichte erstellen um den hohen Qualitätsanforderungen an den Bau und die Funktion einer Pyramide gerecht zu werden. Wo es notwendig ist, muss auch eskaliert werden, an den Pharao selbst.

**Pre-Workshop 4****Krisenmanagement-Training**

Basierend auf einem TestszENARIO wird den Teilnehmern im Rahmen dieses Workshops der Umgang und Nutzen von Szenarien für „Tabletop Tests“ nahegebracht.

Sie werden als Teilnehmer im Rahmen dieses Workshops in eine krisenhafte Situation versetzt.

Sie haben als Mitglied des Krisenmanagement-Teams taktische und organisatorische Entscheidungen zu treffen. Dabei werden Sie immer wieder mit unerwarteten Wendungen konfrontiert, auf die Sie reagieren müssen.

Ziele dieses Workshops sind:

- ▶ Rollenverhalten unter steigendem Handlungsdruck
- ▶ Koordinationsfähigkeit des Krisenstabes
- ▶ Umgang mit unerwarteter Eskalation
- ▶ Erkenntnisse über die Bedeutung von Krisenkommunikation

**Pre-Workshop 5****Über Assessments zu besseren ITSM-Prozessen ... oder gleich Referenzprozesse?**

In diesem Workshop geht es um die Verbesserung von Prozessen im IT-Betrieb; d.h. die sogenannten ITSM-Prozesse sollen optimiert werden. Diesem „Wunsch“ begegnen wir in der Praxis recht häufig, allein eine effektive und effiziente Umsetzung - messbar - sehen wir eher selten. Selbst wenn eine Verbesserung nachweislich im Ansatz gelingt, ist dies meist spezifisch auf das Unternehmen zu sehen. Es fehlt die konsequente Ausrichtung an internationalen Standards (u.a. ITIL, ISO, BPMN).

Wir wollen Szenarios aus der Praxis simulieren und dabei letztlich 2 Alternativen gegenüber stellen:

- ▶ Ein Verbesserungsszenario mit Start auf einem individuellen IST (Prozesse)
  - ▶ Ein Alternative mit Referenzprozessen
- Eine Beurteilung unter den Perspektiven Kosten, Qualität und Aufwand (Zeit) werden die Veranstaltung für Teilnehmer mit einem nützlichen Ergebnis abrunden. Die verwendeten Templates und Ergebnisse werden zur Verfügung gestellt.

**Pre-Workshop 6****IT Service Management-Reifegrad:****Mapping zwischen ITIL und CMMI****Ausgangslage/Treiber**

Die Philosophie des IT-Service-Management hat im deutschsprachigen Raum in den letzten Jahren eine grosse Verbreitung in den IT-Dienstleistungsunternehmen und Anwenderfirmen gefunden. Die Zeiten des Hypes sind vorbei. In den Vordergrund treten nun die effektive Umsetzung der Service-Modelle über die Entwicklung der Organisation, die Weiterentwicklung und damit auch ständige Bewertung der Prozesse. Die Steuerung der Prozesse sollte über die Verwendung von Key Performance Indicators erfolgen. Für die strukturelle sowie fachliche Bewertung und Ursachenanalyse von fehlender Effektivität und Effizienz wird ein Reifegradmodell benötigt.

**Inhalte/Vorgehensweise**

- ▶ Vorstellung von CMMI: Zielsetzung, Struktur, Komponenten, Prozessmodell, Practices, Maturity Modell nach Staged und Continuous, Assessment-Modell nach SCAMPI
- ▶ Einführung in das vorhandene Reifegradmodell der OGC
- ▶ Vergleich der Prozessmodelle von ITIL und CMMI
- ▶ Gruppenarbeit: Unterscheidungen/Überlappung auf Prozessebene
- ▶ Ansatz zur Zergliederung von ITIL und CMMI als Grundlage für das Mapping in Anlehnung an das Konzept von COBIT
- ▶ Gruppenarbeit: Durchführung eines Mapping
- ▶ Anwendung des Reifegradansatzes ITIL Best Practice Prozesse
- ▶ Gruppenarbeit: Projektplanung u. Durchführung eines Assessments

**Pre-Workshop 7****IT Change Governance und****Application Management nach ITIL**

Veränderungen an der IT-Infrastruktur bergen trotz durchdachter Planung und detaillierter Vorbereitung häufig wesentliche Gefahrenpotentiale!

Ihr Ziel als Prozessverantwortlicher ist die Minimierung der Auswirkungen auf die IT Services und die Sicherstellung der Service-Qualität Ihrer IT. Nutzen Sie die Erfahrungen und Best Practices, die einem ITIL-konformen „Change Management“ und „Application Management“ zu Grunde liegen, um Ihre Veränderungsprojekte effizient, erfolgreich und sicher zu gestalten! Sie lernen in diesem Workshop:

- ▶ Prozessaufbau und Werkzeuge von Change Governance, Change Management und Application Management nach ITIL.
- ▶ Die Schnittstellen und Unterschiede zu Softwareentwicklung, COBIT, CMMI und weiteren Projektmanagementmethoden.
- ▶ Vorteile, Nutzen und Business Values von konsequenter ITIL-Ausrichtung Ihrer Change und Application Management-Prozesse.

Ihre aktive Mitarbeit ist gefragt!

Für Ihren individuellen Lernerfolg erarbeiten Sie in einem moderierten Rollenspiel eigene Lösungsansätze und diskutieren anschließend Ihre Ergebnisse mit Ihren Kollegen und den Workshopleitern. So lernen Sie praxisnahes und direkt umsetzbares Wissen. Optimieren Sie Ihre Veränderungsprozesse - hier lernen Sie wie!

**Pre-Workshop 8****ITSM und ROI- Gibt es einen Business Case für die Einführung von Best Practice in IT Prozessmodellen?****Ziel des Workshops:**

Ausgehend vom ITIL Prozessmodell und verschiedener Ausgestaltungen im Sinne eines IT Service Management Rahmenwerks soll ein Modell entwickelt werden, das eine quantitative Bewertung der Nutzenaspekte einer ITSM Implementierung erlaubt. Diese quantitative Bewertung soll dabei sowohl für die Prognose von zu erwartenden Einsparungen im Sinne eines Business Case (Kosten bzw. Ressourceneinsparungen) als auch für die laufende Nachverfolgung bei der Implementierung und Optimierung eines ITSM dienen.

**Vorgehensweise:**

Das zu entwickelnde Modell zur Erfassung und Abschätzung von quantitativen Nutzenaspekten basiert zum einen auf typischen ITSM Bewertungsmodellen wie Gartner's IT Service Management Reifegrad Modell, zum anderen an standardisierten Verfahren zur Erfassung und Abschätzung von IT Kosten wie das im Benchmarking verbreitete Konzept der Total Cost of Ownership (TCO). Im Workshop werden die eingesetzten Modelle und Konzepte vorgestellt und auf ihre Einsatzmöglichkeiten in Bereich ITSM überprüft. Anschließend kann auf der Basis von verfügbaren Datenbasen wie der Gartner Benchmark Datenbank eine entsprechende Kosten-Nutzen-Analyse in einem fiktiven Planungsszenario mit realen Kosten- und Prozessreifeaten durchgeführt werden.

Die Vorgehensweise und Ergebnisse der Modellierung und des Planungsszenarios werden im Workshop diskutiert und auf ihre allgemeine Umsetzbarkeit und Relevanz überprüft.

**Anmeldung:**

Da die Teilnehmerzahl für diesen Pre-Workshop auf max. 10 Teilnehmer begrenzt ist, melden Sie sich bitte direkt bei mir für diese Veranstaltung an ([ceo@itsmf.de](mailto:ceo@itsmf.de)). Es gelten dieselben Konditionen (Voraussetzung für Pre-Workshop-Anmeldung ist die Teilnahme am Kongress) und Preise wie für die anderen Pre-Workshops.



**Abendveranstaltung****19.00 Uhr - Get together, im Kaffee des Hotel Maritim**

Nutzen Sie die Gelegenheit mit den Verantwortlichen des Vereins über Ziele, Strategien und aktuelle Themen zu diskutieren.

- ab 8.30 **Registrierung / Eröffnung der Ausstellung**  
Kennen lernen beim Kaffee
- 10:00 **Eröffnung des Kongresses** - Begrüßung der Teilnehmer und Einführung in den Kongress  
Vorstand *itsSMF*
- 10:30
- 10:30 **IT-Governance** - Compliance versus Führung  
- 11:15 *Prof. Dr. Walter Brenner, Universität St. Gallen*
- 11:15 **Compliance konkret** - Erfahrungsbericht aus Sicht einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
- 12:00 *Dr. Kurt Glasner, PriceWaterhouse Coopers*
- 12:00 Vorstellung **Ergebnisse aus den *itsSMF* Arbeitskreisen**
- 13:00 *COBIT-ITIL, Jürgen Gross / Operational Service Management, Rainer Heck / ITIL in der Öffentlichen Verwaltung, Günter Job / Unternehmenszertifizierung, Christian Lasch*



- Mittagspause -

 <b>Stream 1</b> <b>IT-Governance</b>	 <b>Stream 2</b> <b>Serviceorientierte Organisation</b>	 <b>Stream 3</b> <b>Reifegrad und Zertifizierung</b>	 <b>Stream 4</b> <b>ITIL in der Anwendung</b>
<i>Moderation</i> <b>Markus Gaulke</b> ISACA	<b>Dr. Josephine Hofmann</b> Fraunhofer-IAO	<b>Jürgen Passlack</b> gedas operational services GmbH & Co. KG	<b>Hans-Joachim Diercks</b> IDS Scheer AG

14:30 - 15:15	<b>ITIL-Prozesse mit den Geschäftsprozessen des Unternehmens verbinden:</b> IT-Governance als Bestandteil der Corporate Governance <i>Andreas Emhart, Alegri International Service GmbH</i>	<b>Optimale Steuerbarkeit des operativen IT Service Managements</b> <i>Reinold Evers, DaimlerChrysler AG          Marc Baumgart, DCON Software &amp; Service AG</i>	<b>ITIL and ISO/IEC 20000 - Brothers or Cousins?</b> <i>Mathieu Notéris, Sogeti Luxembourg (Vortrag in Englisch)</i>	<b>Einführung von Service Management-Prozessen - Ein Projekt-Review</b> <i>Dr. Thomas Bassler, drbassler Managementberatung</i>
15:15 - 16:00	<b>Agiles ICT Compliance Framework im dynamischen Umfeld</b> <i>Dr. Thomas Gigerl, ALTANA Pharma AG          Manfred Binninger, Arcondis AG</i>	<b>Business Service Management - Hype und Spagat zwischen IT und Business?</b> <i>Mathias Traugott, Swisscom Mobile</i>	<b>ISO/IEC 20000-Zertifizierung - Lessons Learned</b> <i>Michael Zaddach, Flughafen München GmbH</i>	<b>ITIL beim LKA Baden-Württemberg - Erfahrungsbericht</b> <i>Dr. Albrecht Melan, Landeskriminalamt BaWü</i>
16:30 - 17:15	- Pause -	<b>Planspiele für das IT Service Management - eine spielerische Methode zur Kompetenzentwicklung</b> <i>Michael Baur Schmid / Andreas Drechsler / Philipp Ellekotten, Universität Duisburg-Essen</i>	<b>Nutzung der CMMI-Assessment-Methode für ITIL-Prozesse</b> <i>Dr. Thomas Greb / Jan Stender / Dr. Ralf Kneuper</i>	<b>ANITA &amp; Elvira - Das attraktive Service Management in der ordentlichen Gerichtsbarkeit in Berlin</b> <i>Andreas W. Schneider, AWS-Consulting</i>
17:15 - 18:00	Sponsorenvortrag - <b>Hewlett Packard</b> <i>Ulrich Pfeiffer, Reg. Chief Technology Officer</i>	Sponsorenvortrag - <b>Auditec</b> Business Service Optimization @ RZF, <i>Andreas Hedderich</i>	Sponsorenvortrag - <b>Adlon</b> Kundenreferenz-Bericht ITSM <i>Frank Martin, EADS Deutschland GmbH</i>	Sponsorenvortrag - <b>MRO</b> Einheitliches Service M. für das gesamte Unternehmen <i>Thorsten Jürgens, MRO Software</i>

18:00-18:30 Zusammenfassung des ersten Kongresstages, *Vorstand itsSMF Deutschland e.V.*

ab 19:30 **Abendveranstaltung** - Gala Diner in der Alten Reithalle, Gastredner

*Minoru Tominaga* zum Thema „Serviceorientierung“


**ab 8:30 Registrierung / Eröffnung der Ausstellung**

Kennen lernen bei Kaffee

**10:00 Plenum**

- 10:30 **Eröffnung des Kongresses** - Begrüßung der Teilnehmer und Einführung in den Kongress  
*Vorstand itSMF Deutschland e.V.*

**10:30 IT-Governance - Compliance versus Führung**

- 11:15 *Prof. Dr. Walter Brenner*, Universität St. Gallen

**11:15 Compliance konkret - Erfahrungsbericht aus Sicht einer  
- 12:00 Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.**

Erfahrungen aus Compliance-Projekten am Beispiel „SOX-Readiness“

- ▶ Problemstellungen und Vorgehensweise bei der Einbettung der Projektergebnisse in die Linienorganisation
- ▶ Problemstellungen und Vorgehensweise bei der Integration verschiedener Compliance-Projekte
- ▶ Wie kann man Wertschöpfung aus Compliance gewinnen?

*Dr. Kurt Glasner*, PriceWaterhouse Coopers

**12:00 Vorstellung Ergebnisse aus den itSMF Arbeitskreisen**

- 13:00 COBIT-ITIL, *Jürgen Gross*  
Operational Service Management, *Rainer Heck*  
ITIL in der Öffentlichen Verwaltung, *Günter Job*  
Unternehmenszertifizierung, *Christian Lasch*

**13:00 Mittagspause und Besuch der Ausstellung**  
- 14:30

## Mitgliederzeitung des itSMF Deutschland e.V.

Inhalte der 2. Ausgabe der Mitgliederzeitschrift:

- ▶ CMMI und ITIL - Zusammenarbeit von Entwicklung und Service Management
- ▶ Change und Configuration Management – ein Erfahrungsbericht
- ▶ IT-Serviceprozesse effizient kontrollieren - mit Kennzahlen- und Management-Reporting-Systeme
- ▶ Referenzmodelle für das IT-Service-Management im Vergleich
- ▶ ITIL Refresh – Was wird sich ändern?
- ▶ Operational Service Management
- ▶ Aktuelles aus dem itSMF Deutschland e.V.
- ▶ Produkte und Services
- ▶ Buchbesprechungen



Wenn Sie zu einer der nächsten Ausgaben der itSMF-Zeitschrift einen Beitrag leisten möchten oder Anregungen haben, wenden Sie sich bitte an [submissions@itsm.de](mailto:submissions@itsm.de). Wenn Sie sicher gehen wollen, dass Ihr Vorschlag bei entsprechender Eignung berücksichtigt werden kann, wenden Sie sich bitte spätestens ca. 6 Monate vor Erscheinungstermin des jeweiligen Heftes an uns.

**14:30 ITIL-Prozesse mit den Geschäftsprozessen des Unternehmens verbinden:** IT-Governance als Bestandteil

- 15:15 der Corporate Governance

- ▶ Business Intelligence meets ITIL
- ▶ Einbindung der ITIL-Prozesse in Business Scorecards
- ▶ CIO Management Scorecard System

*Andreas Emhart*, Alegri International Service GmbH

**Agiles ICT Compliance Framework im dynamischen Umfeld**

- 15:15  
- 16:00

- ▶ Integration von Best Practice Ansätzen wie ITIL und gesetzlichen Anforderungen wie SOX
- ▶ COBIT integriertes Process-Assessment bei Ausrichtung auf ISO 20000
- ▶ Innovative Assessment-Elemente für eine vollständige und hochwertige Ist-Aufnahme
- ▶ Planung, Konzeption und Implementierung des ICT Compliance Frameworks
- ▶ Erfüllung mehrdimensionaler regulatorischer Anforderungen

*Dr. Thomas Gigerl*, ALTANA Pharma AG  
*Manfred Binnerger*, Arcondis AG

**Kaffeepause und Besuch der Ausstellung**
**16:00 Synergien durch IT-Governance und ITIL -**

- 16:30 Wie gesetzliche Anforderungen durch ITSM-Kennzahlen und-Prozesse erfüllt werden können

- 16:30  
- 17:15

- ▶ Business Continuity Management führt man nicht nur zum Selbstzweck ein - Gesetzliche Auflagen für das (IT-) Management
- ▶ Synergien zwischen BCM und den Service Delivery Prozessen nach ITIL - Wie helfen die Kennzahlen der IT Service Management Prozesse?
- ▶ Anerkennung einer ITIL konformen Notfallplanung im Rahmen der übergreifenden BCM
- ▶ Dokumentation in der IT und deren wirksame Überprüfung sind der Schlüssel zum Erfolg

*Jürgen Dierlamm*, Rechtsanwalt

- 17:15 **Sponsorenvortrag**, Hewlett Packard  
- 18:00 Erfolgsfaktoren eines geschäftsorientierten IT Service - Integration von People - Process - Technology  
*Ulrich Pfeiffer*, Regional Chief Technology Officer

**18:00 Plenum**

- 18:20 **Zusammenfassung des ersten Kongresstages**  
Vorstand itSMF Deutschland e.V.

**ab 19:30 Abendveranstaltung**

Neue Kontakte knüpfen oder alte Kontakte pflegen? Das können Sie bei der Abendveranstaltung, zu der das itSMF inklusive Speis und Trank in besonderem Ambiente einlädt.



Moderation: Dr. Josephine Hofmann, Fraunhofer-IAO

## 14:30 Optimale Steuerbarkeit des operativen IT Service Managements

- 15:15
- ▶ IT-Governance bottom-up: Die Reife des operativen IT-Service Managements bestimmt den Handlungsrahmen für IT-Governance
  - ▶ IT-Service Provisioning als pragmatische Umsetzungsstrategie von ITIL: Konzentration auf einen integrierten End-to-end-Prozess
  - ▶ Tool-Akzeptanz und Prozessautomatisierung: Die Haupterfolgsfaktoren des IT-Service Provisioning
  - ▶ Europaweite Implementierung und Integration des IT-Service Provisioning-Tools TOPCON: Das Projekt Orange bei der DaimlerChrysler AG

*Reinold Evers*, DaimlerChrysler AG

*Marc Baumgart*, DCON Software & Service AG

## 15:15 Business Service Management -

-16:00 Hype und Spagat zwischen IT und Business?

- ▶ Was ist ein Business Prozess (Bsp. Core Prozess bei Swisscom Mobile) und wie sieht dieser das Business und die IT?
- ▶ Die IT soll die IT betreiben und das Business sich um's Business kümmern. Wirklich?
- ▶ Verknüpfung Business Service -> IT Service -> Infrastruktur. Ist dann das SLA noch adäquat oder brauchen wir ein BLA?
- ▶ BSM, die Basis für BCM? Oder BCM für BSM? Fragen über Fragen. Swisscom Mobile hat Antworten gefunden, doch treffen diese zu? Entscheiden Sie selbst!

*Mathias Traugott*, Swisscom Mobile

## 16:00 Kaffeepause und Besuch der Ausstellung

## 16:30 Planspiele für das IT Service Management -

-17:15 eine spielerische Methode zur Kompetenzentwicklung

- ▶ Dauerhafte, zielorientierte und unternehmensindividuelle Kompetenzentwicklung für IT-Mitarbeiter
- ▶ Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung von klassischen Schulungen bis hin zu Planspielen verschiedenster Anbieter
- ▶ Zielausrichtungen, Inhalte und Anpassungsmöglichkeiten der aktuell auf dem deutschsprachigen Markt verfügbaren Planspiele für das IT Service Management.
- ▶ Entscheidungshilfe für die Auswahl des optimalen Planspiels

*Michael Baur Schmid*, Universität Duisburg-Essen

Der Vortrag wurde unter Mitarbeit von Andreas Drechsler Philipp Ellekotten, Universität Duisburg-Essen erstellt

## 17:15 Sponsorenvortrag - Auditec

-18:00 Business Service Optimization @ RZF

*Andreas Hedderich*, Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nord-Rhein Westfalen (RZF)

## 18:00 Plenum - Zusammenfassung des ersten Kongresstages

-18:20 *Vorstand itSMF Deutschland e.V.*

## ab 19:30 Abendveranstaltung



Moderation: Hans-Jürgen Passlack,  
gedas operational services GmbH & Co. KG

## 14:30 ITIL and ISO/IEC 20000 - Brothers or Cousins?

- 15:15
- ▶ What is ISO/IEC 20.000 made of?
  - ▶ The certification scheme for organisations and individuals
  - ▶ Eligibility and scoping
  - ▶ Comparing the processes: differences and common points
- Mathieu Notéris*, Sogeti Luxembourg  
(Vortrag in Englisch)

## 15:15 ISO/IEC 20000-Zertifizierung - Lessons Learned

- 16:00
- ▶ Rahmenbedingungen für den Servicebereich IT
  - ▶ Effizienzsteigerung als Auslöser
  - ▶ Die Zertifizierung als Katalysator für die Neugestaltung der IT-Service-Prozesse
  - ▶ Das Vorgehensmodell für die Vorbereitung der Zertifizierung
  - ▶ Die Zertifizierung als erste Hürde auf dem Hürdenmarathon des KVP

*Michael Zaddach*, Flughafen München GmbH

## 16:00 Kaffeepause und Besuch der Ausstellung

## 16:30 Nutzung der CMMI-Assessment-Methode für ITIL-Prozesse

- 17:15
- ▶ Sowohl für das Benchmarking der eigenen Organisation also auch für die Auswahl und Integration externer IT-Services ist eine standardisierte, objektive und weltweit vergleichbare Bewertungsmethode für ITIL-Prozesse notwendig.
  - ▶ Das Capability Maturity Model Integration (CMMI) stellt für den Software- und Systementwicklungsbereich mit SCAMPI ein solches standardisiertes und bereits weltweit erprobtes Assessmentverfahren bereit.
  - ▶ Dieser Beitrag stellt vor dem Hintergrund umfangreicher CMMI und ITIL-Erfahrungen, einen Ansatz vor, wie die Methoden und Prinzipien der SCAMPI-Assessmentmethode konkret für das Benchmarking von ITIL-Prozessen und IT-Serviceorganisationen genutzt werden können.
  - ▶ Für IT-Full-Service-Provider ergibt sich damit die Möglichkeit, sowohl ihre Entwicklungs- als auch ihre IT-Services nach einer durchgängigen Methode zu bewerten.

*Dr. Thomas Greb / Jan Stender / Dr. Ralf Kneuper*

## 17:15 Sponsorenvortrag - Adlon

-18:00 Kundenreferenz-Bericht ITSM Projekt: „System-Lifecyclemanagement als Kundenmehrwert“

*Frank Martin*, EADS Deutschland GmbH

## 18:00 Plenum - Zusammenfassung des ersten Kongresstages

-18:20 *Vorstand itSMF Deutschland e.V.*

## ab 19:30 Abendveranstaltung

Neue Kontakte knüpfen oder alte Kontakte pflegen? Das können Sie bei der Abendveranstaltung, zu der das itSMF inkl. Speis und Trank in besonderem Ambiente einlädt.



## 14:30 Einführung von Service Management-Prozessen -

-15:15 Ein Projekt-Review

- ▶ Gestaltung der IT-Betriebsprozesse bei einem Medienunternehmen
- ▶ Ergebnisse und Nutzen der Prozessgestaltung
- ▶ Erfahrungen aus der Projektdurchführung

*Dr. Thomas Bassler*, drbassler Managementberatung

## 15:15 ITIL in der Öffentlichen Verwaltung - Erfahrungsbericht

-16:00

- ▶ Kurzporträt: Das Landeskriminalamt Baden-Württemberg
- ▶ Aufgaben der Abteilung Information und Kommunikation
- ▶ Einführung von IT-Service Management
- ▶ Best Practice Empfehlungen

*Dr. Albrecht Melan*, Landeskriminalamt Baden-Württemberg

## 16:00 Kaffeepause und Besuch der Ausstellung

-16:30

## 16:30 ANITA & Elvira - Das attraktive Service Management in der ordentlichen Gerichtsbarkeit in Berlin

-17:15

- ▶ Aufbau einer serviceorientierten und flexiblen Servicestelle für IT-Anfragen (ANITA) in einer Verwaltung.
- ▶ Erweiterung des technischen und fachlichen Serviceangebots durch Insourcing der bislang extern durchgeführten Leistung Service Desk.
- ▶ Umsetzung eines innovativen Rotationsverfahren in der Service Desk Besetzung zur Sicherstellung umfassender Fachkompetenz unter Einhaltung der strengen Anforderungen des Personalrates.
- ▶ Einsatz einer ganzheitlichen auf Open Source entwickelten passgenauen Software zur Erfassung und Bearbeitung von Störungsmeldungen (ELVIRA).

*Andreas W. Schneider*, AWS-Consulting

## 17:15 Sponsorenvortrag - MRO

-18:00

Einheitliches Service Management für das gesamte Unternehmen

*Thorsten Jürgens*, MRO Software.

## 18:00 Plenum - Zusammenfassung des ersten Kongresstages

-18:20

*Vorstand itSMF Deutschland e.V.*

## ab 19:30 Abendveranstaltung

Neue Kontakte knüpfen oder alte Kontakte pflegen? Das können Sie bei der Abendveranstaltung, zu der das itSMF inklusive Speis und Trank in besonderem Ambiente einlädt.

## Get together

**Montag, 4. Dezember um 19.00 Uhr, Kaffee im Hotel Maritim**

Für die Teilnehmer der Pre-Workshops und alle Teilnehmer, Referenten und Aussteller, die bereits am 4.12.2006 anreisen werden, bieten wir ein geselliges „Get together“ an. Nutzen Sie die Gelegenheit mit den Verantwortlichen des Vereins über Ziele, Strategien und aktuelle Themen zu diskutieren. Vielleicht ergibt sich überraschend ein interessantes Thema an dem Sie aktiv mitarbeiten möchten. Nutzen Sie diese Gelegenheit zum Informations- und Erfahrungsaustausch mit Experten und Fachkollegen.

## Abendveranstaltung

**Dienstag, 5. Dezember um 19.30 Uhr, Alte Reithalle**

Am Dienstagabend findet die Abendveranstaltung für die Teilnehmer und Referenten des Kongresses statt. In einer unterhaltsamen und lockeren Atmosphäre in der „Alten Reithalle“ direkt neben dem Kongresshotel laden wir Sie zu Speis und Trank und interessanten Gesprächen ein. Als Gastredner für die Abendveranstaltung konnten wir dieses Jahr Herrn **Minoru Tominaga** gewinnen. Herr Tominaga gilt als kämpferischer Anwalt kompromissloser Service- und Kundenorientierung. Er predigt die Führungsphilosophie des KAIZEN, eines ständigen Verbesserungsprozesses, der das Beteiligen und Motivieren von Mitarbeitern in den Mittelpunkt erfolgreicher Unternehmensführung und absoluter Kundenorientierung stellt. Lassen Sie sich von einem spannenden, witzigen, provozierenden Vortrag zu neuen Zielen in der Kundenorientierung motivieren. Herr Tominaga wird den ganzen Abend als Gesprächs- und Diskussionspartner zur Verfügung stehen.

ab 8.30 **Eröffnung der Ausstellung**

9:00 **Plenum -**  
- 9:15 **Eröffnung des 2. Kongresstages**, Vorstand itSMF

9:15 **ITIL und der Mensch - zwei Welten begegnen sich...**  
- 10:00 - Voraussetzungen für den Erfolg  
*Prof. Dr. Hans-Joachim Popp*, CIO, Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.

10:00 **ITIL in der Finanzverwaltung Baden-Württemberg**  
- 10:45 *Matthias Eder*, Landeszentrum für Datenverarbeitung

- Pause -



Stream 1  
**Business Continuity Management**



Stream 2  
**Serviceorientierte Organisation**



Stream 3  
**Reifegrad und Zertifizierung**



Stream 4  
**ITIL in der Anwendung**

Moderation

*Matthias Rosenberg*  
BCI

*Dr. Josephine Hoffmann*  
Fraunhofer-IAO

*Jürgen Passlack*  
gedas operational services GmbH & Co.KG

*Hans-Joachim Diercks*  
IDS Scheer AG

11:15 - 12:00	<b>BCP - Ist das nicht das Tagesgeschäft der IT?</b> <i>Dr. Konrad Ege</i> , Nortel Networks Germany GmbH & Co.KG	<b>SOA-Management</b> <i>Prof. Dr. Andreas Schmietendorf</i> , FHW Berlin / T-Systems Enterprise Services GmbH	<b>CMMI-/ITIL-Assessments als Steuerungsmethode im Prozessmanagement</b> <i>Axel Bettac</i> , Postbank Systems	<b>Capacity, Financial and Service Level Management - The Bermuda Triangle?</b> <i>Richard Seery</i> , SAS International (Vortrag in Englisch)
12:00 - 12:45	<b>Continuity Planning for the Global Financial Service Provider der HSBC Private Banking</b> <i>Dr. Angelika Brockmann-More</i> , Basel Consulting Group AG	<b>Steuerung der Kundenzufriedenheit im Umfeld von IT-Services</b> <i>Prof. Dr. Roland Böttcher</i> , FH Bochum	<b>Warum Reifegrade nur für ITIL-Prozesse?</b> <i>Ralf Nick</i> , IMPAQ PLURALIS AG	<b>Upgrade Service in Excellence - Projekt USE</b> <i>Ulrich Geiser</i> , T-Systems Enterprise Services GmbH
- Mittagspause -				
14:00 - 14:45	<b>IT Service Continuity Management bei ALTANA Pharma</b> <i>Herbert Buffen</i> , ALTANA Pharma	<b>IT Service Management @Siemens VDO Automotive – eine Evolution</b> <i>Oliver Lindner</i> , Siemens VDO Automotive AG	<b>Anwendungserfahrungen bei der Reifegradbestimmung</b> <i>Lothar Buhl</i> , MASTERS Consulting GmbH	<b>ITSM Prozess- und Systemarchitektur</b> <i>Christian Sander</i> , EnBW Energie Baden-Württemberg AG
14:45 - 15:30	<b>Der Umgang mit unterschiedlichen Kundenanforderungen zum Business Continuity bei Hosting-Dienstleistungen</b> <i>Frank Reinecke</i> , COLT Telecom GmbH	<b>IT Service Management in Three to Five Years</b> <i>Gregor Loës</i> , IDS Scheer AG	<b>ITIL "Out of the Box" - Welcher COBIT-Reifegrad ist möglich?</b> <i>Marc Gumbold / Kai Widua</i> , ITC GmbH	<b>ITIL in der Kommunalverwaltung - Erfahrungsbericht Stadt Wuppertal</b> <i>Dr. Jörg Weidemann</i> , Stadtverwaltung Wuppertal <i>Frank Hägele</i> , Fichtner Consulting & IT AG
15:30 - 16:15	<b>Keynote: ITIL Refresh</b> <i>Sharon Taylor</i> , itSMF			
16:15 - 16:45	<b>Zusammenfassung und Abschluss</b> , <i>Steven Handgräter</i> , itSMF			



Moderation Matthias Rosenberg,  
Business Continuity Institut Deutschland e.V.

## ab 8:30 Eröffnung der Ausstellung

### Plenum

9:00 **Eröffnung des 2. Kongresstages,**

- 9:15 *Vorstand itsSMF Deutschland e.V.*

9:15 **ITIL und der Mensch - zwei Welten begegnen sich...**

- 10:00
- ▶ ITIL als Religion
  - ▶ Ängste und „natürliche Feindschaften“ im Operating
  - ▶ organisationspsychologische Aspekte des Incident- und Problemmanagements
  - ▶ Kommunikation mit dem Anwender als Schlüsselfunktion im Service Management

*Prof. Dr. Hans-Joachim Popp*

CIO, Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.

10:00 **ITIL in der Finanzverwaltung Baden-Württemberg**

- 10:45
- ▶ Es läuft alles - irgendwie, wer braucht ITIL? Ausgangssituation und Widerstände Ziele und Visionen - wohin wollen wir?
  - ▶ Schwerpunkte setzen - Priorisierung der Service Management Prozesse
  - ▶ Erfahrungsbericht - schrittweise Implementierung

*Matthias Eder*, Landeszentrum für Datenverarbeitung

10:45 **Kaffeepause und Besuch der Ausstellung**

-11:15

## Regionale Foren

Die Regionalen Foren bieten die kontinuierliche Plattform zum aktiven Erfahrungs- und Wissensaustausch. Sie sind regional organisiert und finden regelmäßig statt. Die Teilnahme ist kostenlos. Es sind alle ITIL-Interessierten, auch ohne Mitgliedschaft im itsSMF Deutschland e.V., herzlich willkommen.

Aktuelle Standorte sind

- ▶ München
- ▶ Stuttgart
- ▶ Frankfurt
- ▶ Dresden
- ▶ Düsseldorf
- ▶ Hamburg
- ▶ Berlin
- ▶ Lindau am Bodensee
- ▶ Gifhorn und
- ▶ Münster

Informationen über die Veranstaltungen der Regionalen Foren finden Sie unter [www.itsmf-events.de](http://www.itsmf-events.de)

11:15 **BCP - Ist das nicht das Tagesgeschäft der IT?**

- 12:00
- ▶ Die Rolle von BCM bei Nortel
  - ▶ Prozesse und SLA als Grundlagen für BC
  - ▶ Architektur und Technologie als Grundlagen für BC
  - ▶ BCP Testszenerien
- Dr. Konrad Ege*, Nortel Networks Germany GmbH & Co.KG

12:00 **Continuity Planning for the Global Financial Service Provider HSBC Private Banking**

- 12:45
- ▶ SOX Project at HSBC Private Banking
  - ▶ Disaster Recovery - Preparing for the Worst
  - ▶ Continuity Planning – Avoiding the Worst
  - ▶ Lessons Learned from Business as Usual
- Dr. Angelika-Brockmann-More*,  
Basel Consulting Group AG

12:45 **Mittagspause und Besuch der Ausstellung**

-14:00

14:00 **IT Service Continuity Management bei ALTANA Pharma**

- 14:45
- ▶ Prozessdesign und benutzte Werkzeuge zur Sicherung der Prozessqualität
  - ▶ Schnittstellen zu/Integration mit anderen ITIL-Disziplinen
  - ▶ Ein Ansatz zu einer quantifizierenden Business Impact Analyse
  - ▶ Erfahrungen aus Audits/Reviews
- Herbert Buffen*, ALTANA Pharma

14:45 **Der Umgang mit unterschiedlichen Kundenanforderungen zum Business Continuity bei Hosting-Dienstleistungen**

-15:30

- ▶ Hintergründe und Ausprägungen der Business-Continuity-Anforderungen unserer Kunden.
  - ▶ Lösungen auf der Grundlage des Continuity Managements nach ITIL - Darstellung der Vorgehensweise, sowie den technologisch, physikalisch und finanziellen Möglichkeiten
  - ▶ Praxisbericht der implementierten Business Continuity Lösungen
  - ▶ Infrastrukturmaßnahmen und Technologien sowie deren Risiken und Auswirkungen
- Frank Reinecke*, COLT Telecom GmbH

### Plenum

15:30 **ITIL Refresh**

- 16:15
- Sharon Taylor*, itsSMF Kanada  
(Vortrag in Englisch)

16:15 **Zusammenfassung und Abschluss**

- 16:45
- Steven Handgrätiger*, itsSMF Deutschland e.V.



### 11:15 SOA-Management

- 12:00
- ▶ Serviceorientierte Architekturen (SOA) – neue Anforderungen an das IT Service Management
  - ▶ ITIL-konforme Prozesse als „Enabler“ zum Management einer serviceorientierten Architektur
  - ▶ Herstellerunabhängige Standards zum Management von Web Service-basierten Lösungen bzw. SOA-Infrastrukturen
  - ▶ Beziehungen zwischen einer Configuration Management Database (CMDB) und einem Verzeichnisdienst existierender Serviceangebote

*Prof. Dr. Andreas Schmietendorf,*

FHW Berlin / T-Systems Enterprise Services GmbH

### 12:00 Steuerung der Kundenzufriedenheit im Umfeld von IT-Services

- 12:45
- ▶ Qualitätswahrnehmung und Realität
  - ▶ Leistungsvereinbarung und User-Erwartung
  - ▶ Differenzierung zwischen Kunden- und User-Zufriedenheit

*Prof. Dr. Roland Böttcher,* FH Bochum

### 12:45 Mittagspause und Besuch der Ausstellung

### 14:00 IT Service Management@Siemens VDO Automotive – eine @Evolution

- 14:45
- ▶ Prologue: über @Evolution
  - ▶ 3 Jahre ITSM @ Siemens VDO Automotive - ein Lebenslauf
  - ▶ Die Revolution: mutige Veränderungen
  - ▶ Die Evolution: etwas Neues entsteht
  - ▶ Erkenntnisse
  - ▶ Die Zukunft

*Oliver Lindner,* Siemens VDO Automotive AG

### 14:45 IT Service Management in Three to Five Years

- 15:30
- ▶ Wohin entwickelt sich das ITSM?
  - ▶ Welche Rolle spielen Referenzmodelle und ein Prozess Management?
  - ▶ Wie sehen die SLA's der Zukunft aus?
  - ▶ Wie muss sich die IT in den nächsten Jahren positionieren?

*Gregor Loës,* IDS Scheer AG

### 15:30 Plenum

#### -16:15 ITIL Refresh

*Sharon Taylor,* itSMF Kanada  
(Vortrag in Englisch)

### 16:15 Zusammenfassung und Abschluss

-16:45 *Steven Handgrätinger,* itSMF Deutschland e.V.



### 11:15 CMMI-/ITIL-Assessments als Steuerungsmethode im Prozessmanagement

- 12:00
- ▶ Prozessmanagement PB Systems/Strategie/Vorgehen
  - ▶ Vorgehen bei der Einführung von Assessments
  - ▶ Ergebnisse und Aufwand/Nutzenbetrachtung

*Axel Bettac,* Postbank Systems

### 12:00 Warum Reifegrade nur für ITIL-Prozesse?

- 12:45
- ▶ Zusammenhang von Reifegraden und Qualität bei Prozessen
  - ▶ Anforderungen eines IT-Dienstleisters in bezug auf Reifegrade
  - ▶ Lösungsansatz für Reifegrade und Qualität bei einem IT-Dienstleister
  - ▶ Reifegrade messen, analysieren und verbessern mittels Six Sigma

*Ralf Nick,* IMPAQ PLURALIS AG

### 12:45 Mittagspause und Besuch der Ausstellung

### 14:00 Anwendungserfahrungen bei der Reifegradbestimmung

- 14:45
- ▶ Durchführung der Befragung - Verfahren, Werkzeuge, Schwierigkeiten?
  - ▶ Ziel: Benchmarking - (wie) kommt man zu vergleichbaren Ergebnissen?
  - ▶ Ergebnisse der Messung - ist die Reifegradzahl schon alles?
  - ▶ Nutzen für das Projekt - wie wird die Messung zielgerichtet eingesetzt?

*Lothar Buhl,* MASTERS Consulting GmbH

### 14:45 ITIL „Out of the Box“ -

-15:30 Welcher COBIT-Reifegrad ist möglich?

- ▶ Reifegradbestimmung nach COBIT
- ▶ Alignability™-Prozessmodell
- ▶ Praxisbericht aus einer IT-Organisation zur Einführung ITIL Service Support „out of the box“
- ▶ Ausblick auf Service Delivery

*Marc Gumbold / Kai Widua,* ITC GmbH

### 15:30 Plenum

#### -16:15 ITIL Refresh

*Sharon Taylor,* itSMF Kanada  
(Vortrag in Englisch)

### 16:15 Zusammenfassung und Abschluss

-16:45 *Steven Handgrätinger,* itSMF Deutschland e.V.



- 11:15 **Capacity, Financial and Service Level Management -  
-12:00 The Bermuda Triangle?**
- ▶ How to approach measuring the effectiveness of an IT Service Delivery implementation
  - ▶ How a Balanced Scorecard fits with ITIL
  - ▶ Practical approach to setting Key Performance Indicators in place
  - ▶ Optimizing the IT organization through effective measures

*Richard Seery*, SAS International  
(Vortrag in Englisch)

- 12:00 **Upgrade Service in Excellence - Projekt USE**  
-12:45
- ▶ Herausforderung für Upgrade „Service in Excellence“
  - ▶ Service Management Tools für eine serviceorientierte Architektur (SOA)
  - ▶ Assessment zur Bestimmung der Ressourcen für den Upgrade - Reifegrad der Service Module und Prozesse für eine Zertifizierung
  - ▶ SOX-Monitoring von Kundenbeziehungen zur Serviceerbringung

*Ulrich Geiser*, T-Systems Enterprise Services GmbH

- 12:45 **Mittagspause und Besuch der Ausstellung**  
-14:00

- 14:00 **ITSM Prozess- und Systemarchitektur**  
-14:45
- ▶ ITSM aus Sicht der IT-Governance
  - ▶ Steuerung der Ausprägung von Prozess- und Systemarchitektur
  - ▶ Ausprägungsbeispiel SLM und FinM : SAP myITPlanner
  - ▶ Ausprägungsbeispiel Employee Self Services : HP / Syscovery Savvy Suite

*Christian Sander*, EnBW Energie Baden-Württemberg AG

- 14:45 **ITIL in der Kommunalverwaltung -  
-15:30 Erfahrungsbericht Stadt Wuppertal**
- ▶ Formulierung einer IT-Strategie als Basis
  - ▶ Prozessmodellierung unter Berücksichtigung der Kundenanforderungen
  - ▶ Begleitende Re-Organisation der Betreuung der Standard-IT
  - ▶ organisatorische Maßnahmen beim zentralen Dienstleister
  - ▶ die eigenen Mitarbeiter mitnehmen – den Change gestalten
  - ▶ Stolpersteine auf dem Weg zur Umsetzung
  - ▶ ITIL-Einführung als fortwährender Prozess

*Dr. Jörg Weidemann*, Stadtverwaltung Wuppertal  
*Frank Hägele*, Fichtner Consulting & IT AG

- 15:30 Plenum  
-16:15 **ITIL Refresh**
- Sharon Taylor*, itSMF Kanada

- 16:15 **Zusammenfassung und Abschluss**  
-16:45 *Steven Handgrätiger*, itSMF Deutschland e.V.

Das 1991 in England gegründete Information Technology Service Management Forum (itSMF) ist die weltweit einzige unabhängige und international anerkannte Organisation für IT Service Management. Der itSMF Deutschland e.V. bietet eine Plattform zum Wissens- und Erfahrungsaustausch für Einzelpersonen, Dienstleister, Hersteller und Kunden in Deutschland.

Zu den Zielen des Vereins gehören insbesondere die Verbesserung und Weiterentwicklung des De-facto-Standards ITIL (Information Technology Infrastructure Library), um Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Managements zu ermöglichen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, veranstaltet der itSMF Deutschland e.V. rund um das Thema IT Service Management Kongresse, Konferenzen, Arbeitskreise, regionale Foren, veröffentlicht eine Zeitung und bringt Bücher heraus.

Der itSMF Deutschland e.V. mit Sitz in Frankfurt hat über 500 Mitglieder (Stand Mai 2006). Erster Vorsitzender ist Steven Handgrätiger.

### Eine Mitgliedschaft bietet u.a.

- ▶ **itSMF** als Plattform für den Erfahrungsaustausch
- ▶ Internet-Zugriff auf Kongress- und Forumsbeiträge
- ▶ Mitgliederrabatte bei
  - Publikationen und Veranstaltungen (z.B. **itSMF**-Jahreskongress)
  - bei Kooperationspartnern (derzeit PMI Frankfurt Chapter, ISACA Germany, hamburg@work, CompetenceSite, dpunkt-Verlag)
  - Angebote von „Mitgliedern für Mitglieder“
- ▶ Infobrief mit aktuellen Informationen
- ▶ Mitgliederzeitschrift (itSMF Deutschland e.V. und itSMF International)

Durch eine Mitgliedschaft im itSMF e.V. stellen Sie den Zugang zu aktuellen Informationen rund um die Themen ITIL, IT Service Management, ISO20000, COBIT u.s.w für sich sicher, auch ausserhalb des existierenden Arbeitskreises oder einer persönlichen Möglichkeit des Engagements.

Weitere Informationen unter [www.itsmf.de](http://www.itsmf.de)

**Ralf Asche**, Ingenieurbüro Service Management Gate

Ralf J. Asche begann, nach erfolgreichem Abschluss seines Studiums der Elektrotechnik / Nachrichtentechnik, seine berufliche Karriere bei einem regional ausgerichteten IT-Dienstleister. Mit seinem Wechsel in den Bereich „IT-Business Consulting“ eines bundesweit agierenden IT-Service Unternehmens war Herr Asche in den Bereichen Projektmanagement und IT Service Management aktiv. Seit Gründung seines Ingenieurbüros Service Management Gate übernahm Herr Asche erfolgreich unterschiedlichste Rollen vom Projektmanager, Trainer / Coach, bis hin zum Management Consultant. Besondere Aufmerksamkeit schenkt Herr Asche zur Zeit den Themen des interaktiven Lernens. Hierzu führt er erfolgreich die ITSM-Simulation „Apollo 13“ und die auf der Projektmanagementmethode PRINCE2™ basierende „The Challenge of Egypt“ Simulation durch.

**Dr. Thomas Bassler**, dr bassler managementberatung

Dr. Thomas Bassler beschäftigt sich seit vielen Jahren mit IT-Management und Service Management. Bevor er sich als IT-Managementberater selbstständig machte, war er bei namhaften Medienhäusern für den Rechenzentrumsbetrieb verantwortlich. Er hat an der Universität Stuttgart Informatik studiert und als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Fakultät Fertigungstechnik bei Prof. Bullinger promoviert.

**Marc Baumgart**, DCON Software & Service AG

Marc Baumgart ist seit 1994 Vorstand der DCON Software & Service AG. Er ist für die Konzeption und Entwicklung der TOPCON Standardsoftware verantwortlich, einer modularen Gesamtlösung für IT Service Provisioning, die in Zusammenarbeit mit der T-Systems Enterprise Services entsteht. Als zertifizierter ITIL Service Manager und Diplom-Informatiker steht für ihn vor allem der Ausgleich zwischen der Best Practice-basierten Einführung von Prozessen und effektiver technologischer Unterstützung im Mittelpunkt.

**Christian Baumgartner**, Arcondis AG, Reinach/BL

Studium der Wirtschaftsinformatik an der FH Furtwangen. Seit 1999 Dozent an der FH Furtwangen in den Themenbereichen IT-Projektmanagement, Strategisches IT-Management und IT-Service-Management.. Seit 2001 Geschäftsführer der Arcondis AG und Management Consultant in den Bereichen IT-Strategie, IT-Governance, Computer System Validation und IT-Service Management in chemisch, pharmazeutischen und medizinaltechnischen Unternehmen; zuvor von 1992 bis 1998 in diversen Funktionen als interner Berater, IT-Controller und IT-Projektleiter bei der F. Hoffmann-La Roche AG tätig, ab 1999 bis 2001 Mitinhaber und Geschäftsführer bei einem IT-Dienstleister.

**Michael Baur Schmid**, Universität Duisburg-Essen, Campus Essen, Institut für Informatik und Wirtschaftsinformatik (ICB)

Michael Baur Schmid arbeitet als wissenschaftlicher Mitarbeiter mit den Schwerpunkten IT-Management und Karriereentwicklung von CIOs an der Universität Duisburg-Essen (Campus Essen). Neben der Forschung ist er als externer Projektleiter im Bereich Corporate Performance Management und IT-Strategieentwicklung in der Textilindustrie tätig. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Begutachtung von Beiträgen in Fachzeitschriften und von Industrieprojekten.

**Axel Bettac**, Postbank Systems

Axel Bettac ist bei der Postbank Systems als Prozessberater für die Weiterentwicklung und Optimierung des Prozessmanagementsystems verantwortlich. Seit 2002 ist er dort in den Fachgebieten Prozess-, Qualitäts- und Projektmanagement tätig. Er verfügt über langjährige Erfahrungen im Prozess- und Qualitätsmanagement, die er insbesondere in den 90er Jahren in der Automobilzulieferindustrie erfolgreich anwenden konnte. Hier implementierte er zunächst Managementsysteme und Methoden auf Basis von Kundensystemen (Ford, MB etc.). Später folgten Systemerweiterungen basierend auf z.B. der DIN ISO EN 9001, VDA 6.1 und QS 9000. Als ausgebildeter EOQ Auditor/EFQM Assessor hat er Erfahrungen in zahlreichen internen und externen Audits/Assessments erworben. Gegenwärtig verantwortet er als Projektmanager die Umsetzung einer auf CMMI und ITIL basierenden Prozessmanagementstrategie.

**Manfred Binninger**, Arcondis AG

Manfred Binninger, Diplom-Informatiker FH ist Junior Consultant in der Arcondis AG (Schweiz) und hat sein Studium an der Hochschule Furtwangen im Fachbereich Wirtschaftsinformatik absolviert. Während dem Studium widmete er sich der wissenschaftlichen Arbeit im Bereich ITIL und der damit verbundenen Verbesserung des IT Service Managements. Seine Diplomarbeit zur Entwicklung eines IT-Process-Evaluation-Modells, wird heute in der Beratung erfolgreich eingesetzt. In der Porsche AG war er als Projektteilnehmer zum Ausbau des IT Service Managements nach ITIL tätig.

**Prof. Dr. Roland Böttcher**, FH Bochum

Nach dem Abschluss von Studium (Dipl.-Kfm.) und Promotion in Dortmund begann Roland Böttcher seine berufliche Karriere als freiberuflicher Unternehmensberater und spezialisierte sich auf IT-Einführungs-, Reorganisations- und Changeprojekte. Parallel wurde er von 1997-99 zum Professor für Betriebsinformatik an der FOM in Essen benannt. Von 2000 bis 2004 war Roland Böttcher in verschiedenen Führungspositionen bei der T-Systems International GmbH tätig. Als regionaler Geschäftsführer Desktop Services war er u.a. für den Service von mehr als 130.000 Arbeitsplatzsystemen verantwortlich. Zum Jahresende 2004 wurde er zum Professor für Unternehmensführung und Informationsmanagement an der FH Bochum berufen.

**Prof. Dr. oec. Walter Brenner**, Universität St. Gallen

Dr. Walter Brenner ist seit 1. April 2001 Professor für Wirtschaftsinformatik an der Universität St. Gallen und geschäftsführender Direktor des Instituts für Wirtschaftsinformatik; davor von 1999 an Professor für Wirtschaftsinformatik und Betriebswirtschaftslehre an der Universität Essen und davor vom 1. April 1993 bis zum 31. März 1999 Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Informationsmanagement an der TU Bergakademie Freiberg, 1989 bis 1993 Leiter des Forschungsprogramms Informationsmanagement 2000 am Institut für Wirtschafts-

informatik der Hochschule St. Gallen; von 1985 bis 1989 Mitarbeiter der Alusuisse-Lonza AG in Basel, zuletzt als Leiter der Anwendungsentwicklung; von 1978 bis 1985 Studium und Doktorat an der Hochschule St. Gallen; Forschungsschwerpunkte: Informationsmanagement, Customer Relationship Management und neue Technologien; daneben freiberufliche Tätigkeit als Berater in Fragen des Informationsmanagements und der Vorbereitung von Unternehmen auf die digitale vernetzte Welt (Internet).

#### **Dr. Angelika Brockman-More**, BC Basel Consulting Group AG



Dr. Angelika Brockman-More ist Senior Consultant für IT Service Management bei der BC Basel Consulting Group. In ihrer Ausbildung hat Frau Dr. Brockman-More die folgenden Stationen durchlaufen: TU Berlin (Internationale Agrarentwicklung), ETH Zürich (Agrarökonomie), Uni Göttingen (Genetik), Fernuniversität Hagen (Informatik), Siemens Schule Bonn (IT Beratung), Institut für Technologie und Management Aachen (Business Consultant), Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement (Projektmanagement-Fachfrau). In unterschiedlichen beruflichen Stationen hat sich Frau Dr. Brockman-More schwerpunktmäßig mit den Themen Unternehmensführung, Organisationsberatung und Informationsmanagement beschäftigt.

#### **Herbert Buffen**, ALTANA Pharma



Dipl. Verw.wiss., Dipl. Inf.wiss. Herbert Buffen war von 1987 bis 1991 Betriebsorganisator bei Winterthur-Versicherungen, Winterthur (CH). 1991 bis 1999 war er Kundenberater Office Information Systems, bei Winterthur-Versicherungen. 1999 bis 2003 war Herr Buffen Team-/Abteilungsleiter Messaging & Collaboration bei Winterthur-Versicherungen/Credit Suisse Financial Services, Zürich (CH); Seit 2003 ist er IT Service Manager bei ALTANA Pharma, Konstanz (D)

#### **Lothar Buhl**, MASTERS Consulting GmbH



Lothar Buhl, Diplom-Informatiker, begann seinen beruflichen Werdegang 1990 bei der Robert Bosch GmbH als verantwortlicher System-Manager für ein weltweit eingesetztes Informations- und Kommunikationssystem. 1994 wechselte er als Consultant in die beratende Tätigkeit und machte sich 1996 als Mitbegründer eines Systemhauses selbständig. Seine im Rahmen vieler Kundenprojekte zu diversen Themen der IT-Infrastruktur gewonnenen Erfahrungen mit IT Service Management vervollständigte er durch Zertifizierungen zu ITIL™ (Service Manager) und PRINCE2™ (Practitioner). Seit 2004 ist Herr Buhl Geschäftsführer der ITSM-Beratungsgesellschaft MASTERS Consulting GmbH und in dieser Rolle als Trainer, Senior Consultant und Coach zu den Themen Projektmanagement und IT Service Management tätig.

#### **Jürgen Dierlamm**, Rechtsanwalt



Jürgen Dierlamm ist selbständiger Rechtsanwalt und Berater für IT Service Management. Die Service Delivery Prozesse – vor allem das SLM – und die Schnittstellen zwischen IT und Recht sind sein Schwerpunkt. Zuvor arbeitete der zertifizierte IT Service Manager (seit 2001) als Senior-Berater und Partner für die microfin Unternehmensberatung GmbH und baute zwischen 2001 und 2003 die IT Service Management Beratung der Maxpert AG mit auf. Er besitzt mehrjährige Erfahrung in der Prozessgestaltung für IT-Service-Management, ITIL, SLM und in der IT-Vertragsgestaltung (vor allem im IT Outsourcing). Die IT der Banken und Kapitalanlagegesellschaften bildeten dabei den fachlichen Kundenschwerpunkt. Daneben ist er seit über 5 Jahren als Trainer und Referent für große Schulungsanbieter tätig. Zu Beginn seiner beruflichen Laufbahn arbeitete er als Leiter der Forschungsstelle für Rechtsinformatik der Universität Marburg, als Rechtsanwalt in San Francisco (Immigration Law) und Bonn (Vergaberecht) und danach als Personal- und Projektleiter bei einem IT-Service-Unternehmen. Erste Erfahrungen mit der ITIL machte er bereits 1999 beim Aufbau eines UHD im Rahmen eines IT-Outsourcing-Projekts der DaimlerChrysler AG.

#### **Josef Dold**, IT ECONOMY Dold



Josef Dold, Geschäftsführer der IT ECONOMY Dold, Bad Krozingen, hat ein betriebswirtschaftliches Studium an der Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie der Universität Freiburg im Breisgau absolviert. Herr Dold war ab 1980 über 12 Jahre im Software-Engineering als Entwickler und Projektleiter in unterschiedlichen Branchen tätig. 1992 gründete er seine eigene Beratungsfirma und war danach über mehrere Jahre als Berater und Projektleiter in international agierenden Banken tätig. Seit Dezember 2000 ist Herr Dold als Unternehmensberater mit dem Schwerpunkt „IT Service Management“ und „IT-Ökonomie“ in internationalen Unternehmen engagiert.

#### **Matthias Eder**, Landeszentrum für Datenverarbeitung, BaWü



Herr Eder ist Jurist, Finanzpräsident und Leiter des „Landeszentrum für Datenverarbeitung“ (LZfD). 1987 bis 1993 hatte Herr Eder verschiedene Führungspositionen in Finanzämtern des Landes Baden-Württemberg inne. 1993 bis 2001 war er EDV-Referent bei der OFD Karlsruhe, 2001 bis 6/2006 EDV-Referent beim Finanzministerium Baden-Württemberg. Seit 7/2006 ist Herr Eder Leiter des LZfD.

#### **Dr. Konrad Ege**, Nortel Networks Germany GmbH&Co.KG



Seit vier Jahren ist Dr. Ege verantwortlich für Information Services (IS) bei Nortel Networks Germany, zuvor oblag ihm 18 Monate die Leitung der Abteilung Process Definition & Design. Vor Eintritt bei Nortel vor ca. zwölf Jahren war er als Berater, Leiter Beratung und Gesellschafter in Unternehmensberatungen aus dem Fraunhofer-Umfeld tätig. Seine Schwerpunkte waren IS, CAD, Fabrikplanung, Prozessmanagement und Logistik in den Branchen Automotive und Zulieferer, Telekommunikation, Pharmazulieferer, Maschinenbau.



### **Andreas Emhart**, Alegri International Service GmbH

Andreas Emhart ist Principal Consultant bei der Alegri International Service GmbH. Seit über 18 Jahren ist er in leitenden Positionen tätig in den Bereichen IT-Consulting, IT-Leitung und IT-Outsourcing in Zusammenarbeit mit internationalen Großunternehmen.



### **Reinold Evers**, DaimlerChrysler AG

Reinold Evers absolvierte ein Mathematik-Studium und arbeitete seit 1991 in der DaimlerChrysler AG im IT-Bereich in mehreren Projekten zur Prozeß- und Tool-Optimierung im Werk Bremen sowie im Zentralbereich. Heute ist er verantwortlich für das Center of Competence IT Asset- and Order-Management.



### **Stephan Fischli**, itp commerce ltd

Stephan Fischli, CEO itp commerce ltd, Bern, beschäftigt sich seit Jahren mit dem Thema BPM und ist Mitglied der Initiative BPMI.org (gehört heute zur OMG). Beratungsmandate im BPM-Umfeld gaben den Impuls für das auf dem BPMN Standard basierende, unter Herrn Fischlis Federführung entwickelte Werkzeug „Process Modeler for Microsoft Visio“.



### **Ulrich Geiser**, T-Systems Enterprise Services GmbH

Ulrich Geiser, Dipl. Ing. Maschinenbau, ist bei T-Systems Enterprise Services GmbH verantwortlich für die Weiterentwicklung des Service Managements. Nach dem Diplomabschluss 1987 war seine erste Aufgabe die Betreuung von CAD-Software im Rechenzentrum von Dornier, Friedrichshafen. Aufgrund der Notwendigkeit, für diese Software Assembler Programme zu schreiben, drang er immer tiefer in die Systemprogrammierung vor und hat von 1989 - 1994 als Systemprogrammierer gearbeitet. Anschließend hat Herr Geiser auf Basis seiner Kenntnisse für debis Systemhaus GmbH Datenschutz- und Security-Konzepte entworfen. Nach Abschluß des Projekts Millenniumwechsel übernahm Ulrich Geiser das Qualitätsmanagement und Zertifizierung des Bereichs Computing & Desktopservices T-Systems International. Seit 2001 liegt sein Fokus im Thema Service Management. Herr Geiser hat die Ausbildung zum ITIL-Service Manager und für die ISO 20000-Zertifizierung durchlaufen. Nach der Neuausrichtung T-Systems in 2005 ist sein Hauptaufgabengebiet die Neugestaltung des Service und Delivery Managements.

### **Dr. Thomas Gigerl**, ALTANA Pharma AG



Thomas Gigerl ist im Bereich der ALTANA Pharma AG für die Erfüllung verschiedener behördlicher Anforderung an die IT verantwortlich. Nach dem Studium und Promotion im Bereich Umwelttechnik ist er in verschiedenen Unternehmen für die Bereiche IT-Servicemanagement und IT-Security und Quality verantwortlich gewesen. Er ist EXIN-zertifizierter ITIL-Service Manager.

### **Dr. Kurt Glasner**, PricewaterhouseCoopers AG

Nach Studium und Promotion in experimenteller Kernphysik an der Ruhr-Universität Bochum arbeitete Dr. Kurt Glasner mehrere Jahre im Bereich der Standardsoftwareentwicklung in der Prozeßleittechnik. Es folgten langjährige Beratungstätigkeiten für Unternehmen verschiedenster Branchen im gesamten Bereich der IT-Effektivität. Ein weiterer, langjähriger Schwerpunkt seiner Arbeit ist das Thema Programm- und Projektmanagement, wo Dr. Glasner die Methodik des Zielgerichteten Projektmanagements (ZGPM) innerhalb PwC und extern bei Kunden eingeführt und weiterentwickelt hat. Seit 1997 ist Dr. Glasner Partner bei PricewaterhouseCoopers. Er leitet heute innerhalb von Advisory den Bereich Performance Improvement. Schwerpunkt von Performance Improvement ist die Beratung und Unterstützung der Kunden bei der nachhaltigen Verbesserung von Finanz-, IT-, Management-, und Kontrollprozessen und -systemen genauso wie die Analyse von Kernprozessen oder das Management von Kundenprojekten.



### **Dr. Thomas Greb**, Thomas Greb Consulting

Dr. Thomas Greb studierte Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik und promovierte anschließend im Bereich Logistik, Informatik und Operations Research. Er verfügt über langjährige IT-Managementenerfahrung als Projektleiter, Produktgruppenleiter sowie als Abteilungsleiter für eine integrierte Entwicklungs- und Betriebsführungsorganisation. Darüber hinaus ist er seit vielen Jahren als Berater und Co-Assessor im Bereich CMMI- und CMMI-Einführung, u.a. im Bereich Schnittstellengestaltung zwischen CMMI und ITIL tätig. Seit 2005 unterstützt Dr. Greb Unternehmen als freiberuflicher Berater mit den Schwerpunkten IT-Projektmanagement, Capability Maturity Model Integration (CMMI) sowie IT-Outsourcing.



### **Jürgen Gross**, selbständiger Unternehmensberater

Juergen Gross, IT-Auditor (CISA) und selbständiger Unternehmensberater, hat mehr als 30 Jahre Erfahrung in IT- und Unternehmensberatung. Er beschäftigte sich insbesondere mit den Fragen der anwenderorientierten Nutzung der IT, an der Schnittstelle zwischen IT und Fachabteilung. Er war als Seniorberater und Mitglied der Geschäftsleitung u.a. bei Arthur D. Little tätig, wo er internationale Unternehmen bei Fragen der IT-Technologie, Systemgestaltung und -Auswahl sowie Fragen der IT-Organisation und Governance unterstützte. Bei Olivetti übernahm er eine Führungsaufgabe in der Verkaufsförderung in Deutschland und Italien. Als Partner bei Coopers&Lybrand war er beteiligt am Geschäftsaufbau in Südosteuropa und der ehemaligen Sowjetunion und hat im Auftrag der Europäischen Union und der Weltbank Restrukturierungs- und Privatisierungsprojekte geleitet sowie Ministerien und Privatisierungsinstitutionen in Bulgarien, Rumänien, Polen, Russland, Kasachstan und der Ukraine unterstützt. Im Anschluss daran war er als Engagement Partner bei einem System-Integrator verantwortlich für die Implementierung großer CRM Projekte bei Telekom-Unternehmen und Reise- und Touristikunternehmen. Seit 2004 unterstützt er als selbständiger Berater Unternehmen bei Systemauswahl und Projektmanagement.



**Marc Gumbold**, ITC GmbH

Marc Gumbold leitet den Bereich ITSM-Consulting bei der ITC GmbH und ist als Senior Consultant beratend mit der Einführung von IT Service Management in IT-Organisationen unterschiedlicher Größenordnung deutschlandweit beschäftigt. Marc Gumbold ist EXIN-zertifizierter ITIL Service Manager.

**Thomas Hartmann**, ITSM Consulting AG

Thomas Hartmann ist Vorstand der ITSM Consulting AG in Mainz-Bodenheim. Als Executive Management-Berater und Projektcoach unterstützt er die Kunden der ITSM Consulting AG bei der Umsetzung von IT Service Management-Projekten. Zuvor war er 10 Jahre in leitender Funktion in einem führenden Systemhaus im Rhein-Main-Gebiet tätig. Dort fokussierte sich Thomas Hartmann seit 2001 auf die Weiterentwicklung des Geschäftsbereiches IT Service Management-Beratung. Vorher baute er die heutigen Geschäftsbereiche Operational Services, Data Center Infrastrukturberatung sowie die IT-Prozess- und Organisationsberatung erfolgreich auf. Thomas Hartmann studierte Informationstechnik an der Fachhochschule Hannover.

**Frank Hägele**, Fichtner Consulting & IT AG

Neben seiner Ausbildung zum Informationselektroniker bei der Fa. Robert Bosch GmbH, studierte Herr Hägele technische Informatik an der Fachhochschule in Esslingen. Am Anfang seiner mehr als 20-jährigen Karriere im IT-Umfeld, war er unter anderem als Softwareentwickler und Projektleiter bei verschiedenen Firmen aktiv. Über verschiedene Aufgabenstellungen als Leiter Softwareproduktentwicklung, Geschäftsfeldverantwortlicher für das Thema HelpDesk und Positionen in der IT-Service Organisation entwickelte sich Herr Hägele zum Senior IT-Berater. Heute ist Herr Hägele bei FICHTNER CONSULTING & IT im Themenfeld IT verantwortlich für Strategieentwicklung, ITIL-Prozesse, Integrationslösungen, Produktauswahl und Projektsteuerung und berät sowohl Unternehmen in der Wirtschaft, als auch in der öffentlichen Hand sowie Kommunen.

**Rainer Heck**, itSMF Deutschland e.V.

Rainer Heck leitet den Arbeitskreis „Operational Service Management“ des itSMF Deutschland e.V. Er studierte in Hohenheim und Irvine (USA) Wirtschaftswissenschaften und sammelte dann als Berater und Consulting-Leiter in verschiedenen IT-Unternehmen Erfahrung. Rainer Heck ist heute bei der PricewaterhouseCoopers AG als Berater im Bereich Performance Improvement tätig. Performance Improvement berät und unterstützt Kunden bei der nachhaltigen Verbesserung von Finanz-, IT-, Management-, sowie Kontrollprozessen und -systemen. Er befasst sich vor allem mit Themen im Umfeld von IT-Governance, Service Management und Sourcing.

**Günter Job**, itSMF Deutschland e.V.

Herr Günter Job, begann nach seinem Studium der Geodäsie 1988 seinen IT-Berufsweg als Leiter Systeme und Netze in einer mittelständischen Bauunternehmung. 1998 wechselte er als Leiter IT Engineering und IT Service Management Consultant in das System- und Beratungsumfeld. Seit 2004 verantwortet er den Dienstleistungsbereich und den Bereich ITSM Consulting der ADLON Datenverarbeitung GmbH. Seine berufliche Leidenschaft liegt in Kundenprojekten im Bereich ITIL/ITSM, TCO und Lifecyclemanagement. Neben der Tätigkeit im Rahmen des itSMF-Arbeitskreises Öffentliche Verwaltung organisiert Herr Job seit 2005 für den itSMF das regionale Forum Bodensee.

**Dr. Ralf Kneuper** Beratung für Softwarequalitätsmanagement und Prozessverbesserung

studierte Mathematik in Mainz, Manchester und Bonn, und promovierte in Informatik an der Universität Manchester. Nach ca. 15 Jahren im Qualitäts- und Projektmanagement der Softwareentwicklung bei der Software AG und der Deutschen Bahn AG ist er seit 2003 freiberuflicher Berater für Softwarequalitätsmanagement und Prozessverbesserung mit Schwerpunkt auf CMMI. Er ist SEI-autorisierte Assessmentleiter für CMMI, Koordinator des German CMM(I) Lead Appraiser and Instructor Board (CLIB) und Autor des derzeit einzigen deutschsprachigen Fachbuches zu CMMI sowie von rund 30 weiteren Publikationen zu Qualitätsmanagement, Vorgehensmodellen und verwandten Themen.

**Christian Lasch**, itSMF Deutschland e.V.

Christian Lasch absolvierte die Universität Mannheim, Fakultät für Rechtswissenschaft, und sammelte danach in großen Systemhäusern als Consultant Projektierungs- und Implementierungserfahrung im Bereich Service Management, in der Organisations- und der Prozessberatung. Momentan ist er einerseits bei der Consulting4IT GmbH als Consultant für den Bereich Service Management tätig und andererseits für die Tochtergesellschaft Proitos GmbH, die lokale Wirtschaftsprüfungsgesellschaften im Rahmen von Jahresabschlussprüfungen bei der Bewertung von IT-Organisationen unterstützt. Im Rahmen seiner Aufgaben leitet er den Arbeitskreis „Unternehmenszertifizierung“ des itSMF Deutschland e.V., der die Standardisierung, Bewertung und Zertifizierung von IT-Dienstleistungen weiterentwickelt.

**Oliver Lindner**, Siemens VDO Automotive AG

Nach seiner Ausbildung als Schreiner, Audio Engineer und Multimedia Designer hat sich Oliver Lindner dem Thema IT verschrieben. Über die Bereiche Programmierung, PC- & Netzwerk Administration, sowie Projekt Management & Projekt Controlling hat er seit nunmehr 3 Jahren das Arbeitsfeld Prozess- und Service Management für sich entdeckt. Oliver Lindner begleitet die Rolle des ITSM Officers im Bereich IT Governance bei Siemens VDO Automotive und ist für die weltweite Strategie, Implementierung und Steuerung von ITIL (Support- & Delivery Prozesse) verantwortlich.

**Gregor Loës**, IDS Scheer AG

Gregor Loës arbeitet seit 1992 bei der IDS Scheer AG. Begonnen hatte er in der damaligen Tochtergesellschaft IDS Prof. Scheer CAM GmbH, wo er im Bereich IT gestartet hatte. Nach seinem Wechsel in den technischen Kundensupport betreute er die Kunden sowohl telefonisch als auch Vor Ort. 1994 übernahm er die Verantwortung für den technischen Support der FI-2 Produktfamilie. 1996 kam die Supportverantwortung für die ARIS Produktfamilie hinzu, wozu heute weltweit mehr als 7.500 Kunden zählen. Seit 1998 trägt Herr Loës die weltweite Geschäftsverantwortung für die Product Services der IDS Scheer AG. Seit 2005 ist Herr Loës als Head of Product & IT Operations Services zusätzlich für die Koordination von europaweit 5 Outsourcing Rechenzentren, verantwortlich. Herr Loës berichtet direkt an den Vorstand der IDS Scheer AG. Unter der Leitung von Herrn Loës konnte die IDS Scheer AG den IIR Helpdesk Award 2004 als bester externer Service Provider gewinnen.

**Dr. Albrecht Melan**, Landeskriminalamt BaWü

Dr. Albrecht Melan studierte Mathematik mit Nebenfach Informatik an der Universität Stuttgart und promovierte an der Fakultät Luft- und Raumfahrttechnik und Geodäsie der Universität Stuttgart. Als Regierungsrat beim Landeskriminalamt Baden-Württemberg war er wesentlich an der Mitgestaltung der Einführung von IT-Service Management in der Abteilung Information und Kommunikation im Landeskriminalamt Baden-Württemberg beteiligt.

**Ralf Nick**, IMPAQ PLURALIS AG

Herr Nick war in den letzten sieben Jahren als Bereichsleiter Managed Services für große internationale IT-Dienstleister tätig, leitete u. a. ein Consulting- und Integrationsteam für Outsourcing/Outtasking von IT Services. Seine Spezialthemen sind: Organisationsprojekte im Bereich IT Service Management, Change- und Prozessmanagement, SixSigma für Dienstleistungsprozesse, Referenzmodell IT Infrastructure Library (ITIL), Projektmanagement für komplexe Veränderungs- und Anpassungsprojekte im Bereich von IT Organisationen und -Prozessen, Aufbau von Serviceorganisationen und deren Vermarktung sowie die strategische Entwicklung und Positionierung von Produktportfolios inkl. Dienstleistungspositionierung. Bezüglich Branchenorientierung bewegt sich Herr Nick im Bereich von IT-Dienstleistern (Provider), Finanzunternehmen und Industriebetrieben.

**Mathieu Noteris**, Sogeti Luxembourg

Qualified in both computer science and electronics, but widely self-educated as well, I have more than 12 years of experience in the „Service Support“ and 8 years in the „Service Delivery“ aspects of IT Services. After a short period in the software development sector, I turned to computer hardware and related support tasks. From field engineer to project leader to service manager and finally director of a service-oriented department, I gained a deep, practical experience of all the aspects of the IT Service Management, both in the private as well as in the public sector (including European institutions). Critical projects led in very sensible environments (finance, air-traffic control, police & army) sharpened the attention I use to pay to continuous quality improvement, „zero-tolerance to failure“ and „no non-sense solution“ principles.

**Heinz Pahmeier**, Siemens Business Services (SBS)

Heinz-Pahmeier ist seit 1972 in Service-Bereichen der Siemens AG beschäftigt. Seit 1995 arbeitet er im Qualitätsmanagement und ist dort seit 2001 mit dem Aufbau des Managementsystems der SBS Region Deutschland mit den DQS-Zertifikaten (ISO9001 – Qualität, BS7799 – IT-Security und DQS-TIP – Trust-improvement-program Verfahren), der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Managementsystems sowie der Ausbildung interner Auditoren befasst.

**Prof. Dr.-Ing. Hans-Joachim Popp**, Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.

Prof. Dr.-Ing. Hans-Joachim Popp ist seit 1988 in der IT tätig. Der Elektroingenieur begann nach der Promotion über Software-Ergonomie und Software-Engineering seine Karriere als Product Manager in der Medizin-Informatik. Bis 1999 war er Prokurist der Dräger Krankenhausinformationssysteme GmbH. Danach übernahm er die Position des CIO für die international tätige Tochter TÜV Product Service GmbH der TÜV Süddeutschland Group. Als Manager Operations war er von 2001 an Mitglied der Geschäftsleitung der TÜV Informatik Service GmbH in München. Seit Anfang 2005 ist er CIO des Deutschen Zentrums für Luft- und Raumfahrt und dort u.a. verantwortlich für die Steuerung des Flächendienstleisters T-Systems Solutions for Research. Nebenberuflich ist er seit 2000 als Professor für Experimentelle Software-Technologie an der Kunsthochschule für Medien in Köln tätig.



Foto: C. Vohler

**Frank Reinecke**, COLT Telecom GmbH

Frank Reinecke studierte von 1990 bis 1997 an der Humboldt Universität zu Berlin und diplomierte im Studiengang Elektrotechnik zum Diplom-Ingenieur. Von 1993 bis 1998 war er als Angestellter der Humboldt Universität im System Management tätig. Als IT-Verantwortlicher bei der NEC Europe Ltd. wurde unter seiner Leitung eine deutschlandweite IT-Infrastruktur für mehrere NEC Forschungslabore aufgebaut. Derzeit ist er Manager -Data Centre Services- bei der COLT Telecom GmbH in Deutschland. In seinem Bereich verantwortet er den Betrieb der COLT Rechenzentren in Berlin und Frankfurt a.M. in welchen, sehr komplexe Hosting-Dienstleistungen für Kunden sichergestellt werden.

**Christian Sander**, EnBW Energie Baden-Württemberg AG

Während seines Studiums des Wirtschaftsingenieurwesens an der Universität Karlsruhe (TH) arbeitete Christian Sander als Entwickler in Softwareentwicklungsprojekten für kleine und mittelständische Unternehmen. Nach Praktika als Assistent der Projektleitung eines konzernweiten SAP Migrationsprojekts und der Diplomarbeit mit dem Thema Informationsverarbeitungscontrolling bei EnBW Energie Baden-Württemberg AG arbeitete er ab 2001 als Prozessmanager Service Level Management bei EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH. 2003 hat Christian Sander das Manager's Certificate in IT Service Management erlangt. Er ist heute als Prozess-Steuerer für IT Service Management im Bereich Holding IT-Strategie der EnBW tätig. Seine Aufgaben liegen hierbei in der übergreifenden Integration der IT- Leistungserstellungsprozesse sowie dem Aufbau und der Ausprägung der unterstützenden ITSM Prozess- und Systemarchitektur. Christian Sander ist ehemaliger Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland e.V.



**Prof. Dr.-Ing. Andreas Schmietendorf,**  
 FHW Berlin / T-Systems Enterprise Services GmbH



Andreas Schmietendorf absolvierte Studien zum Diplom-Ingenieur für Nachrichtentechnik und technische Informatik an Hochschulen in Berlin und Dresden. Nach dem Abschluss als Diplom-Informatiker an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg promovierte er dort zum Themengebiet des Software Performance Engineerings. Seine berufliche und wissenschaftliche Entwicklung ist eng mit seiner Tätigkeit im Telekom-Konzern verbunden, bei dem er mehr als zwölf Jahre im Bereich der Informationsverarbeitung beschäftigt war. Zuletzt arbeitete er als Chefarchitekt und verantwortete mehrere Jahre die Abteilung Integration Services im Entwicklungszentrum Berlin. Im Jahr 2004 verlagerte Andreas Schmietendorf den Schwerpunkt seiner Tätigkeit in den Hochschulbereich. Nachdem er zunächst an der Hochschule Harz als Professor für Datenbanken tätig war, folgte er einem Ruf auf die Professur für Wirtschaftsinformatik an die Fachhochschule für Wirtschaft Berlin (Berlin School of Economics). Nach wie vor berät er die T-Systems Enterprise Services zu ausgewählten Problemstellungen, wie z.B. dem IT Service Management, dem Management von Software-Entwicklungsprojekten oder zur Implementierung serviceorientierter Architekturen.

**Andreas W. Schneider, AWS-Consulting**



Herr Andreas W. Schneider ist Gründer von AWS-CONSULTING und seit 15 Jahren als Strategieberater in Wirtschaft und Verwaltung tätig. Nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre war Herr Schneider in verschiedenen Funktionen in IT-Systemhäusern tätig. Hierbei übernahm er schnell leitende Aufgaben in den Bereichen Qualifizierung und Vertrieb und war ab 1985 als Mitglied der Geschäftsführung in einem mittelständischen Systemhaus tätig. Mit diesen umfassenden Managementenerfahrungen trat Herr Schneider 1990 in ein IT-Beratungsunternehmen ein und übernahm dort die Entwicklung von Leistungsangeboten für die Privatwirtschaft und die Verwaltung und verantwortete den Geschäftsbereich der Unternehmensberatung mehrere Jahre eigenständig. Nach 12-jähriger Zusammenarbeit schied er 2002 auf eigenen Wunsch aus, um seine Leistungen gemeinsam mit Partnern im eigenen Unternehmen AWS-CONSULTING anzubieten. Im Rahmen seiner Beratungstätigkeit wirkt Herr Schneider besonders im Bereich der Organisationsentwicklung sowie bei der Entwicklung und Realisierung von Strategien im IT-Umfeld.

**Richard Seery, SAS International**



Richard joined the IT industry in 1979, working in senior operational roles within a number of Blue-Chip organizations, including JP Morgan/Chase. Richard has over 27 years expertise in mainframes (ICL and IBM), UNIX, AS400 and Windows computing based environments. For 16 years Richard has been working in the computing software industry leading many managerial and consultative level teams and projects associated with IT Governance, ITIL implementations, IT Financial management, computer performance

management, service level management, capacity management, network management and storage management. Richard joined SAS in 1995, joining as International Product Manager for the SAS IT Intelligence business unit based out of Heidelberg. Moving into International Program management in 2000, Richard has been instrumental in growing the SAS IT intelligence global business unit to a very successful multi-million dollar organization within its own write within SAS. As well as driving the SAS IT Resource Management product sales, he is the brain-child of the introduction of the SAS IT Charge Management and SAS IT Service Level Management products to the SAS IT intelligence product suite and continues to integrate the newest SAS technologies and products into the SAS IT Intelligence suite through new initiatives such as IT Governance and Capacity Management. Richard manages a team of EMEA and country product managers and business development managers and has the responsibility for the overall direction, strategy and growth of the IT Intelligence business area within the SAS International territory. Richard holds a Computer Science degree from the Open University, UK.

**Jan Stender, Senior Consultant**

Jan Stender ist Senior Management Berater und Aufsichtsrat bei der ITSM Consulting AG in Mainz-Bodenheim. Er sammelte seine ersten IT-Erfahrungen zunächst in Softwareentwicklungsprojekten, bei denen er seit 1991 vor allem Projektleitungsfunktionen bekleidete. Anschließend befasste sich Herr Stender in mehreren Projekten mit der Thematik des Cultural Change Managements in Dienstleistungsorganisationen sowie mit dem Aufbau von Prozessorganisationen. Seit dem Jahr 2000 hat er sich auf die Implementierung der IT Service Management Prozesse spezialisiert.



**Sharon Taylor, Aspect Group Inc. / itSMF Canada**

Sharon Taylor, President of the Aspect Group is a well known and respected figure within today's IT Service Management community. An author of current ITIL best practices, she is also shaping the future of Service Management as the Chief Architect for the new generation of ITIL now in development. Sharon is the Chair of the itSMF International Publications Executive Committee, responsible for ensuring global quality publications in over 30 countries, and is at the centre of best practice development and endorsement. Her contributions to the community and to best practice are based upon extensive professional experience in the industry. After many years as an active ITSM professional within Canada, she is currently President of Aspect Group Inc, leading AGI's consultancy, training and ITSM practice, working with clients throughout North America and Europe. Sharon is a regular contributing author and columnist for a variety of IT Service Management publications and her work can be found in North America, South America, Japan, Asia, Europe and Scandinavian countries.



## **Minoru Tominaga**, freier Unternehmensberater



Der 1939 in Tokio geborene Volkswirt gilt als kämpferischer Anwalt kompromissloser Service- und Kundenorientierung. Er predigt die Führungsphilosophie des KAIZEN, eines ständigen Verbesserungsprozesses, der das Beteiligen und Motivieren von Mitarbeitern in den Mittelpunkt erfolgreicher Unternehmensführung und absoluter Kundenorientierung stellt. Abschluss an der KEIO-Universität, Fakultät Wirtschaft, Dipl. Volkswirt. 1976 begann er seine berufliche Laufbahn bei „YAMAHA Metall“ als Verkaufsrepräsentant für Deutschland. Als freier Unternehmensberater in Düsseldorf vermittelt er seit 1989 für JIT Management Europa Managern in Deutschland, Schweden, Frankreich, Spanien und China japanische Management-Methoden wie KAIZEN, Just-in-Time und die Tugenden seiner Heimat wie Teamarbeit und Kundenfreundlichkeit.

Sein Motto:

„Gedanken Revolution“ bei der Herstellung vergrößert die Chance, den Existenzkampf zu bestehen.

Sein Ansatz:

„DER MEISTER DEUTSCHLAND IST FETT UND FAUL GEWORDEN“

Tominaga bescheinigt deutschen Dienstleistern:

„Jeder will verdienen, keiner will dienen!“

Bei mehr Service, so Tominagas Überzeugung, würde der Kunde mehr kaufen und zufriedener sein und dafür auch höhere Preise in Kauf nehmen. Sonst könnte es eines Tages heißen:

„Kein Service, keine Arbeitsplätze.“

## **Mathias Traugott**, Swisscom Mobile



Mathias Traugott, IT Service Manager bei Swisscom Mobile steht seit 20 Jahren mit beiden Beinen fest im Berufsleben. Während 14 Jahren durchlief Mathias Traugott die verschiedensten Organisationen auf den verschiedensten Karrierestufen der ehemaligen schweizer Fluggesellschaft Swissair im Bereich der Bodendienste bevor der Wechsel nach Abschluss einer betriebswirtschaftlichen Weiterbildung in die IT erfolgte. Als Dienstleister ist er im Bereich Service Management zu Hause, wurde erstmals mit ITIL im Jahre 2000 konfrontiert und leitet seit 2002 die Aktivitäten rund um ITSM/BSM bei Swisscom Mobile.

## **Dr. Jörg Weidemann**, Stadt Wuppertal



Nach Studium der Elektrotechnik und anschließender Promotion an der RWTH Aachen war bei verschiedenen Unternehmensberatungen tätig. Schwerpunkte bildeten Strategie- und Organisationsentwicklung, Durchführung von Konsolidierungsmaßnahmen und verschiedene IT-Themen in der Wirtschaft sowie bei Kommunen und bei kommunalen Unternehmen. Seit 2002 ist Herr Dr. Weidemann IuK-Steuerungsbeauftragter (CIO) der Stadt Wuppertal, seit 2004 außerdem Leiter des Stadtbetriebs IuK.

## **Kai Widua**, ITC GmbH



Kai Widua ist als Senior Consultant bei der ITC GmbH beratend mit der Einführung von IT Service Management in IT-Organisationen unterschiedlicher Größenordnung deutschlandweit beschäftigt. Kai Widua ist EXIN-zertifizierter ITIL Service Manager.

## **Michael Zaddach**, Flughafen München GmbH



Michael Zaddach ist Leiter des Servicebereichs IT bei der Flughafen München GmbH. In seinen Verantwortungsbereich fallen die Servicefelder Projekte und Entwicklung, sowie Betrieb und Service und Field-Services für alle IT- und Kommunikationssysteme am Flughafen. Die Leistungen des Servicebereichs IT werden nicht nur Kunden im Flughafenkonzern angeboten, sondern auch einer Vielzahl von externen Firmen am Standort Flughafen München. Nach dem Abschluss des Studiums der Nachrichtentechnik war M. Zaddach bei Siemens, AEG und debis Systemhaus in verschiedenen Funktionen wie z.B. Systementwicklung, Product-Line-Management, Projektmanagement und Consulting tätig. Bei debis Systemhaus leitete er von 1997 – 2000 eine Business Unit für IT Service Management. In dieser Funktion begleitete er auch viele Outsourcing-Vorhaben von debis Systemhaus. In 2000 übernahm er die Leitung der Hauptabteilung Informatik und Kommunikation am Flughafen München.

### Hans-Joachim Diercks, IDS Scheer



Hans-Joachim Diercks war von 1997 bis 2005 Leiter des Bereichs Consulting der arxes NCC AG. Zu seinen Aufgabenschwerpunkten gehörte u.a. die Geschäftsfeldentwicklung des Bereichs „strategische IT-Beratung“ und die Implementierung von IT Service Management nach ITIL bei der arxes NCC AG. Hans-Joachim Diercks ist seit Jahren aktives Mitglied im itSMF, der Bitkom sowie in Fachverbänden rund ums IT Service Management. Seit Februar 2005 ist Herr Diercks bei IDS Scheer Technology verantwortlich für die IT-Strategie Beratung und das Outsourcingmanagement.

### Markus Gaulke, ISACA



Markus Gaulke ist Senior Manager im Bereich Advisory - Information Risk Management bei der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft AG in Frankfurt/Main. Er ist im Branchenumfeld von Finanzdienstleistern und Asset Management-Gesellschaften sowohl für die IT-bezogenen Prüfungen als auch für IT-nahe Beratungsdienstleistungen tätig. Außerdem ist er Vorstandsmitglied im German Chapter des internationalen IT-Prüfungsverband „Information Systems Audit and Control Association (ISACA)“ und als „Certified Information Systems Auditor (CISA)“ und als „Certified Information Security Manager (CISM)“ Inhaber von weltweit anerkannten Berufsqualifikationen für Personen, die sich mit der Prüfung, dem Management und der Governance von IT-Systemen beschäftigen. Markus Gaulke ist Autor zahlreicher Fachartikel sowie Fachbücher über IT-Sicherheit und Risikomanagement.

### Matthias Goebel, itSMF Deutschland e.V.



Matthias Goebel ist seit Oktober 2001 bei der Robert Bosch GmbH für den Bereich IT Operations verantwortlich. Die Schwerpunkte seiner Arbeit liegen dabei im Betrieb der IT Rechenzentren, der IT Infrastruktur und in der Entwicklung und Umsetzung eines auf ITIL basierenden Service Managements. Zuvor war er 17 Jahre bei IBM in verschiedenen Positionen im In- und Ausland tätig. Schwerpunkt war dabei die Entwicklung von Anwendungen und Services sowie Account Management im IT Outsourcing. Ein Studium der Mathematik, ein Executive MBA am Scandinavien International Management Institute sowie eine PMI Zertifizierung bilden dabei die Basis seiner beruflichen Entwicklung. Herr Goebel ist stellvertretender Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland e.V.

### Steven Handgrätiger, itSMF Deutschland e.V.



Steven Handgrätiger ist seit Februar 2004 bei der Bechtle AG Vertriebsdirektor für den Bereich „Öffentliche Auftraggeber“. In diesem Aufgabenbereich ist Herr Handgrätiger für die Absatzstrategie, das Account Management bei Top-Kunden, die Koordination des strukturierten, lösungsorientierten Vertriebsprozesses der Bechtle GmbHs sowie die Implementierung von Methodik und deren Umsetzung zuständig. Seine beruflichen Tätigkeiten führten H. Handgrätiger über die Leitung des Vertriebs Deutschland für PCs und Server bei der Siemens Nixdorf AG und die Geschäftsführung der COMICS Informationssysteme Stuttgart GmbH / COMLINE AG. Steven Handgrätiger ist Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland e.V.

### Dr. Josephine Hofmann

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)

Dr. Josephine Hofmann ist Mitglied des Führungskreises des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation und leitet dort die Arbeitsbereiche Collaborative Business und Business Performance Management. Nach Studium der Verwaltungswissenschaften absolvierte sie das Aufbaustudium der Informationswissenschaften in Konstanz. Frau Hofmann promovierte zum Dr. rer.soc am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Universität Hohenheim. Seit 1990 war sie wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fraunhofer-IAO. Ihre Themenschwerpunkte sind virtuelle Unternehmen, virtuelle Arbeitsorganisation, Business Communities und New Media Konzepte. J. Hofmann ist Dozentin an der Uni Konstanz, der VWA Stuttgart und der Hochschule der Medien Stuttgart. Nebenberuflich Mitarbeit bei der Kommission der Europäischen Gemeinschaften. Autorin einer Vielzahl von Fachpublikationen und Referentin auf einschlägigen Fachveranstaltungen.



### Paul Martini itSMF Deutschland e.V.

Nach Abschluss seines Studiums der Betriebswirtschaftslehre an der Berufsakademie arbeitete Paul Martini bei der Firma Rafi in der Systemanalyse. Im Jahr 1989 wechselte er zur Integrata GmbH - heute Unilog Avinci - in den Bereich der Standardsoftware. Seine Tätigkeiten umfassten die Qualitätssicherung, Beratung, Softwareentwicklung und das Produktmanagement für die Asset-Management Lösungen. Seit dem Jahr 1996, als Teilnehmer eines MBO, war er Leiter der Softwareentwicklung bei der CRISTAL Software GmbH. Schwerpunkt war der Aufbau einer Entwicklungsgesellschaft in Tschechien und der Umbau der deutschen Entwicklung. Von 2000 bis 2003 war Herr Martini Produktmanager in den Bereichen Asset-, Incident-, Problem-, Procurement- und Change Management. Von 2004 bis 2006 war Herr Martini als Solution Consultant bei Peregrine Systems, seit 1.3.2006 bei Hewlett-Packard, tätig. Paul Martini ist Schatzmeister des itSMF Deutschland e.V.



**Hans Jürgen Passlack**, gedas operational services GmbH & Co. KG



Hans-Jürgen Passlack war nach seinem Studium der Elektrotechnik (Schwerpunkt Prozessrechentechnik) in verschiedenen Firmen als Entwickler und Projektleiter tätig, bevor er 1988 zur gedas deutschland GmbH kam. Dort war er zunächst als Projektleiter im Bereich kooperativer Arbeit über verteilte Standorte und Dokumentenmanagement tätig, bevor er 1995 ins Qualitätsmanagement wechselte. Seit 1998 war er neben seiner Aufgabe als Qualitätsmanager und Auditor im Bereich Operational Services für verschiedene Projekte zuständig und leitete als zertifizierter Service Manager (ITIL) und BS 15000 Auditor die Einführung und Verbesserung der ITIL Prozesse zunächst in Deutschland und zuletzt auch auf internationaler Ebene.

**Matthias Rosenberg**, controll-IT GmbH



Dipl.-Betriebswirt Matthias Rosenberg ist Geschäftsführer der Controll-IT GmbH, eines Hamburger Beratungs- und Softwareunternehmens für Business Continuity Management. Nach seinem Studium der Betriebswirtschaft arbeitete er für einen Anbieter von Netz- und Backup-Dienstleistungen im Controlling. Danach war Herr Rosenberg mehrere Jahre als Berater im IT-Bereich tätig. Herr Rosenberg verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Business Continuity und ist der Repräsentant des BCI (Business Continuity Institute) für Deutschland.

**Verantwortlich für die Organisation und Durchführung**

**Hans-Peter Fröschle**

Hans-Peter Fröschle ist seit März 2004 Geschäftsführer des itSMF Deutschland e.V.  
hans-peter.froeschle@itsmf.de



**Andrea Gläser**

Andrea Gläser ist in der itSMF-Geschäftsstelle seit 2001 für die Durchführung administrativer Arbeiten sowie für die Mitgliederverwaltung verantwortlich.  
andrea.glaeser@itsmf.de



**Renate Lahnstein**

Renate Lahnstein ist seit Juli 2005 für das Marketing im itSMF Deutschland e.V. verantwortlich.  
renate.lahnstein@itsmf.de



## Anmeldung und Auskunft

**itSMF** Deutschland e.V.

Mainzer Landstraße 176, D-60327 Frankfurt

Telefon +49 (0) 700 02 02 2001

Telefax +49 (0) 180 - 588 908 8167

www.itsmf.de/conference/index.asp

E-Mail: info@itsmf.de

## Teilnahmegebühr 5. & 6. Dezember 2006

Euro 780,- zzgl. MwSt. für Mitglieder

Euro 990,- zzgl. MwSt. für Öffentliche Verwaltung

Euro 1.200,- zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder

## 5. oder 6. Dezember 2006

Euro 500,- zzgl. MwSt. für Mitglieder

Euro 630,- zzgl. MwSt. für Öffentliche Verwaltung

Euro 750,- zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder

## Pre-Workshop am 4. Dezember 2006

Euro 200,- zzgl. MwSt. für Mitglieder

Euro 300,- zzgl. MwSt. für Öffentliche Verwaltung

Euro 400,- zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder

In der Teilnahmegebühr sind Tagungsunterlagen, Mittagessen, Pausengetränke sowie die Abendveranstaltung inkl. Abendessen enthalten. Die Anmeldebestätigung und Rechnung senden wir Ihnen nach Eingang Ihrer Anmeldung zu. Der Rechnungsbetrag ist sofort, auf jeden Fall aber vor Veranstaltungsbeginn fällig.

## Frühbucherbonus

Bei Anmeldung bis zum **30. September** gewähren wir einen ermäßigten Preis von

Euro 650,- zzgl. MwSt. für Mitglieder

Euro 825,- zzgl. MwSt. für Öffentliche Verwaltung

Euro 1000,- zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder

## Veranstaltungsort

**Kultur & Kongresszentrum Liederhalle (KKL)**

Berliner Platz 1 - 3, 70174 Stuttgart

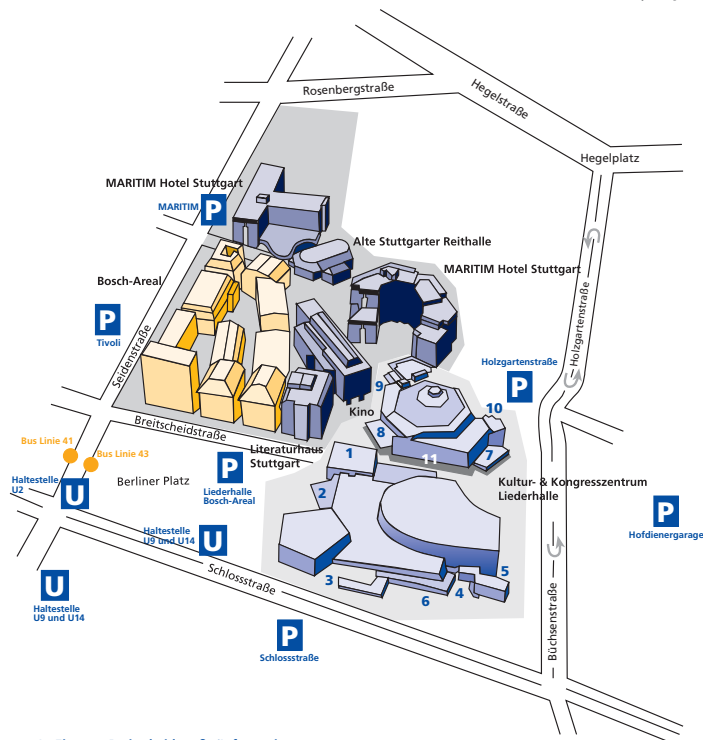
## Hotel

Kongressteilnehmern bieten wir die Möglichkeit, Zimmer aus einem reservierten Kontingent (solange verfügbar) zum ermäßigten Preis von Euro 139,- bis zum 30.9. direkt beim Hotel zu buchen. Das **Maritim** ist an das KKL angeschlossen.

Kontakt:

Maritim Stuttgart, Tel. 0711 - 942-1210

Kennwort: itSMF 2006



- 1 Eingang Breitscheidstraße/Information
- 2 Eingang Berliner Platz
- 3 Eingang Schlossstraße/Restaurant
- 4 Anlieferung Bühne Beethoven-Saal/Verwaltung
- 5 Künstlereingang Beethoven-Saal
- 6 Eingang Bar „La Maison“
- 7 Eingang „Platz der deutschen Einheit“
- 8 Eingang „Robert-Bosch-Platz“
- 9 Anlieferung Bühne/Künstlereingang Hegel/Schiller-Saal
- 10 Anlieferung Foyer Hegel/Schiller-Saal
- 11 Stellplatz Ü-Wagen

### Kongress „Stabilität & Dynamik“

5. und 6. Dezember

5. Dezember

6. Dezember

Mitglied im itsMF\*

Mitglied bei ISACA (German Chapter)\*

Mitglied bei PMI (Frankfurt Chapter)\*  
\*hier gelten die Teilnahmegebühren „Mitglieder“

### Pre-Workshops 4. Dezember

Die Teilnahme ist nur an einem Workshop und nur in Verbindung mit der Kongressanmeldung möglich.

ITIL/COBIT - Schnittstellenmanagement

ITIL in der Öffentlichen Verwaltung

The Challenge of Egypt

Business Continuity Management

Assessments als Basis für die Optimierung von IT Service Prozessen

IT Service Management Reifegrad

IT Change Governance und Application Management nach ITIL

ITSM und ROI – Gibt es einen Business Case für die Einführung von Best Practice IT Prozessmodellen?

ich nehme an der Abendveranstaltung teil.  
Die Teilnahme ist in der Teilnahmegebühr enthalten und nur in Verbindung mit der Kongressanmeldung möglich.  
Eine Begleitperson kann für zus. 100€ teilnehmen

\_\_\_\_\_  
Name Begleitperson

Ich bin damit einverstanden, in die Teilnehmerliste aufgenommen zu werden.

Ich möchte Mitglied des itsMF Deutschland e.V. werden.

**Rücktritt:** Bitte nehmen Sie Ihre Stornierung schriftlich vor. Bis einen Monat vor der Veranstaltung entstehen für Sie keine Kosten, bis zwei Wochen vorher berechnen wir 50% des Veranstaltungspreises. Danach oder bei Nichterscheinen am Veranstaltungstag wird die volle Gebühr in Rechnung gestellt. Sie können jedoch eine Ersatzperson benennen.

**itsMF** Deutschland e.V.  
Mäinzer Landstraße 176  
60327 Frankfurt  
Tel. 0700 - 0202 2001

[info@itsmf.de](mailto:info@itsmf.de)  
[www.itsmf.de](http://www.itsmf.de)

\_\_\_\_\_  
Name

\_\_\_\_\_  
Vorname

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Branche

\_\_\_\_\_  
Abteilung

\_\_\_\_\_  
Position

\_\_\_\_\_  
Straße / Postfach

\_\_\_\_\_  
PLZ / Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon / FAX

\_\_\_\_\_  
E-Mail

**Rechnungsanschrift** (falls abweichend von o.g.)

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift