

▶▶ Q-Board Compass®

Aktives Workflow-Controlling
für Sourcing-, Contract-
& Document-Management

▶▶ Q-Board SLM Commander®

Professionelles Service
Level Management

▶▶ Q-Board Cockpit®

Neartime Service Management
Dashboard

Informieren Sie sich jetzt über die einzigartigen
Möglichkeiten von „Q-Board“

Fon: 0700. 27578623

oder im Internet unter: www.qto.be.net



Certified standard software for
Sourcing and Service Management

itSMF Kongress 2009 Der Kongress für die ITSM Community

1.-2.12. in Neuss

Pre-Workshops am 30.11.

Post-Workshops am 3.12.

WERTBEITRAG UND AGILITÄT DER IT



itSMF

IT Service Management Forum®

Deutschland e.V.

www.itsmf.de

Wir danken unseren Partnern...



...und Sponsoren für die Unterstützung.

Hauptsponsoren



INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|-------|
| Begrüßung | S. 1 |
| Motto 2009 | S. 3 |
| Streams | S. 5 |
| Unternehmen und Organisationen | S. 6 |
| Programm Dienstag, 1.12. | S. 8 |
| Programm Mittwoch, 2.12. | S. 12 |
| Anwenderforen Mittwoch, 2.12. | S. 14 |
| Pre-Workshops | S. 18 |
| Post-Workshops | S. 28 |
| Daten und Fakten..... | S. 38 |
| Ausstellung | S. 40 |
| Referenten und Moderatoren | S. 42 |
| Vorstand itSMF Deutschland e.V. | S. 60 |
| Beiräte des itSMF Deutschland e.V. | S. 61 |
| Organisation und Durchführung | S. 64 |
| Teilnahmeinformationen..... | S. 66 |
| Anhang | |
| Anmeldeformular | |
| Anfahrtsbeschreibung Swissôtel | |

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie recht herzlich zum 9. itSMF Jahreskongress am 1. und 2. Dezember 2009 nach Neuss einladen. Diskutieren Sie mit den anderen Mitgliedern unserer ITSM-Community aktuelle Themen rund um das IT Service Management.

Der diesjährige Kongress steht unter dem Motto „**Wertbeitrag und Agilität der IT**“. Hochkarätige Keynote Speaker und Referenten aus Forschung und Praxis bieten in Plenumsvorträgen und 4 parallelen Streams aktuelle Inhalte zum Thema „**Wertbeitrag und Agilität im Service Lifecycle**“:

- ▶ Wertschöpfung planen – Service Strategy
- ▶ Wertschöpfung gestalten – Service Design
- ▶ Wertschöpfung implementieren – Service Transition
- ▶ Wertschöpfung umsetzen – Service Operation und Continual Service Improvement

Partizipieren Sie gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen aus der ITSM-Community am 31. November 2009 an

- ▶ **9 Pre-Workshops**, in denen die aktuellen Ergebnisse der itSMF-Arbeitskreise und –Projekte präsentiert und vertieft werden.

Am Nachmittag des 2. Dezember 2009 bieten wir der ITSM-Community mit den **neugestalteten Anwenderforen** eine Plattform zum intensiven Erfahrungsaustausch. Experten aus Anwender- und Beratungsfirmen stehen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern für einen Dialog zu den Themen

- ▶ Compliance,
- ▶ Service Level Management,
- ▶ ISO 20000 und
- ▶ ITIL-Betrieb

zur Verfügung.

Der Kongress wird am 01. und 02. Dezember 2009 durch die Präsenz von **40 Ausstellern** ergänzt. Sie haben die Chance, mit renommierten Herstellern von ITSM-Lösungen sowie Beratungs- und Schulungsdienstleistern aktuelle Anforderungen und Lösungsansätze zu diskutieren.

Am 3. Dezember werden in **12 Post-Workshops** aktuelle ITSM-Themen präsentiert. Die Post-Workshops werden von ausgewiesenen ITSM-Expertinnen und –Experten geleitet.

Seien Sie gespannt auf die Keynotes von

- ▶ Robert Stroud, itSMF International,
- ▶ Martin Kammer, Dataport,
- ▶ Werner Penk, Heidrick & Struggles und
- ▶ Jörn Riedel, Finanzbehörde Freie und Hansestadt Hamburg.

Im Rahmen des itSMF Jahreskongresses werden wir auch dieses Jahr wieder den **Award „Service Manager des Jahres 2009“** und den neu geschaffenen **Award „ITSM-Projekt des Jahres 2009“** vergeben.

Am 2. Dezember laden wir alle Teilnehmer zur Abendveranstaltung ein. Lassen Sie sich von den **„Blues Brothers“** in eine lockere Atmosphäre und zu entspannten Gesprächen verführen.

Dies alles erwartet Sie in einem angenehmen Umfeld im Swisshotel Düsseldorf/Neuss.

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

Ihr Vorstand des itSMF Deutschland e.V.

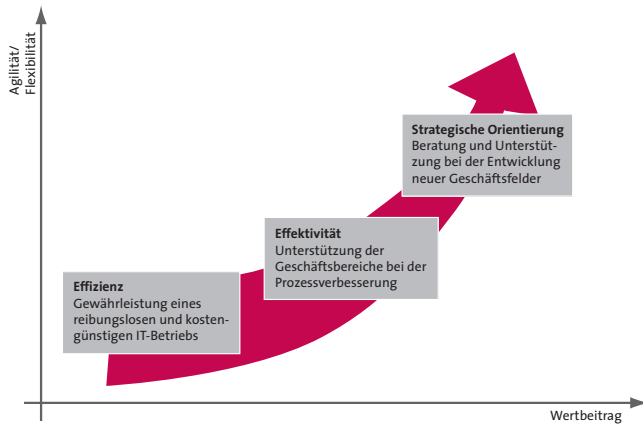
- ▶ Informationen und Anmeldung unter **www.itsmf.de**

Wertbeitrag und Agilität der IT

Investitionen in Informations- und Kommunikationstechnologien unterliegen – besonders in wirtschaftlichen Krisenzeiten – einem zunehmenden Rechtfertigungsdruck. Der Einsatz entsprechender Technologien führt dabei nicht per se zu Umsatzsteigerungen oder Kosteneinsparungen. Ein Wertbeitrag durch den Einsatz von IT lässt sich nur dann realisieren, wenn die Technologien in geeigneter Weise in die betrieblichen Geschäftsprozesse eingebunden und somit zu wichtigen Werkzeugen für die Prozessoptimierung bzw. zur Basis neuer Geschäftsmodelle werden.

Die IT muss als klassische betriebliche Unterstützungsfunktion ihren Wertbeitrag und damit ihren Anteil zur Stabilisierung bzw. Verbesserung der Wettbewerbssituation der Unternehmen tagtäglich beweisen. Damit erhalten die Themen „Business-/IT-Alignment“ und „Agilität der IT“ in der täglichen Praxis einen ganz neuen Stellenwert.

In der Vergangenheit hat sich die IT sehr stark auf die Optimierung und Standardisierung der IT-Betriebsprozesse konzentriert. Auf diesem Gebiet wurden erstaunliche Effektivitätserfolge erreicht – gleichzeitig hat sich die IT-Organisation damit aber auch der Gefahr ausgesetzt, als Allgegenwart (Commodity) durch externe IT-Dienstleister ersetzt zu werden. Erst allmählich setzt sich auf IT- und Business-Seite die Erkenntnis durch, dass durch und mit der IT mehr erreichbar ist: Ausgehen von einer effektivitätsorientierten Ausrichtung der IT im Sinne eines kostengünstigen und ordnungsgemäßen IT-Betriebs über eine zunehmende Effizienzorientierung im Sinne einer Unterstützung der Fachbereiche bei der Prozessoptimierung hin zu einer strategischen IT-Orientierung. Damit wird die IT zum Partner und Berater der auftraggebenden Fachbereiche bei der Definition und Realisierung des Wertbeitrages.



Der strategische Charakter des Wertbeitrags der IT wird vor allem dann deutlich, wenn IT-Investitionen im Rahmen vorab standardisierter Geschäftsprozesse zum Einsatz kommen. Auf dieser Basis können die Unternehmen schneller von Innovationen profitieren: Veränderungen und Optimierungen an den Prozessen und an der IT-Landschaft können wesentlich schneller umgesetzt werden.

Wertbeitrag und Agilität im Service Lifecycle

Der Einsatz von IT führt nicht per se zu einer Steigerung des Wertbeitrags im Unternehmen, sondern lässt sich nur dann realisieren, wenn die IT in geeigneter Weise in die betrieblichen Geschäftsprozesse eingebunden und somit zu wichtigen Werkzeugen für die Prozessoptimierung bzw. zur Basis neuer Geschäftsmodelle wird. Damit kann ein entsprechender Wertbeitrag nur umgesetzt werden, wenn die mit der IT verbundenen Services in enger Abstimmung mit dem Business und den Fachbereichen geplant, gestaltet, implementiert, betrieben und kontinuierlich verbessert worden. Das Lebenszyklusmodell des IT Service Managements in ITIL Version 3 gibt hierzu Best Practice-Hinweise:

- ▶ Service Strategy: Wertschöpfung planen
- ▶ Service Design: Wertschöpfung gestalten
- ▶ Service Transition: Wertschöpfung implementieren
- ▶ Service Operation: Wertschöpfung umsetzen
- ▶ Continual Service Improvement: Wertschöpfung kontinuierlich verbessern.

Der itSMF Jahreskongress greift diese Themenstellungen in Plenumsvorträgen und Fachbeiträgen in den 4 parallelen Streams auf und ermöglicht und fördert den Dialog hierzu.

- ▶ Profitieren Sie als Kongressteilnehmer von Anwendererfahrungen, die namhafte Unternehmen und Organisationen der öffentlichen Hand mit agiler IT und Wertbeitrag gemacht haben.
- ▶ Tragen Sie mit Ihren eigenen Erfahrungen zur Weiterentwicklung des Themas und zur Positionierung der Leistungen des IT Service Managements bei.

Unternehmen & Organisationen

ITIL KNOW-HOW UND KONTAKTE VON UND FÜR ANWENDER UND EXPERTEN

- ▶ Alegri International Service GmbH
- ▶ Airport Nürnberg GmbH
- ▶ Alcatel-Lucent
- ▶ atmicon GmbH
- ▶ AWS Consulting
- ▶ badenIT
- ▶ Bayer. Staatsmin. für Arbeit u. Sozialordnung, Fam. u. Frauen (StMAS)
- ▶ Cassini Consulting
- ▶ CGI - Information Systems u. Management Consultants GmbH
- ▶ Computer Associates, Inc.
- ▶ CUBE33 GmbH
- ▶ Dataport AÖR
- ▶ EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH
- ▶ Finanzbehörde freie und Hansestadt Hamburg
- ▶ GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH
- ▶ Glenfis AG
- ▶ H&D Training & Consulting GmbH
- ▶ Heidrick & Struggles
- ▶ HEITCON3 GmbH & Co. KG
- ▶ HiSolutions AG
- ▶ IBM Deutschland GmbH
- ▶ Innenministerium Baden-Württemberg
- ▶ Internal Matters
- ▶ IMPAQ AG
- ▶ ISACA Germany Chapter
- ▶ itecPlus GmbH
- ▶ ITSM Nord GmbH
- ▶ itSMF Deutschland e.V.
- ▶ itSMF International
- ▶ itSMS GmbH
- ▶ K+S IT-Services GmbH
- ▶ KESS DV-Beratung GmbH
- ▶ Klinikum Region Hannover GmbH
- ▶ Kölner Verkehrs-Betriebe AG
- ▶ KPMG AG
- ▶ Microsoft
- ▶ MLP Finanzdienstleistungen AG
- ▶ MOD IT GmbH
- ▶ NetAge Solutions GmbH
- ▶ noventum consulting GmbH
- ▶ osb Hamburg GmbH
- ▶ Osborne Clark
- ▶ Pricewaterhouse-Coopers AG WPG
- ▶ QRP Management Methods International GmbH
- ▶ ravia Consulting GbR
- ▶ Rechtsanwaltskanzlei Dierlamm
- ▶ Senatsverwaltung für Inneres und Sport
- ▶ Service Management Gate GmbH
- ▶ Siemens AG, Siemens IT Solutions und Services
- ▶ servicEvolution
- ▶ Steria Mummert Consulting AG
- ▶ Telefónica o2 Germany GmbH & Co. OHG
- ▶ Toll Collect GmbH
- ▶ T-Systems Multimedia Solutions GmbH
- ▶ TÜV Informationstechnik GmbH
- ▶ UniCredit Global Information Services (UGIS)
- ▶ Union IT Service GmbH
- ▶ Volkswagen AG
- ▶ Vorwerk & Co. KG
- ▶ zimmek-consulting

Plenum

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| ab 8.00 | ▶ Registrierung der Teilnehmer | ▶ Eröffnung der Ausstellung |
| 9.00 - 9.15 | ▶ Eröffnung des Kongresses | Vorstand itSMF Deutschland e.V. |
| 9.45 - 10.45 | ▶ Practicing Best Practice Governance for your ITSM Implementation - Using COBIT and ITIL together to drive Governance for the Business Mandates | Robert Stroud, itSMF International |
| 10.45 - 11.30 | ▶ Bürgerkönig Der lange Weg zur elektronischen Verwaltung | Matthias Kammer – Dataport AöR |
| 11.30 -13.00 Mittagspause im Ausstellungsbereich | | |

Streams

| |  Stream 1 Wertschöpfung planen Service Strategy Moderation: <i>Rainer Heck</i> |  Stream 2 Wertschöpfung gestalten Service Design Moderation: <i>H.-J. Passlack</i> |
|---------------|--|---|
| 13.00 - 13.45 | ▶ Servicestrategie & Design - oder nicht sein? • Servicestrategie: Braucht es die? Und wie? • Service Portfolio: Müllhalde von überflüssigen oder falschen Lieferungen? • „Planwirtschaftliche“ versus nachfrageorientierte Serviceerbringung • Technical Governance Ballast oder Leitlinie zur Steuerung? <i>Mathias Traugott, Glenfis AG</i> | ▶ Allwetter-IT Cloud Computing - Virtualisierung - ITSM • Cloud Computing und Virtualisierung – Positionierung und Begrifflichkeiten • Nutzen und Vorbehalte aus Sicht des Kunden und des IT Service Providers • Welche Implikationen gibt es auf das IT Service Management? • Akzeptanz am Markt <i>Lothar Buhl, CUBE33 GmbH</i> |
| 13.45 - 13.50 | Wechselpause | |
| 13.50 - 14.35 | ▶ Outsourcing ist in! Service Sourcing und Service Supply Chain • Service Map • Tiefe der Serviceerbringung • Servicebeiträge • Servicespezifikation <i>Paul G. Huppertz, servicEvolution</i> | ▶ Im Nebel stochern? Service Level Agreements im Cloud Computing rechts-sicher gestalten! • Beherrschung der Komplexität moderner IT-Betriebskonzepte • Durchsetzbare SLAs • Messbarkeit von Servicezusagen <i>Georg Meyer-Spasche, Osborne Clark</i> |

Wertbeitrag und Agilität im Service Lifecycle

| |  Stream 3 Wertschöpfung implementieren Service Transition Moderation: <i>Ute Claaßen</i> |  Stream 4 Wertschöpfung umsetzen Service Operation, Continual Service Improvement Moderation: <i>Dr. Konrad Ege</i> |
|--|--|---|
| | ▶ Schlüsselfund Erfolgreiche Einführung einer ITSM-Lösung in einer global agierenden Großbank • Konsolidierung des ITSM bei der Fusion mehrerer Großbanken • Harmonisierung von Reifegraden in der Prozess- und Tool-Landschaft • Komplexität der Aufgaben versus „Time to Market“ <i>Jörg Franke, UniCredit Global Information Services (UGIS); Thomas Veicht, NetAge Solutions GmbH</i> | ▶ Überblick End-to-End Management des IT-Massengeschäfts: Von der Bestellung bis zur Auslieferung von IT • Aufsetzen der IT-Services im Servicekatalog • Beauftragung, Validierung u. auftragsgesteuerte Bereitstellung der IT-Services • Schnittstellen zu anderen Abläufen - Präzisierung zur ITILv3-Beschreibung • Notwend. Tool-Funktionalitäten <i>Gisela Hiller, Alcatel-Lucent</i> |
| | ▶ Das ABC der IT Hindernis oder Hebel für Veränderung? • Attitude – Behaviour – Culture • Zielorientierte Personal- und Organisationsentwicklung • TOP 10 der internationalen Worst Practices <i>Gustave Käller, Internal Matters</i> | ▶ Magisches Dreieck Lessons Learned bei der Einführung des Change, Release und Configuration Managements • Unser IT-Leben ohne ITIL • Kritische Erfolgsfaktoren der Einführung • Wie ist Veränderungsmanagement in einem Klinikum möglich? <i>Fabian Kraetschmer, Klinikum Region Hannover GmbH; Frank Zielke, ITSM Consulting Nord GmbH</i> |

Streams

Stream 1
Wertschöpfung
planen

Service Strategy

Moderation: Rainer Heck

Stream 2
Wertschöpfung
gestalten

Service Design

Moderation: H.-J. Passlack

Stream 3
Wertschöpfung
implementieren

Service Transition

Moderation: Ute Claaßen

Stream 4
Wertschöpfung
umsetzenService Operation, Continual
Service Improvement

Moderation: Dr. Konrad Ege

15.05
- 15.50► **Erfolgsstrategie
Die IuK-Strategie auf Basis
ITILv3**

- Aufbau und Umsetzung einer IT-Strategie
- ITILv3 als Basis für die IT-Strategie
- Optimierung der Service Provider-Schnittstellen

Brigitte Riedl, Bayer. Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS)
Jürgen Breithaupt, Steria Mummert Consulting AG

► **Source out and find out!
Erfolgreiches Outsourcing mit
mehreren IT-Dienstleistern**

- Zusammenarbeit mit mehreren IT-Dienstleistern
- Nutzen von ITIL, COBIT und CMMI
- Do's and Don'ts im Outsourcing

Oliver Wildenstein,
MLP Finanzdienstleistungen AG

► **AgITILität
Agiler Service braucht agile
Menschen**

- Veränderungsmanagement: „Unfreeze, Move und Assure (Refreeze)“
- Leadership in Sachen Change
- Wenn nur die Mitarbeiter nicht wären, dann wären unsere Prozesse perfekt
- In der Praxis: Optimieren des Change Managements

Marc Buzina,
noventum consulting GmbH

► **Assets im Griff
Evolution des Configu-
ration Management**

- Vom Asset Management zum Configuration Management
- Configuration Management ist mehr als Asset Management
- Ganzheitliche Sicht auf IT-Services durch Servicebäume
- Demo der CMDB-Lösung

Jan Wegner,
K+S IT-Services GmbH

15.50 - 15.55 Wechselpause

Plenum

15.55
- 16.40► **Wechselhaft
Der Markt für ITSM-Spezialisten und Strategien zur
Vermeidung von Fehlbesetzungen**

Dr. Wolfgang Walter, Heidrick & Struggles

16.40
- 17.00► **Preisverleihung
Verleihung der Awards**

Paul Martini, itSMF Deutschland e.V.

17.00
- 19.30► **Get together in der Ausstellung mit Bierausschank**► **Abendprogramm**

- Best Practice in Networking und Unterhaltung
- Wir haben den besten Mix!**

**Wirtschaftskrise,
Projektstress,
Novembergrau?
Sie haben den Blues?
Wir haben die Blues
Brothers!**



Ulli Rosner und Mick Hanses präsentieren Ihnen – ganz „im Auftrag des Herrn“ - eine gnadenlose Live-Show der mitreißenden Musik des amerikanischen Kultfilms, garniert mit Show- und Slapstickeinlagen, die auch die korrektesten IT Service Manager von den Stühlen reißen werden.

Sämtliche aus dem Film bekannten Titel wie EVERYBODY NEEDS SOMEBODY, SOULMAN, SWEET HOME CHICAGO, JAILHOUSE ROCK u. a. bietet die erfolgreichste Blues Brothers Show westlich des Urals in der unvergleichlichen Art von Jake und Elwood dar: heftige Tanzattacken und beschlagene Brillen sind garantiert!

Die BLUES BROTHERS ACTIONSHOW ist seit Herbst 1994 „on the road“ und hat sich seitdem zur angesagtesten Blues Brothers Show Deutschlands entwickelt – mit vielen hochkarätigen Auftritten, wie bspw. bei der „Rudi Carell Show“ dem „STARS CONTEST 2000“ (2. Platz!) oder beim Nachwuchsfilmer Wettbewerb von Cinema TV auf Pro 7.

Erleben Sie eine kultige Show, machen Sie mit und genießen Sie „Die Band, Elwood, DIE BAND! - Die Band? Die Band!? DIE BAND!“

Programm itSMF Jahreskongress 2009

Mittwoch, 2.12.

Plenum

| | | |
|-------------|---|---|
| ab 8.00 | ► Registrierung der Teilnehmer | ► Eröffnung der Ausstellung |
| 9.00 - 9.10 | ► Eröffnung des 2. Kongresstages | Vorstand itSMF Deutschland e.V. |
| 9.10 - 9.55 | ► Ausgestempelt | Digitale Services für Bürger <i>Jörn Riedel, Finanzbehörde Freie und Hansestadt Hamburg</i> |
| 9.10 - 9.55 | Wechselpause | |



Streams: Wertbeitrag u. Agilität im Service Lifecycle

| | Stream 1 Wertschöpfung planen Service Strategy  | Stream 2 Wertschöpfung gestalten Service Design  |
|---------------|--|--|
| | Moderation: <i>Rainer Heck</i> | Moderation: <i>H.-J. Passlack</i> |
| 10.00 - 10.45 | ► Service Total Ganzheitliche Service Management-Strategie <i>Holger Dörnemann, IBM Deutschland GmbH</i> | ► Gelebte Prozesse statt reinem Management-prinzip <i>Herbert Kindermann, jcom1 AG</i> |
| 10.45 - 11.15 | Kaffeepause im Ausstellungsbereich | |
| 11.15 - 12.00 | ► Housekeeping Projektportfoliomanagement als strategisches Steuerungsinstrument • Alignment von Business und IT • Steuerung der IT-Ressourcen auf werthaltige Projekte • ROI von Projektportfoliomanagement • Wie erkennt man echte Muss-Projekte? <i>Stefanie Kemp, Vorwerk & Co. KG, Peter Burgey, Steria Mummert Consulting AG</i> | ► Scheduled IT-Services transparent gestalten • Aufbau und Prozesse des IT-Servicecenters • Integration technischer, organisatorischer und kaufmännischer Tools • Methodik und Tooleinsatz des SLA-Managements <i>Jörg Ziegler, Airport Nürnberg GmbH</i> |

12.00 - 13.30 Mittagspause im Ausstellungsbereich

Erstmals können die Teilnehmer in diesem Jahr am 2. Kongresstag 4 parallele Anwenderforen besuchen, in denen sie mit Experten ihre Fragestellungen zu

- IT Compliance,
 - Service Level Management,
 - ISO 20000 oder
 - ITSM im Betrieb
- ganz konkret diskutieren werden.

| | Stream 3 Wertschöpfung implementieren Service Transition  | Stream 4 Wertschöpfung umsetzen Service Operation, Continual Service Improvement  |
|--|---|---|
| | Moderation: <i>Ute Claaßen</i> | Moderation: <i>Dr. Konrad Ege</i> |
| | ► Werkzeug statt Flickwerk ITIL und MOF <i>Andreas Baumgarten, H&D International Group Frank Seiwert, Microsoft</i> | ► Besserhelfer Continual Service Improvement: Helpdesk der KVB im Service Lifecycle <i>Stephan Küster, Kölner Verkehrs-Betriebe AG</i> |
| | ► Wendung zur Anwendung ISO 20000-konforme ITSM-Prozesse im Application Management • ITIL-Prozesse im Application Management bei UIT • Application Management bei einem internen IT-Dienstleister (Finanzsektor) • Transfer: ITIL@AM • Application Service Improvement-Programme <i>Marc Köhler, Union IT Service GmbH; Markus Werckmeister, itSMF Deutschland e.V.</i> | ► Sicher besser! Der integrierte Service Improvement Plan • Continual Service Improvement als strategische Zielsetzung • Verantwortlichkeiten im CSI • Tool-Unterstützung beim Service-Improvement-Plan <i>Michael Ludewig, Telefónica o2 Germany GmbH & Co. OHG</i> |

Dienstag, 1.12.

Mittwoch, 2.12.

Pre-WS, 30.11.

Post-WS, 3.12.

Anwenderforen

| | | | | |
|------------------|--|---|--|--|
| 13.30 - 13.45 | Compliance Moderation <i>Markus Gaulke</i> | Service Level Management Moderation <i>Mathias Traugott</i> | ISO 20000 Moderation <i>Bernd Dollinger</i> | ITIL-Betrieb Moderation <i>Dierk Söllner</i> |
| | Grundlagen | Grundlagen | Grundlagen | Grundlagen |
| | <p>► Compliance kompliziert? IT-Compliance und Anforderungen an ITSM</p> <p><i>Rainer Sponholz</i></p> | <p>► Pleiten, Pech u. Pannen Aus dem Alltag eines Service Level Managers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praxisbeispiele für SLAs • Kennzahlen und deren Auswirkungen • Verantwortlichkeitsregelungen und Pönalen • Outsourcing-Hürden <p><i>Dr. Robert Scholderer</i></p> | <p>► Kurzer Prozess Prozessentwicklung auf Basis der ISO/IEC 20000</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO/IEC 20000: Warum? Für wen? Wie? • Prozessentwicklungskarte: Die Übersicht behalten <p><i>Bernd Dollinger, T-Systems Multimedia Solutions GmbH</i></p> | <p>► ITILkeit ITIL-Projekt - Tipps und Tricks</p> <p><i>Dierk Söllner, MOD IT GmbH</i></p> |
| 13.45 - 14.05 | Praxis-Statements | Praxis-Statements | Praxis-Statements | Praxis-Statements |
| | <p>► RISK IT Risiken und Chancen in der IT managen</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT-Risikomanagement und COBIT • Prozessmodell zur Governance und zum Management der IT-Risiken mit RISK IT • Kennzahlen und Reifegradmodelle für die Qualität des IT-Risikomanagements • Hintergründe, Ziele und Einsatzmöglichkeiten des neuen Frameworks <p><i>Markus Gaulke, KPMG AG, ISACA Germany Chapter</i></p> | <p>► Service kompakt Serviceangebot auf 2 DIN-A4-Seiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicespezifikation • Service Levels • Servicekonzept • Servicebeauftragung <p><i>Paul G. Huppertz, serviceEvolution</i></p> | <p>► Klassenerhalt Der Weg zum ISO 20000-Zertifikat und wie man es behält!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 Jahre ISO 20000 bei Toll Collect – oder: wie alles begann • Die Qualen der wiederholten Überwachung • Herausforderungen und Methodenwerkzeuge aus Sicht des Beraters <p><i>Holger Bley, HiSolutions AG; Dr. Bernd Pfitzinger, Toll Collect GmbH</i></p> | <p>► Land Berlin versus ITIL Schafft ITIL einen Wert für die Verwaltung?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimierte Nutzerbetreuung durch Standardisierung von IT-Serviceprozessen • Erhöhung der Verfügbarkeit von Fachverfahren und Transparenz der Abläufe • Reduzierung der IT-Ausgaben • Gezielte Allokation von IT-Mitarbeitenden <p><i>Dr. Ludwig Bohrer, Senatsverwaltung für Inneres und Sport; Anja Zimmermann, AWS Consulting</i></p> |
| | Praxis-Statements | Praxis-Statements | Praxis-Statements | Praxis-Statements |
| 14.05 - 14.25 | <p>► Compliance-Cockpit End-to-end-Überwachung von Services und Prozessen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business und Service Compliance Monitoring & Reporting • Strukturierung von Key Compliance-Indikatoren • Adressatengerechte Compliance Cockpits • Prozesse zur Prävention und Frühindikation • Notwendige Architekturen <p><i>Silke Schelkmann, Marcus Fienhold, Pricewaterhouse-Coopers AG WPG</i></p> | <p>► Komplexität beherrschen Service Level Management in großen IT-Umgebungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Level Management großer und komplexer IT-Umgebungen • Agilität durch intelligente Verzahnung der Service Management-Prozesse • Synergieeffekte bei der Erfüllung von Compliance-Anforderungen <p><i>Dr. Volker Lips, CGI</i></p> | <p>► Spannung pur ISO 20000-Zertifizierung erreicht; aber wie ging es weiter?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivation für die ISO 20000-Zertifizierung • Die Ausgangssituation bei der badenIT • Weg und Kulturwandel zur erfolgreichen ISO 20000-Zertifizierung • Wie ging es nach der Zertifizierung weiter? • Welche Erfolge wurden seitdem erzielt? <p><i>Ralf Held, badenIT; Ralf Buchsein, KESS DV-Beratung GmbH</i></p> | <p>► MobITILität Weltweites Incident Management bei Volkswagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weltweite Harmonisierung der IT-Prozesse • Herausforderungen bei der weltweiten Implementierung eines Prozesses • Komplexitäts-Handling <p><i>Bettina Sallinger, Volkswagen AG; Doreen Wassel, H&D Training & Consulting GmbH</i></p> |
| | Praxis-Statements | Praxis-Statements | Praxis-Statements | Praxis-Statements |

Anwenderforen

| | | |
|--|--|---|
| | Compliance Moderation <i>Markus Gaulke</i> | Service Level Management Moderation <i>Mathias Traugott</i> |
| | Praxis-Statements | Praxis-Statements |
| 14.25 - 14.45 | <p>► Kurzführung IT-Repository-Portal: IT-Governance in 60 Tagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchgängige Prozesstransparenz und Prozessdokumentation • Strategische und operative Steuerung der IT • Wertschöpfende IT-Strategieentwicklung <p><i>Stefan Jäschke, Alegri International Group</i></p> | <p>► Aus 1 mach 2 Wie Service Catalogue und Service Level Management zusammenarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Catalogue und Service Level Management nach ITILv3 • Was muss ein Katalog für SLM und Betrieb leisten? • Warum mussten sich die Kataloginhalte in ITILv3 gegenüber ITILv2 ändern? • Vorteile für den IT-Betrieb <p><i>Jürgen Dierlamm</i></p> |
| | Diskussion | Diskussion |
| 14.45 - 15.05 | <p>► Was Sie schon immer über IT-Compliance wissen wollten ...</p> <p>Diskussion mit den Referenten</p> | <p>► Was Sie schon immer über Service Level Management wissen wollten ...</p> <p>Diskussion mit den Referenten</p> |
| 15.05 - 15.35 Kaffeepause im Ausstellungsbereich | | |

Plenum

| | |
|------------------|---|
| 15.35 - 16.10 | <p>► Keynote - Explosiv! Kabarettistische Management-Tools</p> <p><i>Otmar Kastner</i></p> |
| 16.10 - 16.30 | <p>► Reicht der Weg als Ziel?</p> <p><i>Steven Handgrättinger, Paul Martini, Klaus Straub itSMF Deutschland e.V.</i></p> |

| | | |
|--|--|--|
| | ISO 20000 Moderation <i>Bernd Dollinger</i> | ITIL-Betrieb Moderation <i>Dierk Söllner</i> |
| | Praxis-Statements | Praxis-Statements |
| | <p>► Fortschritt Step by Step – ISO 20000-Zertifizierung in mehreren Schritten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anstrengungen zur Einführung ISO 20000-konformer Prozesse • Prozessüberarbeitung und Integration in das Managementsystem • Schrittweise Prozesseinführung <p><i>Werner Achtert, TÜV Informatik-Technologie GmbH; Hubert Eichner, itecPlus GmbH</i></p> | <p>► Fünf Erfolgsfaktoren und zwei ITIL-Irrtümer Einführung eines Configuration Management Systems</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung einer CMS (früher CMDB) für die IT und für ITIL • Projekte zur Toolunterstützung scheitern oder erfüllen nicht die Anforderungen • Implementierungsprobleme gewählter Lösungen <p><i>Detlef Latuski, EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH; Recai Gündüz, Cassini Consulting</i></p> |
| | Diskussion | Diskussion |
| | <p>► Was Sie schon immer über ISO 20000 wissen wollten ...</p> <p>Diskussion mit den Referenten</p> | <p>► Was Sie schon immer über ITSM wissen wollten ...</p> <p>Diskussion mit den Referenten</p> |



Pre-Workshops

ab 8.00 Uhr Registrierung der Teilnehmer

PRO-Motion IT-Industrialisierung

Die itSMF-Arbeitskreise stellen aktuelle Arbeitsergebnisse vor

- | | |
|-------|---|
| 01* | Total Value of IT: Ausbildung zum Certified Consultant TVIT (CCTA) , Seminartag 1 <i>Günter Job</i> , itSMS GmbH |
| 02*** | PRINCE2 Foundation Seminar mit abschließender Zertifizierungsprüfung , Seminartag 1 <i>Ralf Asche</i> , Service Management Gate GmbH |
| 03 | Serviceterminologie - Weiterentwicklung Servicebegriffe <i>Paul G. Huppertz</i> , servicEvolution <i>Mathias Traugott</i> , Glenfis AG |
| 04 | Veränderungsmanagement und Mediation <i>Stephan Wawrzinek</i> , itSMF Deutschland e.V. |
| 05 | Veränderungsmanagement und Prozessbegleitung <i>Hendrikje Kühne</i> , itSMF Deutschland e.V. |
| 06 | Service Level Management in der öffentlichen Verwaltung <i>Markus Bonk</i> , itSMF Deutschland e.V. |
| 07 | IT-Stabilität: Wesentliche Einflussfaktoren <i>Helge Dohle</i> , itSMF Deutschland e.V. |
| 08 | ISO 20000-kompatibles Referenzprozessmodell – ISO20kRPM <i>Heinz Pahmeier, Dr. Jürgen Rimkus</i> , itSMF Deutschland e.V. |
| 09 | ITIL-COBIT-Mapping <i>Michael Rüggeberg</i> , itSMF Deutschland e.V. |

**18 Uhr - Point of Contact -
Get Together im Swissotel**

* Für die CCTA-Ausbildung (Seminartag 1 und 2) fallen Ausbildungsgebühren in Höhe von 3.200,-€ zzgl. MwSt. an.

*** (Seminartag 1 und 2). Für die PRINCE2 Foundation Prüfung fallen zusätzliche Gebühren von 265,-€ zzgl. MwSt. an. Sie erhalten hierüber eine separate Rechnung.

PRE-WORKSHOP 1 (erster Seminartag) und
POST-WORKSHOP 1 (zweiter Seminartag):

Total Value of IT: Ausbildung zum Certified Consultant TVIT-Analyst (CCTA)

Günter Job, itSMF Deutschland e.V.

Voraussetzung für die Prüfung zum CCTA am 03.12.2009 ist die Teilnahme am Pre-Workshop 1 und am Post-Workshop 2 sowie die Mitgliedschaft im itSMF Deutschland e.V.

Für die Schulung und Prüfung fällt eine Kursgebühr von 3.200,-€ an.

Der Post-Workshop 1 wird so aufgebaut, dass zertifizierte CCTAs nach dem Post-Workshop die Rezertifizierungsprüfung ablegen können.

Für die Teilnahme am Post-Workshop zur CCTA-Rezertifizierung wird eine Gebühr von 800,-€ erhoben.

PRE-WORKSHOP 2 (erster Seminartag) und
POST-WORKSHOP 2 (zweiter Seminartag):

PRINCE2-Foundation-Seminar mit abschließender Zertifizierungsprüfung

Ralf Asche, Service Management Gate GmbH

Für die erfolgreiche Durchführung des Foundation-Seminars werden der Pre-Workshop, 30.11.2009, als erster Seminartag und der Post-Workshop, 03.12.2009 als zweiter Seminartag benötigt.

Die Zertifizierungsprüfung wird am Ende des zweiten Seminartages um ca. 16:00/16:30 Uhr geschrieben.

Die Prüfung können nur Personen ablegen, die auch an dem ersten Seminartag teilgenommen haben.

Die Prüfungsgebühr beträgt 165,-€ zzgl. MwSt.

Die akkreditierten Schulungsunterlagen kosten 100,-€ zzgl. MwSt.

Das Seminar umfasst den kompletten Umfang der Projekt-Management-Methode PRINCE2.

Es ist für Teilnehmer gedacht, die bereits Projekterfahrung besitzen.

Ergebnisse:

- ▶ Kennenlernen der Projekt-Management-Methode PRINCE2
- ▶ Erfahrungsaustausch mit Projekt-Managern auf einem sehr hohen Niveau
- ▶ (erfolgreiche) Teilnahme an der PRINCE2 Foundation-Zertifizierungsprüfung

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 3**Serviceterminologie – Weiterentwicklung Servicebegriffe**

Paul G. Huppertz, servicEvolution
Mathias Traugott, Glenfis AG

Die Serviceterminologie in ITIL bedarf der Weiterentwicklung zu klarer definierten, eindeutig abgegrenzten und untereinander konsistenten Servicebegriffen. In diesem Pre-Workshop sollen die relevanten Grundbegriffe zusammengestellt, inhaltlich weiter ausgearbeitet und verfeinert werden. Die Begriffsdefinitionen aus dem Glossar zu ITILv3 sind genauso ein Ausgangspunkt wie die Erfahrungen, Einschätzungen und Vorschläge der Workshop-Teilnehmer aus der Anwendung von ITIL-Methoden und -Prozessen. Dabei kommt es darauf an, alle Phasen der Serviceerbringung von der Servicebeschreibung im Servicekatalog bis zur Serviceabrechnung beim auftraggebenden Servicekunden zu berücksichtigen und ein Set von Begriffen zu entwickeln, das über alle Phasen hinweg durchgängig verwendet werden kann, ohne dass Mehrdeutigkeiten entstehen. Erste konkrete Vorschläge für verbesserte und neue Begriffe bringt das Moderatoren-Team in den Workshop ein, so dass Anregungen und Anhaltspunkte gegeben werden, die die Diskussion und weitere Vorschläge anregen.

- ▶ Die Liste - Zusammenstellung diskutabler Begriffe
- ▶ Der Grundbegriff - Review der Servicedefinition
- ▶ Die Abgrenzung - Servicebegriff und andere
- ▶ Die Typen - Ziel-Service und Servicebeiträge
- ▶ Das Angebot - Inhalte des Servicekatalogs
- ▶ Die Beschreibung - Servicequalität(en)
- ▶ Die Bezugsgröße - Serviceeinheit
- ▶ Die Bepreisung - Servicepreis(e)
- ▶ Die Konzipierung - Vorgehen und Unterlagen
- ▶ Der Aufwand - Inhalt und Umfang der Servicekosten

Ergebnisse:

Im Rahmen des Pre-Workshops sollen Vorschläge für verbesserte oder neue Definitionen von Servicebegriffen erarbeitet werden, die dem Forum zum Review sowie zur weiteren Diskussion und Entwicklung zur Verfügung gestellt wird. Ein itSMF Arbeitskreis wird die Vorschläge weiter bearbeiten.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 4**Veränderungsmanagement und Mediation – modernes Konfliktmanagement in IT-Projekten**

Stephan Wawrzinek, itSMF Deutschland e.V.

Bei der Planung und Einführung von standardisierten Prozessen der IT Infrastructure Library (ITIL) oder im anschließenden Live-Betrieb tauchen immer wieder Probleme auf. Nicht selten verstricken sich KollegInnen in Diskussionen, die in eine Sackgasse und emotionale Ablehnung führen. Steigt das Konfliktpotential, fehlt häufig ein zugrunde liegendes Regelwerk, um eine erfolgversprechende Win-Win-Situation für alle Beteiligten zu erzielen. Erkennen die Geschäftsführung, die Abteilungsleitung oder der Betriebsrat frühzeitig das Problem, kann mithilfe von Mediation langfristig die richtige IT-Lösung eingesetzt und somit Kosten gespart werden.

Die phasengesteuerte Mediation – der Prozess des Vermittelns hat viele Schichten und Sichtweisen, die in der Kommunikation, Soziologie und Psychologie verankert sind. In dem Pre-Workshop soll zum einen der Stand des itSMF-Arbeitskreises zu den Themen vorgestellt und diskutiert werden:

- ▶ Wie wird der Mensch und das Veränderungsmanagement in den ITILv3-Publikationen behandelt?
- ▶ Stellenwert der Mediation im Sample weiterer Werkzeuge wie Coaching, Schlichtung, etc.?
- ▶ Lassen sich spezielle Konfliktpotenziale in IT Service Management-Projekten finden oder sind es bekannte Konfliktmuster?

Zum anderen soll eine konkrete Mediation in einem ITIL-Projekt exemplarisch im Rahmen eines Rollenspiels durchgeführt,

Pre-Workshops, Mo. 9.30-17Uhr

gemeinsam analysiert und die Lösungsmöglichkeiten und Lösungsnachhaltigkeit diskutiert werden.

Ergebnisse:

- ▶ Konfliktpotenziale in IT Service Management-Projekten erkennen
- ▶ Methoden und Werkzeuge für die Bereinigung von Konflikten und deren Zusammenspiel kennenlernen
- ▶ Mediation in Theorie und Praxis erleben

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 5

Veränderungsmanagement und Prozessbegleitung

Hendrikje Kühne, itSMF Deutschland e.V.

Marina Barz, Netzwerkpartnerin der osb-international

Mit ITIL - oder anderen - Projekten muss oder müsste eine Veränderung der Organisation, der Prozesse und der Mitarbeiter einhergehen.

Doch wie genau soll das gehen?

Wie soll die Veränderung in die gewünschte Richtung laufen? Verstehen wir eigentlich was bei Veränderungen abläuft bzw. nicht abläuft?

Die Herausforderung: Organisationen in ihren Strukturen und Prozessen bewegen und die Mitarbeiter auf diesem Weg mitnehmen.

Interne Prozessbegleiter leiten dabei Change-Projekte oder unterstützen die verantwortlichen Führungskräfte.

Der Pre-Workshop soll den Teilnehmern einen Einblick in die Aufgabenfelder eines Prozessbegleiters geben:

- ▶ Entwicklungsprozesse von Personen und Organisationen
- ▶ Die Rolle von Führungskräften und Mitarbeitern
- ▶ Die „Stromschnellen“ des Wandels und die Veränderung alter Gewohnheiten

Sechs Bausteine werden anhand eines Beispiels bearbeitet:

1. Beraterrolle und Beratungsgespräch; Persönliche Aufstellung des internen Prozessbegleiters
2. System und Strategie; Wie Organisationen lernen und der Beitrag des internen Beraters
3. Projektmanagement und Intervention; Planung und Steuerung des Veränderungsweges
4. Führung und Veränderung; Die Rolle von Führungskräften im Veränderungsprozess, Kommunikation von Change
5. Konflikte und Stromschnellen; Turbulenzen des Wandels, Konfliktmoderation, Muster in Konflikten, defensiven Routinen
6. Change Management, Architekturen und Change Strategien

Ergebnisse

- ▶ Verständnis über die Dynamik eines ITIL-Projektes
- ▶ Kenntnisse über erfolgreiche und weniger erfolgreiche Strategien zur organisationalen Veränderung
- ▶ Überblick über Methoden des Veränderungsmanagements
- ▶ Einblicke in die Arbeit eines Prozessbegleiters

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 6

Service Level Management in der öffentlichen Verwaltung

Markus Bonk, itSMF Deutschland e.V.

In diesem Pre-Workshop stehen Sie vor der praktischen Herausforderung „Service Level Management (SLM)“ in Ihrer Verwaltung (Behörde, öffentliche Organisation) zu etablieren. Anhand von Simulationen, Rollenspielen, praxisnahen Beispielen und lebhaften Vorträgen begleiten Sie das SLM durch den kompletten Lebenszyklus der ITILv3 und Sie erfahren, dass SLM mehr als nur ein Prozess ist.

Einstieg

- ▶ Was ist Service Level Management überhaupt und warum greift ITIL zu kurz?
- ▶ SLM in der Service Strategy
- ▶ Was sind überhaupt die Gründe für ein Service Level Management?
- ▶ Welche Rolle spielt die Kunde-Dienstleister-Beziehung und

Pre-Workshops, Mo. 9.30-17Uhr

wie können „Auftraggeber“ aus Politik oder Aufsicht integriert werden?

- ▶ Wer darf überhaupt etwas entscheiden?
- ▶ Ist ein Service Level Management ohne Kostenverrechnung und ohne Vertragsstrafen sinnvoll?

SLM im Service Design

- ▶ Weiß Ihr Kunde, dass er Kunde ist und was das bedeutet?
- ▶ Kennen Sie die Anforderungen an IT-Services?
- ▶ Wie können interne Vereinbarungen (OLAs) funktionieren?

SLM in der Service Transition

- ▶ Wie viel Flexibilität haben Sie bei neuen Anforderungen und wie können Sie diese verbessern oder wie anderweitig reagieren?

SLM im Service Operation

- ▶ Was heißt es eigentlich “Services zu betreiben”?
- ▶ Wie sage ich das dem Administrator?

Ergebnisse:

Sie lernen, warum

- ▶ SLM nicht nur ein Prozess ist, sondern alle Lifecycle-Phasen im ITSM betrifft.
- ▶ SLM häufig einen Kulturwandel in der öffentlichen Verwaltung bedeutet
- ▶ SLM alleine nicht zum Ziel führt und wie Sie Fehler vermeiden können

Zielgruppe:

- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 7

IT-Stabilität: wesentliche Einflussfaktoren. Wie Zielkonflikte im Technologieeinsatz erkannt und ihre Auswirkungen auf die IT-Anwendungslandschaften von Unternehmen begrenzt werden können

Helge Dohle, itSMF Deutschland e.V.

Dr. Michael Flasche, CGI Information Systems and Management Consultants (Deutschland) GmbH

Unternehmen stehen oft vor dem Problem, dass ihre historisch gewachsenen IT-Anwendungslandschaften zunehmend komplexer werden, damit erhöhte Risiken bezüglich ihrer IT-Stabilität aufweisen, was sich in steigenden Aufwänden für Wartung und Betrieb auswirkt. Die Herausforderungen bei der Bereitstel-

lung von IT-Stabilität liegen jedoch nicht nur im betrieblichen Umfeld: Unternehmen verzichten nicht selten auf verbindliche Architekturvorgaben, wenn es darum geht, schnell und flexibel neue Leistungen auf Basis entsprechender IT-Technologien am Markt einzuführen. Wettbewerbsvorteile lassen sich hieraus jedoch nur dann nachhaltig realisieren, wenn diese IT-Technologien in geeigneter Weise in die IT-Landschaft eingebunden werden. ITIL kann hierzu einen organisatorischen Rahmen vorgeben, liefert aber keine Rezeptur für die zentrale Problemstellung: Die zunehmende Komplexität von IT-Anwendungslandschaften. Vor diesem Hintergrund entwickelt ein Arbeitskreis des itSMF Deutschland einen IT-Stabilitätsansatz mit sogenannten Pattern und Antipattern, der dabei helfen kann, bekannte Problemkonstellationen in einer Systemarchitektur zu erkennen und darüber hinaus prinzipielle Lösungsmöglichkeiten anbietet, um diese potentiell kritischen Konstellationen schon in der Entwicklungs- und Implementationsphase einfangen zu können.

Inhalte:

- ▶ Treiber für Zielkonflikte im Technologieeinsatz und ihre Auswirkungen auf die IT-Anwendungslandschaften von Unternehmen
- ▶ Kompensationsmöglichkeiten durch Pattern
- ▶ Vorstellung von Patternkonstellationen
- ▶ Ableitung stabilitätsverbessernder Maßnahmen (reaktiv, proaktiv) im IT Lifecycle

Ergebnisse:

Die Teilnehmer erhalten einen methodisch neuen und zugleich vertrauten Blick auf wesentliche Einflussfaktoren der IT-Stabilität und Anregungen, wie sie diesen Ansatz nutzen können, um

- ▶ bekannte Problemkonstellationen in einer Systemarchitektur zu erkennen,
- ▶ potentiell kritische Konstellationen schon in der Entwicklungs- und Implementationsphase einzufangen und
- ▶ relevante Informationen bei der Erfassung von Problemrecords zu berücksichtigen.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 8

ISO 20000-kompatibles Referenzprozessmodell - ISO20k-RPM*Heinz Pahmeier, itSMF Deutschland e.V.**Dr. Jürgen Rimkus, Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services*

IT-Service-Management-Prozesse effektiv und effizient zwischen „Good Practice“ und „Best Practice“. Das subjektorientierte ISO 20000-konforme Referenzprozessmodell - ISO20k-RPM.

- ▶ Das Referenzprozessmodell (ISO20k-RPM) erfüllt die Anforderungen der Norm ISO 20000.
- ▶ Durch die Einbettung standardisierter ITILv3-Prozesse werden Prozessketten definiert, die im Rahmen der Leistungserbringung Nahtstellen (statt Schnittstellen) und Wechselwirkungen berücksichtigen.
- ▶ Durch die Verknüpfung mit den Kriterien der BIP0015 kann das ISO20k-RPM beispielhafte Lösungsansätze bieten.
- ▶ Eine kundenspezifische Auswahl von Prozessen des ISO20k-RPM kann in vorhandene Prozessmodelle eingebunden werden. Weitere Standards wie SAP, Trouble-Ticket-Systeme, usw. sind integrierbar.
- ▶ ISO20k-RPM ist ein subjektorientiertes Prozessmodell und dadurch für Prozessnutzer leicht verständlich, ist ablauffähig und kann damit für Simulations- und zu Schulungszwecken genutzt werden.
- ▶ ISO20k-RPM ist ein Workflow-Modell und kann als Produktionssystem eingesetzt werden.

Ergebnisse

- ▶ Das Alleinstellungsmerkmal und der Mehrwert eines subjektorientierten Prozessmodells kann nachvollzogen werden.
- ▶ Relevante Fragen der ISO 20000-Checkliste BIP0015 können anhand des Referenzmodells beantwortet werden.
- ▶ Die Wechselwirkungen der ITILv3-Prozesse können über Prozesskarten (Steckbriefe) erläutert werden.
- ▶ Die Integrationsmöglichkeiten des ISO20k-RPM in vorhandene Prozessmodelle - z.B. solche, die auf ARIS basieren - können bestätigt werden.
- ▶ Das ISO20k-RPM kann installiert, integriert, modifiziert und auf individuelle Anforderungen angepasst werden.
- ▶ Eine Test-, bzw. Validierungs- oder Schulungsumgebung kann aufgebaut werden. Praktische Übungen können moderiert werden.

- ▶ Das ISO20k-RPM kann als Produktionssystem eingesetzt werden.

Zielgruppe

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

PRE-WORKSHOP 9

ITIL-COBIT-Mapping*Michael Rüggeberg, itSMF Deutschland e.V.*

Die immer komplexer werdenden IT-Prozesse in Unternehmen lassen sich heute oft nur noch unter Zuhilfenahme von De-facto-Standards wie ITIL oder COBIT bewältigen.

COBIT ist eine systematische und stringente Darstellung der Kernprozesse, die in jedem Unternehmen, das IT einsetzt, erforderlich sind. ITIL ist heute der allgemein anerkannte Standard für IT Service Management, der aus dem Prinzip der „Best Practice“ Verbreitung entstanden ist.

Immer öfter wollen Unternehmen beide Standards einsetzen oder tun dies bereits. Dabei kann es zu Überlappungen und Konflikten kommen zwischen Organisationseinheiten, die unterschiedliche Zielsetzungen und Sichtweisen haben.

Der Pre-Workshop liefert praktische Ansätze zur Überwindung dieser Konflikte:

- ▶ Stärken und Schwächen von COBIT und ITIL werden analysiert,
- ▶ die Organisationsform beider Frameworks wird verglichen,
- ▶ Fragen der organisatorischen Reife werden beleuchtet,
- ▶ Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb beider Frameworks werden beschrieben,
- ▶ Einsatz von Kennzahlen (KPIs) beider Systeme werden dargestellt.

Zielgruppe

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

Post-Workshops, Do. 8.30-16Uhr

Post-Workshops

ab 8.00 Uhr Registrierung der Teilnehmer

PRO-Motion IT-Industrialisierung

- | | |
|--------|---|
| 01** | Total Value of IT: Ausbildung zum "Certified Consultant TVIT" (CCTA), Seminartag 2 <i>Günter Job, itSMF GmbH</i> |
| 02 | PRINCE2 Foundation Seminar und abschliessende Zertifizierungsprüfung, Seminartag 2 <i>Ralf Asche, Service Management Gate GmbH</i> |
| 03**** | COBIT Basic Practitioner, Workshop mit ISACA-Zertifizierung. |
| 04 | Einführung in CMMI for Services <i>Werner Aichert, TÜV Informationstechnik GmbH</i> |
| 05 | Faktor Mensch - Motor der Agilität <i>Wolfgang Behrendt, atmicon GmbH / Elmar Küper</i> |
| 06 | ISO 19770 - Die Antwort für Ihr SW-Asset- & Lizenzmanagement <i>Holger Bley, HiSolutions AG / Hansgeorg Langhorst, HiSolutions AG</i> |
| 07 | IT-Risikomanagement - ITILv3 und MoR sinnvoll nutzen <i>Jürgen Dierlamm, Rechtsanwaltskanzlei Dierlamm / Martin Rother, QRP Management Methods International GmbH</i> |
| 08 | BPMN - Geschäftsprozesse mit Regeln abbilden <i>Patrick Graffeille / Christian Hackbart, HEITCON3 GmbH & Co. KG</i> |
| 09 | Der Weg zur erfolgreichen ISO 20000-Zertifizierung <i>Sascha Kurth, KESS DV-Beratung GmbH / Melanie Poppe-Merfels / Michael Quint, GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH</i> |
| 10 | Sim-IT - Prozessoptimierung ganz einfach <i>Silvia Wodarz / Tamara Wagner, ravia Consulting GbR</i> |
| 11 | Serviceerbringung - Von Spezifikation bis Gesteuerungskosten <i>Paul G. Huppertz, servicEvolution</i> |
| 12 | Wertschöpfung durch Information/Knowledge Management im ITSM <i>Günter Zimmek, zimmek-consulting</i> |

** Rezertifizierung CCTA (3.12.2009). Hierfür fallen Gebühren in Höhe von 800,--€ zzgl. MwSt. an.

**** Für die Prüfung fallen zusätzliche Prüfungsgebühren von 59,--€ zzgl. MwSt. an.

POST-WORKSHOP 1 (zweiter Seminartag):

Total Value of IT: Ausbildung zum Certified Consultant TVIT-Analyst (CCTA)

Günter Job, itSMF Deutschland e.V.

Voraussetzung für die Prüfung zum CCTA am 03.12.2009 ist die Teilnahme am Pre-Workshop 1 und am Post-Workshop 1 sowie die Mitgliedschaft im itSMF Deutschland e.V.

Für die Schulung und Prüfung fällt eine Kursgebühr von 3.200,--€ an.

Der Post-Workshop 1 wird so aufgebaut, dass zertifizierte CCTAs nach dem Post-Workshop die Rezertifizierungsprüfung ablegen können.

Für die Teilnahme am Post-Workshop zur CCTA-Rezertifizierung wird eine Gebühr von 800,--€ erhoben.

POST-WORKSHOP 2 (s. Pre-Workshop 2)

PRINCE2 Foundation Seminar und abschliessende Zertifizierungsprüfung

Ralf Asche, Service Management Gate GmbH

POST-WORKSHOP 3

COBIT Basic Practitioner Workshop mit ISACA-Zertifizierung

*Markus Gaulke, KPMG AG / ISACA Germany Chapter
Nicolai Hombach, freiberuflicher Berater*

Durch die regulatorischen Rahmenbedingungen und die zunehmende Komplexität der IT wird ein Einsatz eines IT-Rahmenwerkes zur Kontrolle und Steuerung der IT immer wichtiger. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) ist ein solches Rahmenwerk. In seiner neuesten Version hat es sich zu einem de-facto-Standard von generell anwendbaren und international akzeptierten IT-prozessbezogenen Kontroll- und Steuerungszielen entwickelt, die in einem Unternehmen beachtet und umgesetzt werden sollten, um eine verlässliche Anwendung der Informationstechnologie zu gewährleisten.

Die Teilnehmer sollen in diesem Seminar die wichtigsten Komponenten und Prinzipien von COBIT 4.1 kennenlernen, die Zusammenhänge mit anderen IT-Standards und mit dem Thema IT-Governance verstehen und Ansätze zur Umsetzung von COBIT in der Praxis diskutieren.

Seminarinhalte:

COBIT 4.1: Einführung in den Standard

- ▶ COBIT: Historie und Notwendigkeit
- ▶ COBIT-Grundprinzipien
- ▶ COBIT-Framework
- ▶ COBIT im Verhältnis zu anderen Standards

Post-Workshops, Do. 8.30-16Uhr

IT-Governance und COBIT

- ▶ Corporate Governance und IT-Governance
- ▶ Die IT-Governance Focus Areas
- ▶ IT-Governance und COBIT

COBIT in der Praxis umsetzen

- ▶ Auswahl der relevanten COBIT-Prozesse
- ▶ COBIT zur IST-Analyse nutzen
- ▶ COBIT zur Erkennung von Verbesserungspotenzial nutzen

COBIT Basic Practitioner -Test

- ▶ CBP Multiple-Choice-Prüfung

Ergebnisse:

Das Seminar schließt mit einer Prüfung ab. Bei erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer das offizielle Zertifikat des ISACA Germany Chapter zum „COBIT Basic Practitioner“.

Für die Prüfung fallen zusätzliche Prüfungsgebühren von 59,-€ an. Die Teilnehmer erhalten hierüber eine separate Rechnung.

Zielgruppe:

- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

POST-WORKSHOP 4

Einführung in CMMI for Services

Werner Aichert, TÜV Informationstechnik GmbH

Capability Maturity Model Integration (CMMI) ist ein Modell zur Prozessbewertung und Prozessverbesserung.

CMMI for Services (CMMI-SVC) wurde 2009 veröffentlicht und behandelt Prozesse zur Planung und Erbringung von Services. Die servicespezifischen Praktiken sind in CMMI-SVC in 7 Prozessgebieten zusammengefasst:

- ▶ Service Delivery (SD): Lieferung von Services entsprechend den vereinbarten Service Agreements.
- ▶ Incident Resolution and Prevention (IRP): Zeitgerechte und effektive Lösung von Incidents und die Planung vorbeugender Maßnahmen gegen Störungen der Servicequalität.
- ▶ Service System Development (SSD): Entwicklung und Pflege des Service-Systems um Service Agreements zu erfüllen.
- ▶ Service System Transition (SST): Einführung neuer oder geänderter Service-System-Komponenten und Steuerung der Auswirkungen auf den laufenden Betrieb.
- ▶ Capacity and Availability Management (CAM): Gewährleistung der erforderlichen Kapazität und Verfügbarkeit des Service-Systems.
- ▶ Service Continuity (SCON): Planung von Maßnahmen zur Kontinuität von Services während und nach einer Unterbrechung des normalen Betriebs.

- ▶ Strategic Service Management (STSM): Entwicklung von Standard-Services.

Ergebnisse:

Der Post-Workshop liefert einen Überblick zur Prozessverbesserung mit CMMI und den Prozessgebieten von CMMI for Services.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter

POST-WORKSHOP 5

Faktor Mensch - Motor der Agilität

Wolfgang Behrendt, atmicon GmbH / Elmar Küper

In diesem Workshop wird eine Best Practice-Vorgehensweise für die Einführung von ITIL-Prozessen vorgestellt. Thematisch wird zum einen das grundsätzliche Verfahren behandelt, andererseits wird aber auch ganz speziell auf den Faktor „Mensch“ fokussiert. Die Teilnehmer lernen ein Vorgehensmodell kennen, das auf praktischen persönlichen Erfahrungen der Moderatoren als Berater und Coaches basiert. Dieses Vorgehensmodell ist erprobt bei IT-Organisationen mit 30 bis 100 IT-Mitarbeitern aus der öffentlichen Verwaltung, dem Energiesektor und der Luftverkehrsbranche. Anhand eines praktischen Beispiels wenden die Teilnehmer unter Anleitung durch die Moderatoren Teile dieses Vorgehensmodells an. Es werden erfolgsrelevante Themen aufgegriffen, wie z.B. Priorisierung der Prozesse, Ermittlung der IST-Situation, Identifizierung des Mitarbeiterpotenzials, Auswahl der Prozessverantwortlichen, Umgang mit Verantwortung, Förderung der individuellen Kompetenzen, Teambildung, Etablierung des Kennzahlensystems etc. Die Teilnehmer erleben, wie dieses Modell angewendet werden kann und mit welchen Werkzeugen und Methoden die Einbindung und Motivation der betroffenen und beteiligten Mitarbeiter gelingt.

Ergebnisse:

- ▶ Kennenlernen eines Vorgehensmodells für ITIL® Prozesseinführung
- ▶ Kennenlernen der Grundlagen zum Erfolgsmodell „Sollen, Dürfen, Können, Wollen“
- ▶ Anwendung von bewährten Methoden für die Steuerung des Kulturwandels
- ▶ Anwendung von bewährten Methoden zur Motivation von Mitarbeitern

Zielgruppe:

- ▶ IT Service Manager
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

Post-Workshops, Do. 8.30-16Uhr

POST-WORKSHOP 6

ISO 19770 -

Die Antwort für Ihr SW-Asset- & Lizenzmanagement

Holger Bley / Hansgeorg Langhorst, HiSolutions AG

Wissen Sie, wie viel Software-Asset- & Lizenzmanagement im Unternehmen überhaupt benötigt wird, um ausreichend „compliant“ und „wirtschaftlich im Ressourceneinsatz“ zu sein? Software Asset Management (SAM) wird heute an vielen Stellen im Unternehmen durchgeführt: Lizenzen werden im Einkauf beschafft, die IT verteilt die Software, Architekten entscheiden über den Einsatz, Controller optimieren die Kostenstrukturen der Kostenarten und hier beginnen die Probleme: Wer steuert den Unternehmenswert SW übergreifend, wer legt fest, wie SW-Kosten überhaupt ermittelt werden und dann gesteuert optimiert werden? In welchem Umfang und wie müsste dieses geregelt werden?

Eine Antwort liefert endlich der ISO-Standard 19770 Teil 1 Prozesse im SAM Software Asset Management. Dieser Standard stellt gerade auch die Verbindung zwischen ITIL IT Service Management und anderen Standards in den Mittelpunkt. Die Inhalte des Standards werden vorgestellt sowie deren Unterstützung in der Definition der Integration in die Unternehmensteuerungssysteme & Governance, der Rollen und Verantwortungen, der Prozesse und Verfahren und der kontinuierlichen Verbesserung als Grundlage für die Einführung. Gemeinsam mit den Teilnehmern werden Praxisprobleme im Software Asset & Lizenzmanagement erarbeitet. Die Anwendung des Standards zur Behandlung dieser Probleme soll überprüft werden. Dazu sollen die Teilnehmer ein eigenes Prozess- und Verfahrensmodell unter Berücksichtigung der Hinweise des ISO 19770-Standards entwerfen.

Ergebnisse:

- ▶ Die Workshopteilnehmer kennen den Inhalt der ISO 19770-1 Norm.
- ▶ Die Teilnehmer können über die Anwendung des Standards entscheiden.
- ▶ Der Anwender nimmt ein eigenes Prozess- und Verfahrensmodell zu SAM mit nach Hause

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter

POST-WORKSHOP 7

IT Risikomanagement - ITILv3 und MoR sinnvoll nutzen

Jürgen Dierlamm, Rechtsanwaltskanzlei Dierlamm /
Martin Rother, QRP Management Methods International GmbH

Sowohl der IT-Betrieb als auch IT-Projekte bergen Risiken für das Business der Kunden, bei externen Providern zusätzlich noch für das eige-

ne Unternehmen. IT Risk Management ist im Kontext von Governance und Compliance zu bewerten und nicht mit stand-alone-Lösungen für Prozesse und Tools zu bewältigen.

Ein systematischer Ansatz für IT-Risikomanagement ist erforderlich, im Idealfall verzahnt mit den Vorgehensmodellen für den IT-Betrieb bzw. das IT Service Management und für das Projektmanagement. Ein umfangreiches Modell dafür liefert MoR Management of Risk des ITILv3-Herausgebers OGC. An etlichen Stellen der ITILv3 und von PRINCE2 2009 wird darauf referenziert. Leider findet MoR in Deutschland bisher weit weniger Verbreitung als z.B. in England oder den Niederlanden. MoR enthält Prozessbeschreibungen, Bewertungsmetriken, Rollen und Verantwortlichkeiten, Muster-Policies, Reporting-Ideen und Issue Logs, Frühwarnindikatoren, Health Checks und ein Reifegradmodell.

In diesem Workshop soll anhand von praktischen Beispielen eine Leitlinie für den Umgang mit IT-Risiken gegeben werden. Sie lernen, wo IT-Risikomanagement in ITILv3 und in PRINCE2 eine Rolle spielt und wie MoR diese Ansätze unterstützt.

Ergebnisse:

Nach dem Workshop sind Sie in der Lage, das von der OGC entwickelte MoR anzuwenden, und ordnen dies in den Kontext von Governance/ Compliance ein, vor allem im Zusammenhang mit ITILv3 und PRINCE2. Sie kennen die Verzahnung von MoR in Betrieb und Projekte und verbessern Ihr IT-Risikomanagement.

Zielgruppen:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

POST-WORKSHOP 8

BPMN - Geschäftsprozesse mit Regeln abbilden

Patrick Graffelle, Christian Hackbart, HEITCON3 GmbH & Co. KG

Im Kontext von ITSM-Vorhaben steht man vor der Herausforderung sich mit Prozessen zu beschäftigen und diese gezielt zu optimieren. Ein wesentliches Element hierfür bildet unter anderem die Prozessmodellierung. Da oft viel Energie und Zeit in die Erstellung der Prozessdiagramme investiert wird, gilt es vor allem am Anfang Standards zu setzen. Wird dies nicht getan, führt das oft zu dem Phänomen, dass Prozesszeichnungen nur von dem jeweiligen Ersteller gelesen und erklärt werden können. Damit alle Beteiligten verständliche Prozesszeichnungen erstellen, brauchen Sie einen Modellierungsstandard. Die Business Process Modeling Notation (BPMN) ist ein solcher Standard. BPMN gibt genau vor, nach welchen Regeln man Prozesse modellieren sollte. Es stellt eine Art Rechtschreibung bzw. feste Syntax zur Abbildung von Prozessen dar.

In dem Workshop möchten wir Ihnen BPMN näherbringen und Metho-

Post-Workshops, Do. 8.30-16Uhr

den aus der Praxis zeigen. Wir möchten Ihnen vermitteln, wie BPMN funktioniert und praktische Tricks für eine erfolgreiche Umsetzung verraten. BPMN lässt sich außerdem optimal mit ITIL kombinieren. BPMN ist einfach und leicht zu erlernen. Es ist für Geschäftsprozessanalysten entwickelt worden und ein internationaler Standard der OMG. BPMN reduziert Verständnisprobleme und sorgt für ein Maximum an Modellierungsfreiheiten. Der Clou: es ist vollkommen kostenlos.

Ergebnisse:

Am Ende des Workshops haben die Teilnehmer die Notation in Grundzügen kennengelernt und ihre ersten eigenen BPMN-konformen Prozesse gezeichnet. Des Weiteren haben Sie den Mehrwert von BPMN vermittelt bekommen und können den Nutzen der Notation für sich selbst objektiv beurteilen.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

POST-WORKSHOP 9

Der Weg zur erfolgreichen ISO 20000-Zertifizierung

Sascha Kurth, KESS DV-Beratung GmbH

Melanie Poppe-Merfels/Michael Quint, GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH

In diesem Workshop lernen Sie die wesentlichen Schritte eines ISO 20000- bzw. ITSM-Umsetzungsprojektes strukturiert kennen und erarbeiten speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Ergebnisse. Durch die unterschiedliche Ausrichtung der Moderatoren (Projektleiter, CIO, Berater) werden die wichtigsten Aspekte aus unterschiedlichen Blickwinkeln beleuchtet, was den Workshop für alle Zielgruppen interessant macht.

Inhaltlich werden u. a. folgende Themen behandelt:

- ▶ Wertbeitrag einer ISO 20000-Zertifizierung im Kontext von IT-Compliance und -Governance
- ▶ Bedeutung und Bestimmung von Scoping und Eligibility
- ▶ Aktuelle Entwicklung zur ISO 20000
- ▶ Motivation und Begründung für eine ISO 20000-Zertifizierung
- ▶ Ausgangsbestimmung mittels PD 0015, BIP 0015, CMMI, ISO 20000-1 etc.
- ▶ Reifegradbestimmung in der Praxis
- ▶ Werkzeuge und Vorgehensmodelle für ITIL-Optimierungsprojekte (COBIT, ITILv2, ITILv3, Six Sigma etc.)
- ▶ Motivation der Mitarbeiter in ISO 20000-Projekten
- ▶ Umsetzung des Managementsystems in der Praxis
- ▶ Zertifizierungsvorbereitung und -durchführung
- ▶ KVP, CSI und Verbesserung der IT-Agilität im Anschluss an die erfolgreiche Zertifizierung.

Sämtliche Themen werden gemeinsam und praxisnah erarbeitet und durch verschiedene Übungen erlebbar gemacht. Die Teilnehmer haben u. a. die Möglichkeit, ein Scoping Statement für ihre IT-Organisation zu erarbeiten und eine erste Reifegradeinschätzung vorzunehmen.

Ergebnisse:

Sie lernen, den Scope der eigenen IT-Organisation zu definieren, aktuelle Reifegrade der eigenen Prozesse einzuschätzen und bekommen ein klares Bild über den Ablauf eines ISO 20000-Projektes. Zudem verstehen Sie, wie Sie die kontinuierliche Verbesserung der eigenen Prozesse in der Praxis etablieren.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

POST-WORKSHOP 10

Sim-IT - Prozessoptimierung ganz einfach

Silvia Wodarz / Tamara Wagner, ravia Consulting GbR

Sim-IT macht ITIL-Prozesse erlebbar. Im Gegensatz zu bisherigen Simulationsansätzen, die außerhalb der IT durchgeführt werden, hat diese Simulation durch die gezielte Anwendung von ITIL innerhalb der IT-Abteilung eines Krankenhauses einen höheren Praxisbezug.

In vier Phasen wird Ihnen ITIL im Alltag näher gebracht. Sie erkennen IT-Optimierungsmöglichkeiten, können Ihre eigenen Prozesse in einer „sicheren“ Umgebung ausprobieren und neue Wege einfach testen. Durch den IT-Hintergrund finden sich alle Teilnehmer schnell in die Simulation ein und verstehen die Aufgaben der einzelnen Rollen.

Sim-IT vermittelt Ihnen die Grundlagen von ITIL innerhalb von vier Phasen. Jede dieser Phasen durchläuft einen Zyklus, in dem zunächst eine detaillierte Erklärung der Spielregeln und der Materialien erfolgt. Anschließend hat das Team die Aufgabe, den Prozessablauf zu entwickeln beziehungsweise ab der zweiten Phase auch zu optimieren. Im Anschluss daran werden die Ergebnisse zusammengetragen und es beginnt der eigentliche Phasendurchlauf. Abgeschlossen wird jede Runde durch eine Reflexion, in der die wichtigsten Lernziele und aufgetretenen Probleme diskutiert werden. Die daraus resultierenden Verbesserungen werden daraufhin in der nächsten Runde umgesetzt. Somit ist eine stetige Optimierung der Prozessstruktur sichergestellt.

Ergebnisse:

Die Teilnehmer erkennen schnell, dass eine präzise und vollständige Dokumentation unabdingbar ist und nehmen bewusst wahr, dass auch die sonst vielleicht unverstandenen Kollegen (z.B. Datenbankadministrator und Service Desk) einen sehr wichtigen Teil zum Gesamtergebnis beitragen.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

POST-WORKSHOP 11

Service-Erbringung - Von Spezifizierung bis Gestehungskosten

Paul G. Huppertz, servicEvolution

Die verlässliche und SLA-gemäße, rationelle und effiziente, wirtschaftliche und rentable Serviceerbringung beginnt bereits mit der klaren Spezifikation der angebotenen ICT-basierten Business Support Services (ICTBSS). Mit den 12 Standardserviceattributen und zweckmäßigen Attributwerten wird jeder ICTBSS im Servicekatalog eindeutig und vollständig spezifiziert. Die Servicespezifikation wird zum Kern eines jeden SLAs und ist die Grundlage für die Konzipierung der Serviceerbringung sowie für das Design und Sizing der servicerelevanten ICT-Systeme. Mit der Serviceerbringungseinheit wird die Bezugsgröße für den Serviceerbringungspreis, für die Serviceabrechnung und für die Ermittlung der Servicegestehungskosten festgelegt.

- ▶ Die Servicedefinition - Ein Bündel von Nutzeffekten
- ▶ Der Servicekonsument - Der absolut kritische Erfolgsfaktor
- ▶ Das Serviceangebot - Servicespezifikation mit 12 Standard-attributen
- ▶ Die Servicezusage - Das SLA mit der Servicespezifikation im Kern
- ▶ Das Servicekonzept - Servicespezifikation, -Map und -drehbuch
- ▶ Das Servicedrehbuch - Ablauf der Serviceerbringung
- ▶ Die Service Map - Zusammenstellung der Servicebeiträge
- ▶ Die Servicekonzipierung - Zuschnitt der Servicebeiträge
- ▶ Die Service Supply Chain - Orchestrierung von Service Suppliern
- ▶ Die Serviceerbringung - Echtzeittransaktion auf Serviceabruf
- ▶ Die Serviceabrechnung - Servicevolumina mal Serviceerbringungspreis
- ▶ Die Servicekosten - Gestehungskosten pro Serviceerbringungseinheit

Ergebnisse:

Die TeilnehmerInnen lernen im Laufe des Workshops ein innovatives durchgängiges Konzept kennen, durch dessen konsequente Anwendung sie die verlässliche, rationelle und rentable Erbringung von ICT-basierten Business Support Services für ihr Unternehmen nachhaltig etablieren können.

Zielgruppe:

- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

POST-WORKSHOP 12

Wertschöpfung durch Information/Knowledge Management im ITSM

Günter Zimmek, zimmek-consulting

Der Workshop hat zum Ziel, den Wertbeitrag des Information/Knowledge Management im ITSM zu erläutern und Wege aufzuzeigen, wie dieser Wertbeitrag geschaffen werden kann.

Struktur des Workshops:

- ▶ Einführung in das Information/Knowledge Management
- ▶ Wertbeitrag für das ITSM
- ▶ Taxonomie, Strukturierung
- ▶ Information Management-Prozesse
- ▶ ITILv3-Prozesse und deren Informationsobjekte
- ▶ Agile Informationsobjekte
- ▶ Service Knowledge Management System SKMS
- ▶ Ausblick

Ergebnisse:

Vermittlung von Know-how zur Erreichung von Wertschöpfung im ITSM durch Information/Knowledge Management.

Zielgruppe:

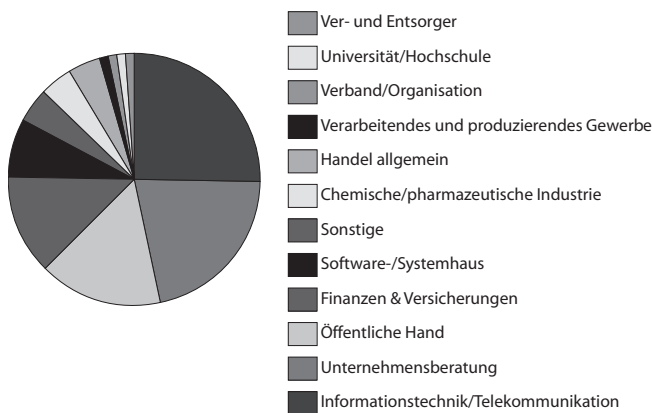
- ▶ CIOs, Entscheidungsträger
- ▶ IT Service Manager
- ▶ Organisationsleiter
- ▶ Projektleiter
- ▶ IT-Fachleute aus der öffentlichen Verwaltung

KONGRESSTEILNEHMER (2008)

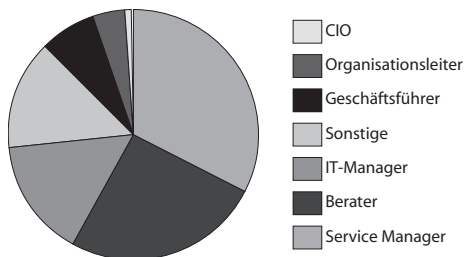
Inhalt und Nutzen

| | |
|------------------------|-----|
| ▶ Kontaktmöglichkeiten | 2,1 |
| ▶ Themen | 2,1 |
| ▶ Ausstellung | 2,2 |
| ▶ Verwertbarkeit | 2,2 |

Teilnehmer nach Branche



Teilnehmer nach Berufsgruppe



Der **itSMF** Kongress 2009 bietet das deutschlandweit größte Forum, um sich mit Fachkollegen zu den aktuellen Themen des IT Service Managements auszutauschen.

Fakten

- ▶ 40 Aussteller und
- ▶ mehr als 500 Teilnehmer im Jahr 2008
- ▶ 9 Pre-Workshops
- ▶ 34 Fachvorträge
- ▶ 12 Post-Workshops

Zielgruppen

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

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 2009 (Bsp.: „Sponsor **itSMF** Kongress 2009“) auf Ihren Geschäftspapieren, Marketingmaterialien und auf ihrer Homepage hinzuweisen. Unter: www.itsmf.de können Sie sich die Aussteller- und Sponsoreninformationen herunterladen oder Sie fordern sie per E-Mail (info@itsmf.de) an.

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. In der Ausstellung 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.



Aussteller

Aussteller 2009

- ▶ AixpertSoft GmbH
- ▶ APMG-Deutschland GmbH
- ▶ CATENIC AG
- ▶ Compuware GmbH
- ▶ DOAG Dienstleistungen GmbH
- ▶ dpunkt.verlag GmbH
- ▶ emendis GmbH
- ▶ FNT GmbH
- ▶ FrontRange Solutions Deutschland GmbH
- ▶ Glenfis AG
- ▶ Goetzfried AG
- ▶ helpLine GmbH
- ▶ HiSolutions AG
- ▶ Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH
- ▶ IBM Deutschland GmbH
- ▶ iET Solutions GmbH
- ▶ itSMF Deutschland e.V.
- ▶ itSMS GmbH
- ▶ jcom1 AG
- ▶ Logica Deutschland GmbH
- ▶ OMNINET GmbH
- ▶ PMI Köln Chapter e.V.
- ▶ Service Management Gate GmbH
- ▶ Service-now.com
- ▶ SolveDirect Solutions
- ▶ Symposion Publishing GmbH
- ▶ TSO Information and Publishing Solutions
- ▶ T-Systems Multimedia Solutions GmbH
- ▶ TÜV NORD
- ▶ TÜV SÜD Informatik und Consulting Services GmbH
- ▶ Van Haren Publishing

Stand November 2009



GOLDSPONSOREN

Hönigsberg & Düvel 
Datentechnik GmbH



AUSSTELLER SILBER

 **APMG-Deutschland**
Accrediting Professionals

 **CATENIC**
FINANCIAL MANAGEMENT SOLUTIONS



FrontRange
SOLUTIONS

 **OMNITRACKER**
THE E-TRACKING SYSTEM

 **Best Management Practice**
For Portfolio, Programme, Project, Risk and Service Management

AUSSTELLER BRONZE



 **dpunkt.verlag**

DOAG
Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V.



emendis
Business IT

glenfis

goetzfried ag
recruiting experts
© ALLEGIER GROUP

helpLine

HiSolutions

 **iETSolutions**
ITIL, Enabling Technology

itSMS
IT Service Management
Services GmbH

itSMF
IT Service Management Forum
Deutschland e.V.

logica

 **APM**

ServiceManagement Gate
International Management Methods

Service-now.com
On Demand IT Service Management

symposion

solvedirect
Connecting Service Partners



 **Van Haren PUBLISHING**

Referenten und Moderatoren

Werner Achtert - TÜV Informationstechnik GmbH



Werner Achtert ist Leiter des Bereichs Projekt- und Qualitätsmanagement bei der TÜV Informationstechnik GmbH in Essen. Er verfügt über langjährige Erfahrung im Management von IT-Projekten und der Organisation von IT-Prozessen. Herr Achtert ist vom SEI anerkannter Instructor für CMMI for Development 1.2. Als Lehrbeauftragter an der Universität Augsburg leitet Herr Achtert

Seminare zum Projektmanagement und Software-Engineering

Ralf Asche - Service Management Gate GmbH



Ralf Asche beschäftigt sich seit 1999/2000 mit dem Thema international anerkannte „best practice“ Management Methoden. Er ist als einer der ersten deutschen zertifizierten ITIL-Service Manager als Trainer, Berater und Coach im Bereich internationale Management Methoden tätig. Seit 2008 leitet er die Service Management Gate GmbH als Geschäftsführer. Herr Asche ist aktives Mitglied im itSMF Deutschland.

Marina Barz - Netzwerkpartnerin der osb-international



Marina Barz studierte Betriebswirtschaft und Pädagogik (Erwachsenenbildung). Als Betriebswirtin war sie Leiterin der Kreditabteilung einer Berliner Bank, als Pädagogin Referentin für Offene Jugendarbeit, Mädchen- und Frauenarbeit und Leiterin eines Berufsausbildungsprojektes. Seit 1999 ist sie freiberufliche Beraterin mit den Schwerpunkten Veränderungsmanagement, Führungskräfteentwicklung und Coaching oberster Führungskräfte.

Andreas Baumgarten - H&D International Group



- 15 Jahre Berufserfahrung im IT-Bereich
- zertifizierter ITIL Service Manager (v2)
- akkreditierter ITIL-Trainer (v2)
- MCT / MCP / MCSE / MCE+Messaging / MCDBA / MCTS: SCOM / MCTS: SCCM
- Prince 2 Practitioner
- Umfassende Erfahrungen in kleinen / mittleren / großen IT-Infrastrukturen, technisches Consulting

- Prozessanalyse, -planung, -umsetzung

Wolfgang Behrendt - atmicon GmbH



Wolfgang Behrendt war von 1985 bis 1996 Softwareentwickler und Projektmanager für große Software-Entwicklungsvorhaben. Von 1997 bis 1999 war er V-Modell Berater. Seit 2000 ist er im Bereich Ausbildung, Beratung und Coaching für Service Management Methoden tätig. Er ist u.a. ITIL® V2 Service Manager, ITIL® V3 Experte, ISO 20000 Consultant und IHK-zertifizierter Coach. Schwerpunkt seiner Arbeit ist heute das Individual- und Team-

Coaching für Prozessverantwortliche und Führungskräfte.

Holger Bley - HiSolutions AG



Holger Bley verantwortet bei HiSolutions u.a. den ITSM Compliance Management-Bereich. Neben der allgemeinen Anwendung der IT Service Management-Prozesse liegen seine Schwerpunkte im Compliance Management, der IT Governance und der Steuerung des Software Asset-Portfolios. Als zertifizierter ISO 20000 Consultant hat Herr Bley mittlerweile zahlreiche Kunden erfolgreich

zum ISO 20000-Zertifikat geführt.

Dr. Ludwig Bohrer - Senatsverwaltung für Inneres und Sport



Herr Dr. Ludwig Bohrer studierte Biologie an der TH Darmstadt, der FU Berlin sowie der TU Berlin. An der TU Berlin und am Fritz-Haber-Institut der Max-Planck Gesellschaft arbeitete er im Bereich Grundlagenforschung Elektronenmikroskopie. Nach seinem Wechsel in die öffentliche Verwaltung leitete Herr Dr. Bohrer viele Jahre das Umweltamt Tiergarten und war dann im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (ehem. LEA) als Projektleiter für das Re-Design des Verfahrens Einwohnerwesen zuständig. Seit mehreren Jahren hat er die Leitung des Bereiches IT-Strategie und IT-Sicherheit im IT-Kompetenzzentrum des Landes Berlin bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport inne.

Markus Bonk - HiSolutions AG



Markus Bonk ist Managing Consultant im Bereich IT Service Management der HiSolutions AG und verantwortlich für die Beratungsfelder IT-Organisationsentwicklung und organisatorisches Veränderungsmanagement. Seine Kernkompetenzen im IT Service Management sind insbesondere Herausforderungen der öffentlichen Verwaltung bei der Ausrichtung an ITIL und die Etablierung der Service- und Prozessorientierung. Seit Mitte 2009 ist Herr Bonk Leiter des Arbeitskreises Öffentliche Verwaltung im itSMF.

Jürgen Breithaupt - Steria Mummert Consulting AG



Nach seinem BWL-Studium stieg Jürgen Breithaupt in die IT-Beratung ein. Der VeBa-Konzern, Mummert + Partner sowie die Deutschen Post World Net waren wichtige berufliche Stationen. In einer auf die öffentliche Verwaltung und ITSM spezialisierten Unternehmensberatung, baute Herr Breithaupt seine Branchenkenntnisse sowie seine ITSM-Expertise weiter aus. Als ITIL Expert, ISO/IEC 20.000 Consultant und COBIT Practitioner berät er seit vielen Jahren im Rahmen von ITSM-Projekten. Er ist aktives Mitglied des itSMF-Arbeitskreises Öffentliche Verwaltung und Mitautor des Buches „ITIL in der öffentlichen Verwaltung“. Seit Anfang 2009 ist Herr Breithaupt als Principal Consultant im Bereich IT Governance Solutions für Steria Mummert Consulting tätig. Herr Breithaupt ist Projektleiter des Steria Mummert Consulting Projektes „IuK-Strategie“ im StMAS.

Referenten und Moderatoren

Ralf Buchsein - KESS DV-Beratung GmbH



Er verantwortet innerhalb der KESS den Geschäftsbereich ITSM: Die KESS ist seitens der APMG und TÜV-Süd akkreditierter Trainingsprovider für ITIL®/ISO 20000 und unterstützt Kunden bei der Etablierung eines ITSM sowie der Vorbereitung auf eine ISO 20000-Zertifizierung. Herr Buchsein gehört zu den Gründungsmitgliedern des itSMF Deutschland e.V. und ist unter anderem Mitglied in den Arbeitskreisen „Unternehmenszertifizierung“ und „Publikationen“.

Lothar Buhl - CUBE33 GmbH



Lothar Buhl begann seinen beruflichen Werdegang 1990 bei der Robert Bosch GmbH, wechselte 1994 als Consultant in die beratende Tätigkeit und machte sich 1996 als Geschäftsführer eines Systemhauses selbständig. Seit 2003 arbeitet Herr Buhl als Trainer und Coach zu den Themen Projekt- und IT Service Management und führt seit 2007 mit der CUBE33 GmbH zusätzlich eines der ersten Service- und Beratungshäuser, das sich auf die Lieferung von Cloud Services spezialisiert hat.

Peter Burgey - Steria Mummert Consulting AG



Nach dem Informatik-Studium hat Peter Burgey von 1986 bis 2001 in der IT von Daimler und Bosch gearbeitet. Seine letzte Aufgabe war die IT-Leitung Europa im Geschäftsbereich Elektrowerkzeuge bei Robert Bosch. Von 2001 bis 2008 war er selbständiger Berater und hat die IT-Bereiche großer Unternehmen betreut. Neben Projekt- und Projektportfoliomanagement waren vor allem IT-Strategie und die Begleitung großer Change-Prozesse seine Beratungsschwerpunkte. Seit Oktober 2008 verantwortet er das Themengebiet Projektportfoliomanagement bei Steria Mummert Consulting.

Marc Buzina - noventum consulting GmbH



Marc Buzina verantwortet den Beratungsbereich IT Service Management bei noventum consulting (vom Great Place to Work Institute in 2009 ausgezeichnet als Top 3 Arbeitgeber Deutschlands und Top 10 Employer Europe). Er beschäftigt sich seit über 13 Jahren erfolgreich mit der Konzeption und Gestaltung von Service Management-Prozessen und deren Umsetzung und Realisierung in herausfordernden Umfeldern.

Ute Claaßen - Staatlichen Baumanagement Niedersachsen



Ute Claaßen war von 1993 bis 1999 Ausbilderin für IT-Fachkräfte im Berufsförderungswerk Bookholzberg. Zu ihrem Aufgabenbereich gehörte die Koordination der Beschaffung und Betreuung der benötigten Hard- und Software. Seit 1999 ist Ute Claaßen im Staatlichen Baumanagement Niedersachsen tätig. Verschiedenen Konsolidierungsprojekte im Bereich Hard- und Software wurden von ihr, basierend auf ihrer ausgeprägten Praxiserfahrung und Projektkom-

petenz, erfolgreich geleitet. Als IT-Service-Managerin ist sie seit 2004 verantwortlich für die Einführung von ITSM nach ITIL V2. Es folgte die Etablierung eines Service Desk mit den notwendigen Service-Support-Prozessen. Mitte 2007 rückte dann der Bereich Service Level Management und ITIL V3 in den Fokus. Im August 2009 absolvierte Ute Claaßen die IT-Service Manager-Prüfung V3 und erhielt den Titel eines ITIL-Expert. Ute Claaßen ist seit mehreren Jahren aktives Mitglied im itsmf und organisiert u. a. das itsmf-Regionalforum Niedersachsen.

Jürgen Dierlamm - Rechtsanwaltskanzlei Dierlamm



Jürgen Dierlamm ist seit 2005 selbständiger Rechtsanwalt und Berater/Trainer für IT Service Management/ITIL und IT-Governance. Die Service Delivery-Prozesse (V2) und das Service Design (V3) – vor allem SLM – und die Schnittstellen zwischen IT und Recht sind sein Schwerpunkt. Zuvor arbeitete der zertifizierte IT Service Manager (seit 2001), ISO 20000-Berater (seit 2006) und ITILv3 Expert (2008) als Senior-Berater und Partner für eine Unternehmensberatung in Frankfurt und baute zwischen 2001 und 2003 die IT Service Management-Beratung eines Systemhauses mit auf. Er besitzt mehrjährige Erfahrung in der Prozessgestaltung für ITSM/ITIL, SLM und in der IT-Vertragsgestaltung.

Holger Dörnemann - IBM Deutschland GmbH



Holger Dörnemann ist Manager Technical Sales bei Tivoli Software in der IBM Software Group und verantwortet den technischen Vertrieb im Bereich Systems- und Service-Management. Davor war er technischer Manager bei Rational Software und für Softwareentwicklung- und -qualitätssicherungsthemen verantwortlich. Er kennt daher sowohl die Anwendungsentwicklung als auch den IT-Betrieb. In der IBM Deutschland GmbH ist er zusätzlich im Thema „Dynamic Infrastructure“ der „Smarter Planet“-Initiative aktiv

Helge Dohle - IMPAQ AG



Helge Dohle ist Unternehmensberater bei der IMPAQ AG mit den Schwerpunkten Optimierung und Einführung von IT-Service-Management-Prozessen. Er verfügt über umfangreiche IT-Betriebs- und Managementenerfahrungen aus vielen leitenden Positionen und aus seiner Beratertätigkeit. Gegenwärtig ist er im internationalen Team (WG25) der ISO an der Revision der ISO/IEC 20000 beteiligt und Leiter des itSMF-Arbeitskreises „IT-Stabilität“.

Bernd F. Dollinger - T-Systems Multimedia Solutions GmbH



Bernd F. Dollinger begann vor über 20 Jahren seine Berufspraxis in der Programmierung und Systementwicklung. Danach führte seine weitere Entwicklung über die Leitung von komplexen Projekten in der Software-Entwicklung und dem IT Service Management hin zum strategischen Consulting. Der fachliche Schwerpunkt liegt seit 1995 in der strategischen und taktischen Beratung

Referenten und Moderatoren

zu Business Service Management (BSM) mit der Analyse und Modellierung von Geschäftsprozessen und IT Service Management-Prozessen.

Dr. Konrad Ege - Unternehmensberater



Dr. Konrad Ege ist seit August 2009 als Unternehmensberater mit Schwerpunkt Prozessmanagement selbstständig. Davor war er mehr als acht Jahren bei NORTEL GmbH in verschiedenen Rollen tätig, wo er zunächst als Leiter Process Definition & Design und die Schnittstelle zwischen Business und IS verantwortete, bevor er die Leitung der Abteilung Information Services (IS) in Deutschland übernahm. Vor Eintritt bei Nortel war er zwölf Jahre 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, High tech. Seit mehreren Jahren wirkt er aktiv im itSMF mit und dem Arbeitskreis Operational Service Management.

Hubert Eichner - itecPlus GmbH



Nach einer Ausbildung zum Energiegeräteelektroniker, staatlich geprüfem Techniker für Elektrotechnik und Technischer Betriebswirt Sachbearbeiter Organisation, IT-Planung und Steuerung ist Herr Eichner seit Juli 2008 Abteilungsleiter Prozess- und Auftragsmanager bei der itecPlus GmbH. Seine Aufgabenschwerpunkte sind ITG-Prozessmanagement, Kundenmanagement, Auftragssteuerung, Produktgestaltung und Qualitätsmanagement.

Marcus Fienhold - PricewaterhouseCoopers AG WPG



Marcus Fienhold studierte Informatik und Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München. Nach seiner Selbständigkeit in der IT-Beratung und 4 Jahren IT-Betriebs- und Beratungstätigkeit in einem internationalen Softwarehaus begann Herr Fienhold 2006 bei PricewaterhouseCoopers als Unternehmensberater. Er spezialisierte sich in den letzten Jahren auf Enterprise Architecture, Service Management und Enterprise Applications. Er berät Unternehmen bei der nachhaltigen Standardisierung und Integration von Prozessen, Daten und Systemen, bei Fragestellungen effektiver Architekturen, Etablierung von Governance-Strukturen und Optimierung von Serviceorganisationen.

Dr. Michael Flasche - CGI Information Systems and Management Consultants (Deutschland) GmbH



Dr. Michael Flasche, geboren 1960 in Bonn, promovierter Naturwissenschaftler, Applikations- und Prozessspezialist; fachliche Projektleitung bei einer Fülle von Dienstleistungsführungen im Internetumfeld; zuletzt fachlich verantwortlich für das Endkundenportal bei einem der größten ISPs Europas. Mitarbeiter bei dem IT-Service-Dienstleister CGI.

Jörg Franke - UniCredit Global Information Services (UGIS)



Jörg Franke ist bei der UniCredit Global Information Services (UGIS) als IT Solution Designer im Bereich Methods and Tools tätig und in dieser Funktion maßgeblich für die IT Service Management-Lösung der UGIS verantwortlich. Seine 15 jährige Berufserfahrung erwarb er sich in unterschiedlichen Rollen bei IBM Global Services und Hypovereinsbank Information Services.

Markus Gaulke - KPMG AG/ISACA Germany Chapter



Markus Gaulke, CISA, CISM, CGEIT, PMP, ist Experte bei Fragen der Prüfung, des Managements und der Governance von IT-Systemen. Er ist Direktor im Bereich IT Advisory bei der KPMG AG in Frankfurt. Sein Aufgabengebiet beinhaltet sowohl IT-bezogene Prüfungen als auch IT- und prozessnahe Beratungsdienstleistungen im Umfeld von IT-Governance und IT-Compliance. Er ist Vorstandsmitglied im ISACA Germany Chapter und Fachbuchautor und Dozent zu den Themen IT-Governance und IT-Compliance.

Patrick Graffelle - HEITCON3 GmbH & Co. KG



Patrick Graffelle ist seit 1999 selbständiger IT-Trainer und Berater, seit 2005 geschäftsführender Gesellschafter der HEITCON3 GmbH & Co. KG, seit 2007 Dozent für Strategisches Management und seit 2008 Certified BPMN professional by BPMessentials.com. Zu seinen Kerntätigkeiten gehören die Erstellung von IT-Strategien und Prozessanalysen für Firmen und IT-Abteilungen. Das Herausarbeiten von Kernkompetenzen und potenziellen Wettbewerbsvorteilen durch IT stehen dabei im Fokus.

Recai Gündüz - Cassini Consulting



Recai Gündüz ist Mitgründer der Cassini Consulting in Frankfurt und als Management Consultant verantwortlich für den Bereich IT-Strategie und Management. Er unterstützt seit einigen Jahren IT-Organisationen in der Planung, Umsetzung und Konzeption ihrer IT-Strategien und ITIL, Prozess- und CobIT-Projekten. Seine fachlichen Schwerpunkte liegen im Prozessmanagement, der IT-Governance und der Begleitung von ISO-Zertifizierungsvorhaben, Er engagiert sich seit Jahren im itSMF.

Christian Hackbart - HEITCON3 GmbH & Co. KG



Christian Hackbart ist seit 1989 als IT-Trainer tätig, seit 2007 zertifizierter ITIL Service Manager und Trainer, seit 2009 geschäftsführender Gesellschafter der HEITCON3 GmbH & Co. KG. Zu seinen Kerntätigkeiten gehören die Erstellung von IT Service Management Konzepten und Trainings im ITIL-Kontext. Er kombiniert dabei seine betriebswirtschaftlichen Erfahrungen mit den Herausforderungen im Bereich IT Service Management, als Brücke zwischen Business und IT.

Referenten und Moderatoren

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 Consultingleiter in verschiedenen IT-Unternehmen Erfahrung. Rainer Heck ist heute bei der PricewaterhouseCoopers AG als Manager und Prokurist im Bereich Consulting tätig. Herr

Heck berät und unterstützt Kunden bei der nachhaltigen Verbesserung von Finanz-, IT-, Management- sowie Kontrollprozessen und -systemen. Rainer Heck befasst sich vor allem mit Themen im Umfeld von IT-Governance, Service Management und Sourcing.

Ralf Held - badenIT



Ralf Held ist verantwortlich für den Bereich IT-Service und Produktion bei der badenIT GmbH. Er verfügt über langjährige Erfahrung in der IT. Zu seinen Kernaufgaben gehören die strategische Beratung und die Entwicklung der eigenen IT-Services und der IT-Services der Kunden. An der Einführung der ITIL-Prozesse und der abschließenden ISO 20000-Zertifizierung der badenIT im März 2007 war er mit seinen Mitarbeitern maßgeblich beteiligt.

Gisela Hiller - Alcatel-Lucent



Gisela Hiller arbeitet seit 21 Jahren bei der IT-Organisation des Alcatel-Lucent Konzerns. Seit 1999 konzipiert, implementiert, betreut und verbessert sie kontinuierlich weltweit IT-Prozesse nach ITILv2/v3 – Best Practices. In 2007 übernahm sie die Verantwortung für alle Aspekte des seit ITILv3 eigenständigen Request Fulfillment-Prozesses und dessen enge Anbindung an den firmeneigenen IT Service

E-Katalog. Seit 2006 ist sie zertifizierte ITIL Service Managerin.

Nicolai Hombach - Freiberuflicher Berater



Nicolai Hombach ist freiberuflich als Senior Management Consultant und Trainer tätig. Zu seinen Fachgebieten zählen die Einführung, das Management und die Auditierung von IT Prozessen nach ITIL und COBIT mit den Schwerpunkten Service Support (Incident, Problem, Change, Configuration Management), Service Level Management, Kosten- und Leistungsverrechnung in der IT, Business Continuity Management und IT Compliance. Er ist zertifiziert in ITIL, COBIT und ISO 20000. Seit über 10 Jahren ist er Dozent für IT Service Management und IT-Governance mit dem Schwerpunkt der praktischen Umsetzung. Vor seiner Selbständigkeit war Nicolai Hombach Senior Management Consultant und Mitglied der Geschäftsführung eines System- und Beratungshauses in Frankfurt am Main.

Paul G. Huppertz - servicEvolution



Paul G. Huppertz, System Engineer und Service Composer bei servicEvolution, arbeitet seit 1987 in der IT-Branche und hat als Netzwerkplaner, RZ-Leiter, Projektleiter und Consultant in unterschiedlichen Aufgabenbereichen reichhaltige Erfahrungen gesammelt. Seit 1995 nutzt er ITIL, um Aufgabenstellungen im IT Service Management zu lösen. Sein Pocket Book „IT-Service - Der Kern des Ganzen“

ist die Grundlage für ein durchgängiges Serviceerbringungskonzept.

Stefan Jäschke - Alegri International Group



Stefan Jäschke ist als Managing Consultant bei der Alegri International Group tätig und berät seit mehr als 8 Jahren IT-Organisationen bei der Einführung sowie Verbesserung von Projektmanagementmethoden und IT-Governance-Prozessen. Als Projektleiter, Prozessberater und Coach begleitete er dabei zahlreiche Reorganisationen und Migrationen durch eine praxis- und kundenorientierte Anwendung von Standardmethoden und Vorgehensmodellen.

Günter Job - itSMS GmbH



Günter Job ist seit 02/2009 Geschäftsführer der itSMS GmbH. Die itSMS GmbH ist eine 100% Tochter des itSMF Deutschland e.V.. Die Industrialisierung der IT Service Management Organisationen stellen damit die Schwerpunkte der itSMS GmbH dar. Praxisnahe Erfahrung im IT Service Management und im IT-Betrieb erhielt Günter Job durch seine langjährigen beruflichen Tätigkeiten in IT-Anwenderorganisationen, später im IT-Systemhausumfeld

und dann in der ITSM-Beratung. Persönliche fachliche Schwerpunkte sind Coaching, Training und Qualitätssicherung in den Themengebieten IT Service Management, Lifecyclemanagement, Prozess- und Organisationsoptimierung, TVIT. Seine Motivation im Bereich ITSM und ITIL zeigte sich auch in verschiedenen Aktivitäten für Arbeitskreise, Initiativen und regionalen Foren innerhalb des itSMF Deutschland e.V.

Matthias Kammer - Dataport AöR



Matthias Kammer ist seit 2004 Vorstandsvorsitzender von Dataport, dem IT-Dienstleister der öffentlichen Verwaltung in Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen sowie der Steuerverwaltung in Mecklenburg-Vorpommern. Zuvor war der studierte Verwaltungsjurist in der hamburgischen Verwaltung in verschiedenen führenden Positionen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik tätig. Über seine Arbeit bei Dataport hinaus war Matthias Kammer von 2005 bis 2008 Vorsitzender von VITAKO, der Bundesarbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister. Seit September 2008 ist er Vorsitzender des Forschungsverbundes ISPRAT (Interdisziplinäre Studien zu Politik, Recht, Administration und Technologie e.V.).

Referenten und Moderatoren

Gustave Kaller - Internal Matters, Düsseldorf



Gustave Kaller, beschäftigt sich mit Unternehmenskultur und Team-Performance. Er ist mit der Simulation „Apollo 13“ der Pionier im deutschsprachigen Raum. Seine Leidenschaft: neue Möglichkeiten für innovative Lernformen und Entwicklungsmethoden. Sein Leitmotiv ist dabei immer die Konzentration auf Menschen, ihr Verhalten und ihre Ziele. Der Dipl.-Betriebswirt war zuvor

bei Krauthammer International und Quint Wellington Redwood und führte internationale ITIL-Projekte und Ausbildungen durch.

Stefanie Kemp - Vorwerk & Co. KG



Seit November 2006 als Group Information Officer verantwortet Stefanie Kemp sämtliche IT-Aktivitäten der Vorwerk Gruppe weltweit in 60 Ländern mit mehr als 2.000 Standorten. Aus der strategischen Ausrichtung der Gruppe ergibt sich für Frau Kemp die besondere Herausforderung, das gesamte IT-Portfolio zu managen.

Nach einer medizinischen Grundausbildung führte ihr Weg über die Pharmaindustrie in die IT. Die vielseitigen Erfahrungen aus den verschiedenen Funktionen und Unternehmen sind heute eine wichtige Basis zur Entwicklung einer innovativen IT-Organisation.

Marc Köhler - Union IT Service GmbH



Marc Köhler ist nach mehrjähriger Tätigkeit bei verschiedenen Unternehmensberatungen (zuletzt bei BearingPoint, ehem. KPMG-Consulting) seit 2006 als zertifizierter IT Service Manager (ITIL v2) im Providermanagement bei Union Investment in Frankfurt am Main tätig. Hier ist er u.a. als gesamtverantwortlicher Projektleiter für die Unternehmenszertifizierung gem. ISO 20000 zuständig.

Fabian Kraetschmer - Klinikum Region Hannover GmbH



Fabian Kraetschmer – leitender Mitarbeiter des Bereiches Informationstechnik der Klinikum Region Hannover GmbH – ist verantwortlich für die Prozesseinführung und teilweise Reorganisation über alle drei Abteilungen des IT-Bereiches inklusive der Schnittstellendefinitionen zu anderen Verwaltungs- und Medizinbereichen des Konzerns. Kommend aus projektleitender Tätigkeit

im technischen Bereich für verschiedene Großbetriebe im Healthcare-Sektor in Niedersachsen, interessierte er sich bereits früh für prozessorientiertes Arbeiten in der Informationstechnik und bildete sich entlang des ITIL-Frameworks aus.

Hendrikje Kühne - osb Hamburg GmbH



Frau Kühne ist Diplom Soziologin und als Netzwerkpartnerin der osb mit dem Schwerpunkt „Organisation der IT“ tätig. Sie hat Projekte in den Bereichen: Professionalisierung von IT, strategische Neuausrichtung der IT und Organisationsentwicklung in der IT geleitet. Vor ihrer Selbständigkeit war Frau Kühne als Senior Managerin bei der KPMG Unternehmensberatung tätig und hat dort u.a. das Thema eGovernment beraten. Bei CompuNet war Frau Kühne viele Jahre als Systemingenieurin tätig.

Elmar Küper



Elmar Küper war von 1991 bis 1998 im Bereich Softwareentwicklung, Customizing von ERP Standardsoftware und als Technical Support Team Leader tätig. Seit 1999 ist er selbständig. Im Jahr 2006 wandte er sich internationalen Management Methoden zu. Er ist ITIL® V2 Service Manager, ITIL® V3 Experte, ISO 20000 Consultant, PRINCE2 und COBIT Practitioner und ist Mitglied im itSMF, PMI und der ISACA. Herr Küper arbeitet heute als ITIL®

Trainer, Prozessberater, Projekt- und Qualitätsmanager.

Stephan Küster - Kölner Verkehrs-Betriebe AG



Stephan Küster ist seit mehreren Jahren bei der Kölner Verkehrs-Betriebe AG, einem der gröſsten Nahverkehrsunternehmen Deutschlands als Leiter des HelpDesk tätig. Als die KVB sich im Informationsmanagement für ITIL entschieden hat, arbeitete er aktiv an der Prozessgestaltung und Umsetzung mit und trägt heute die Verantwortung für mehrere Prozesse.

Sascha Kurth - KESS DV-Beratung GmbH



Sascha Kurth (Dipl. Ökonom) ist Senior Consultant und Trainer bei der KESS DV-Beratung. Seine berufliche Karriere begann er im IT-Finanzmanagement, bevor er 2004 zu dem Beratungshaus wechselte. Er ist akkreditierter ITIL®- (V2 Service Manager+alle zwölf V3 Zertifikate) und ISO 20000 Trainer (Professionell Trainerzertifikate TÜV, Exin, itSMF UK) und in diesen Themenfeldern als Projektleiter, Unternehmensberater und Trainer unterwegs. Sascha Kurth ist Leiter des regionalen itSMF Forums Nordwest.

Hansgeorg Langhorst - HiSolutions AG



Hansgeorg Langhorst ist Berater für Software-Asset- & Lizenzmanagement bei der HiSolutions AG. Er hat namhafte Unternehmen auf den Weg zu einem wirksamen Lizenzmanagement geführt. Seine Schwerpunkte liegen in der Konzeption und Implementierung von technischen Lösungen im erweiterten Lizenzmanagement, der Datenerhebung und Qualitätssicherung, und der

Prozessentwicklung und Etablierung.

Detlef Latuski - EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH, Karlsruhe



Detlef Latuski ist seit 2007 Prozess Manager ConfM bei der EnBW und Projektleiter für die Einführung einer übergreifenden Software-Lösung für das ITSM. Er leitet die Stabsabteilung „Betriebsprozessmanagement“, in der Prozessmanager für ITIL-Prozesse tätig sind. Zuvor war er seit 2003 in derselben Rolle bei der DB Systems. Dort migrierte er die eigenentwickelte CMDB in ein Standard Tool und erweiterte die CMDB um eine Mengensteuerung bzgl. eines Servicekataloges und Bereitstellung von Services.

Dr. Volker Lips - CGI



Dr. Lips besitzt eine naturwissenschaftliche Ausbildung und ist seit mehr als 15 Jahren als Berater eines international tätigen Unternehmens im Einsatz bei Großkunden, insbesondere im Bereich der Telekommunikation. Seine Schwerpunkte liegen auf den Service Management-Prozessen im IT-Betrieb (Infrastruktur- und Applikationen), der IT-Governance und -Compliance (COBIT, SOX) und der Systemintegration und Migration. Dr. Lips ist Service Manager (v2) und ITIL Expert (v3).

Michael Ludewig - Telefónica o2 Germany GmbH & Co.OHG



Herr Ludewig ist seit 05/2001 bis heute bei der Telefónica Deutschland GmbH (vorher Highwayone) beschäftigt. Er ist Beauftragter für das IT Service Management und Process Manager Service Assurance Operations Controlling. Vor dieser Zeit ist er bei weiteren Firmen der TK-Branche (Callino, Viag Interkom, Deutsche Telekom AG) tätig gewesen.

Georg Meyer-Spasche - Osborne Clarke



Georg Meyer-Spasche ist Partner der internationalen Wirtschaftskanzlei Osborne Clarke. Seit 1999 berät er Anwender und Provider im Informations- und Technologierecht. Neben seinem Studium der Rechtswissenschaften und der Rechtsinformatik in Würzburg, Bonn und Saarbrücken war Georg Meyer-Spasche als Dozent für SCNE (Novell) und IBM OS/2 tätig. Heute hält er regelmäßig praxisnahe Seminare zum Informations- und Medienrecht.

Heinz Pahmeier - itSMF Deutschland e.V.



Heinz Pahmeier begann 1972 seinen beruflichen Werdegang als Hardware-Techniker für Großrechner bei der Siemens AG. Es folgten Aufgaben im Software-Maintenance Bereich der Betriebssysteme, in der Applikationsentwicklung für die grafische Industrie und im Projektmanagement sowie Führungsverantwortung für ein HW-/SW Service-Team im Bankenumfeld. Nach dreizehn Jahren Erfahrungen im Eskalationsmanagement baute er ab 1994 das

Qualitätsmanagement für den IT-Service-Bereich der Siemens AG in Deutschland auf. Als Beauftragter der obersten Leitung war er verantwortlich für Zertifizierungen (auch bei den Tochterfirmen) gemäß ISO 9001, BS 7799/ISO 27001 und BS 15000/ISO 20000.

Hans-Jürgen Passlack – Auditor, Assessor, Unternehmensberater



Hans-Jürgen Passlack arbeitete nach seinem Studium der Elektrotechnik (Schwerpunkt Prozessrechentechnik) in verschiedenen Firmen als Entwickler und Projektleiter, bevor er 1988 zur gedas deutschland GmbH kam. Dort war er neben seinen Aufgaben als Qualitätsmanager, Auditor und zertifizierter Service Manager (ITIL) für die Einführung und Verbesserung der ITIL-Prozesse auch im internationalen Umfeld zuständig. Seit 2007 ist er selbständig als Auditor und Assessor tätig und unterstützt Unternehmen bei der Einführung von Managementsystemen. Daneben leitet er seit 2004 das Regionale itSMF-Forum Berlin/Brandenburg.

Dr. Bernd Pfitzinger - Toll Collect GmbH



Dr. Bernd Pfitzinger ist seit 2005 in verschiedenen Positionen bei der Toll Collect GmbH tätig und verantwortet seit zwei Jahren im Fachbereich Betrieb Zentrale Systeme die Prozess- und Ablauforganisation nach ITIL und ISO 20000. Nach der Promotion in Physik war Dr. Bernd Pfitzinger Berater für IT Service Management-Prozesse bei der Bitech AG und in verschiedenen Projekten mit dem Schwerpunkt Prozessmodellierung und Service Support (Prozess und Tools) in Deutschland und Belgien eingesetzt.

Melanie Poppe-Merfels - GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH



Melanie Poppe-Merfels, Service Managerin der GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH, war bereits vor dem Wechsel im Jahre 1999 zur GEFA in den Bereichen Projekt- und Qualitätsmanagement tätig. Bei der GEFA leitete sie den Aufbau, die Organisation und Optimierung des Service Desk sowie als Projektmanagerin das Projekt „improve it“ mit abschließender ISO 20000 Zertifizierung. Zudem vermittelt sie neben den Themen ITIL/ISO20000 spezif. Methodenwissen als zertifizierter Six Sigma GreenBelt.

Michael Quint - GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH



Michael Quint, Chief Information Officer (CIO) der GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH, war während und nach seinem Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Uni Dortmund zunächst am Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik in der Unternehmens- und Systemplanung tätig. Seit 1996 arbeitet Herr Quint für die GEFA und hat dort verschiedene Aufgaben und Positionen im Bereich der Organisation und Geschäftsprozessoptimierung wahrgenommen.

Referenten und Moderatoren

Jörn Riedel - Finanzbehörde Freie und Hansestadt Hamburg



Jörn Riedel ist Absolvent des Wirtschaftsreferendariats für Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler (1987 bis 1988) und Projektleiter in Großprojekten der Hamburger Innenbehörde (z. B. Automation Ausländer- oder Bußgeldwesen) (1990 bis 1992). Von 1992 bis 1998 war er Leiter der zentralen IuK-Abteilung der Innenbehörde Hamburg und von 1997 bis 2008 Leiter der Abteilung IT-Steuerung in der

Finanzbehörde Hamburg. Diese Abteilung ist zuständig für den IuK-Einsatz in der gesamten Hamburger Verwaltung mit den Hauptaufgaben IuK-Architektur und E-Government-Infrastruktur, Budgetplanung und Controlling für alle IuK-Projekte der Hamburger Verwaltung, Steuerung des zentralen IT-Dienstleisters Dataport, Realisierung strategischer IT-Projekte, zentrale Personalrekrutierung und Steuerung der ERP-Verfahren der Freien und Hansestadt Hamburg. Als CIO ist Herr Riedel seit dem 01.08.2008 zuständig für die IT-Steuerung und E-Government.

Brigitte Riedl - Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS)



Seit 1979 in der staatl. Verwaltung beim Freistaat Bayern. Schwerpunkte in den letzten 10 Jahren Behördenorganisation und IT-Strategie insbesondere auch Aufbau eines neuen Staatsministeriums sowie Verwaltungsreform. Seit 2004 im StMAS im Referat Organisation und E-Government als Referentin und stellv. Referatsleiterin für den Bereich IuK-Strategie, Organisation und E-Government,

seit 2008 Leiterin des Referats. Insbesondere als Migrationsbeauftragte des Ressorts seit 2004 auch zuständig für die Konsolidierung der IT-Betriebsstätten des Ressorts an die staatlichen Rechenzentren in Bayern.

Dr. Jürken Rimkus - Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services



- 1950 geboren in Viersen
- 1970 Physikstudium an der RWTH Aachen
- 1983 Eintritt in die Siemens AG, München, als Systemprogrammierer
- 1994 Wechsel zum Qualitätsmanagement der Siemens AG
- 2001 Ausbildung zum Auditor (DIN EN ISO 9001:2000)

- Okt. 2002 Auditbeauftragter der Siemens Business Services, Region Deutschland

- April 2008 Beginn der passiven Altersteilzeit

Martin Rother - QRP Management Methods International GmbH



Martin Rother ist Geschäftsführer der QRP Management Methods International GmbH. Das Unternehmen berät seine Kunden bei der nachhaltigen Einführung von „Best Practice“-Managementmethoden. Er ist als Trainer für ITIL und PRINCE2 akkreditiert und ist Auditor für ISO 9001 und Certified Information System Auditor (CISA). In diesen Themenfeldern ist das Management von Risiken

eine wesentliche Komponente für den Erfolg von Vorhaben, die in der Praxis aber häufig noch nicht genügend Berücksichtigung findet.

Michael Rüggeberg - COR AG



Michael Rüggeberg, Principal Consultant bei der COR AG in Leinfelden-Echterdingen, hat mehr als 25 Jahre Erfahrung in der IT-Branche. Er befasst sich mit den Fragen der Kundenorientierung von IT-Dienstleistern insbesondere an den Schnittstellen zwischen IT und Fachabteilung. Seine langjährige Tätigkeit und umfassenden Erfahrungen als Mitarbeiter und Manager in Serviceorganisationen von IT-Dienstleistern sind Grundlage seiner heutigen Beratungstätigkeit. Als ITIL V3 Expert und IT-Governance Manager ISACA liegt sein Focus auf einer praxisorientierten Integration der Frameworks ITIL und COBIT unter Berücksichtigung der Größe und des Reifegrades der Organisation eines IT-Dienstleisters. Die Gestaltung wirtschaftlicher Aufbau- und Ablauforganisation in Verbindung mit praktikablen IT-Governance Strukturen ist Philosophie der Beratungsmethodik bei der COR AG und wurden wesentlich von ihm geprägt.

Bettina Sallinger - Volkswagen AG



Nach Studium der Pädagogik war Frau Sallinger mehrere Jahre mit dem Aufbau des Services Desk bei Volkswagen und damit auch des Incident Prozesses beschäftigt. Bettina Sallinger ist Prozess Owner des Incident Management-Prozesses bei der Volkswagen AG.

Silke Schelkmann - PricewaterhouseCoopers AG WPG



Silke Schelkmann studierte Mathematik und Operations Research an der Universität Dortmund und dem University College Dublin (UCD). Nach 4 Jahren Beratungstätigkeit im Bereich der Softwareimplementierung bei einem IT-Dienstleister begann Frau Schelkmann 2002 bei PricewaterhouseCoopers als Unternehmensberaterin. Sie spezialisierte sich in den letzten Jahren auf Demand &

Supply Management, IT Service Management und Organisationsberatung. Sie berät Unternehmen bei dem Aufbau und der Etablierung von Governance-Strukturen, Demand & Supply Management und Serviceorganisationen.

Dr.-Ing. Robert Scholderer



Dr. Robert Scholderer arbeitet als Service Level Manager für Konzerne. Er erstellt, verwaltet und bewertet SLAs und deren Lieferanten. Er befasst sich seit 12 Jahren mit Outsourcing-Verträgen. In seiner beruflichen Laufbahn hat er mehr als 1.000 SLAs abgeschlossen.

Herr Scholderer hat den 2. Bildungsweg durchlaufen und das Studium in Mathematik und Informatik in München absolviert. Die Promotion zu SLAs in Karlsruhe erhalten und im April 2009 die Habilitation an der TU Ilmenau bestanden.

Frank Seiwert - Microsoft Deutschland GmbH



Frank Seiwert ist Technologieberater für Managementlösungen bei der Microsoft Deutschland GmbH. In dieser Funktion berät er Enterprise-Kunden und Partner beim Einsatz der System Center Produktfamilie besonders in heterogenen Umfeldern.

Dierk Söllner - MOD IT GmbH



Dierk Söllner hat nach einem Betriebswirtschaftsstudium jahrelange Erfahrung in der Implementierung von Standardsoftware im Bereich Controlling und Kostenrechnung im Mittelstand gesammelt. Seit einigen Jahren ist er als zertifizierter ITIL Service Manager v2/ITIL Expert v3 bei der MOD IT GmbH als Senior Berater mit den Schwerpunkten ITIL-Coaching und –Umsetzung sowie IT-Prozessoptimierung tätig. Er ist als interner Projektleiter auch für die Einführung von ITIL bei der MOD verantwortlich.

Rainer Sponholz



Rainer Sponholz ist Diplom-Ökonom (Universität Hohenheim). Sein Berufsweg führte ihn von der KPMG DTU in Frankfurt/M., wo er von 1991 bis 1993 als IT- und Risk Consultant tätig war zur KPMG DTG. Dort war er bis 1998 Manager im Bereich Information Risk Management. Von 1998 bis Ende 2007 war er bei Ernst & Young zuständig für IT-Assurance im Financial Service-Bereich. Heute arbeitet er als Freier Berater, hat ein IT-Compliance-Buch geschrieben und ist Gründer des Autorenverlags Talentwriter.com.

Robert Stroud - Computer Associates, Inc., itsmf International, ISAC/ITGI



Robert Stroud is the Service Management and Governance Evangelist at CA, Inc. and a vice president within CA's Service Management business unit. Robert serves as an International vice president of ISACA and the IT Governance Institute (ITGI), and is the chair of ITGI's COBIT Steering Committee. He also is a Board member of the IT Service Management Forum (ITSMF) USA and is part of the itsmf International Executive Board.

Mathias Traugott - Glenfis AG



Mathias Traugott, Partner & Head glenfisSolution, bewegt die und sich in der IT Service Management & Governance-Themen seit knapp 10 Jahren. Erst als Anwender und heute als Berater gestaltet Mathias Traugott in seiner und um seine Berufswelt die Themen rund um IT Service Management aktiv mit. Als Referent, als Workshopleiter, als Fachbeirat bei itsMS und IIR, als Mitwirkender in Arbeitskreisen, Verfasser von Artikeln und bei der aktiven Teilnahme an Diskussionen.

Thomas Veicht - NetAge Solutions GmbH



Thomas Veicht ist bei NetAge Solutions GmbH seit über 10 Jahren an vorderster Front an der Implementierung und den Betrieb von Service Management-Lösungen im Finanz- und Telekom-Sektor beteiligt. Seine Interessen reichen von den technischen Anforderungen verschiedener Tool-Anbieter sowie deren Architektur in der IT-Landschaft bis zu der Projektleitung von großen Implementierungsprojekten.

Tamara Wagner - ravia Consulting GbR



Tamara Wagner hat 2005 ihr Studium der Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Köln erfolgreich abgeschlossen. In ihrer Diplomarbeit erarbeitete sie sowohl theoretische Grundlagen der Prozessoptimierung als auch die erste Version der Simulation Sim-IT. Neben ihrer Tätigkeit für ravia Consulting ist Frau Wagner bei einem großen deutschen Handelsunternehmen als Process Owner vor allem im Bereich Change- und Projektmanagement tätig. Seit Mai 2008 ist sie zudem Service Managerin nach ITIL.

Dr. Wolfgang Walter - Heidrick & Struggler



Wolfgang Walter ist Senior Partner im Düsseldorfer Büro. 1990 begann er bei Heidrick & Struggles als Consultant im Düsseldorfer Büro. 1992 wurde er zum Principal befördert, 1997 zum Partner und 1998 zum Senior Partner. Seit Anfang 2002 ist Wolfgang Walter Managing Partner für den Bereich Professional Development, wie z.B. individuelles Coaching mit einem besonderen Fokus auf den Bereich Executive On-Boarding und der Führungskräfte-Entwicklung für Zentraleuropa. Darüber hin-aus coacht er auf Anfragen Vorstände und Geschäftsführer.

Doreen Wassel - H&D Training & Consulting GmbH



Nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften ist Frau Wassel als Trainerin und Consultant im ITSM-Umfeld bei der H&D Training & Consulting GmbH tätig. Sie ist ITILv2 Service Managerin und ITILv3 Expertin und hat praktische Erfahrungen im öffentlichen, wie auch industriellen Umfeld.

Stephan Wawrzinek - TEMA GmbH



Stephan Wawrzinek ist Geschäftsführer der TEMA GmbH und Vorsitzender des Aufsichtsrates der Numara Software AG. Er beschäftigt sich seit 25 Jahren mit der Einführung neuer Technologien in Organisationen. Kultur- und länderübergreifende IT- und ITIL-Projekte waren in den letzten Jahren Schwerpunkt seiner beruflichen Tätigkeit. Als Mediator wirkte er in vielen Veränderungsprozessen mit.

Referenten und Moderatoren

Jan Wegner - K+S IT-Services GmbH



Jan Wegner ist Leiter der SAP-Entwicklung bei der K+S IT-Service GmbH in Kassel. Im Projekt zur Optimierung des IT Service Managements war er als Process Manager verantwortlich für die Einführung des Problem Management sowie für das Configuration Management. Seither ist er für den operativen Betrieb und deren Weiterentwicklung zuständig. Als Configuration Manager koordiniert er die Anforderungen an die SAP-PM basierte CMDB und sorgt für die Einhaltung des Prozesses.

er die Anforderungen an die SAP-PM basierte CMDB und sorgt für die Einhaltung des Prozesses.

Markus Werckmeister - WMC Werckmeister Management Consulting GmbH



Markus Werckmeister ist seit 2000 geschäftsführender Gesellschafter der WMC Werckmeister Management Consulting GmbH (www.werckmeister.com) und bietet Beratungsleistungen zu ISO 20000, ISO 27001, BS 25999 & ISO 9001, sowie zur Modellierung von ITSM-Prozessen in Data Center und Application Management an. Als Senior Auditleiter der DQS hat er o.a. Standards in IT-Unternehmen seit 1997 auditiert und war zuvor in leitenden Positionen bei internationalen IT-Dienstleistern tätig.

nehmen seit 1997 auditiert und war zuvor in leitenden Positionen bei internationalen IT-Dienstleistern tätig.

Oliver Wildenstein - MLP Finanzdienstleistungen AG



Oliver Wildenstein ist Dipl.-Ing. (FH) Informationstechnik und seit 1998 im MLP-Konzern im IT-Bereich tätig. Nach Entwicklertätigkeiten, Leitung von mehreren Projekten mit mehreren externen Dienstleistern, In- und Outsourcing und Führungspositionen mit den Schwerpunkten J2EE, ECMS, SAP, Office, Notes, Softwarequalität und IT-Architektur ist er seit 2006 in der Abteilung IT-Strategie und IT-Architektur tätig und zuständig für die Themen IT-Governance, Compliance und Prozessmanagement.

und IT-Architektur tätig und zuständig für die Themen IT-Governance, Compliance und Prozessmanagement.

Silvia Wodarz - ravia Consulting GbR



Silvia Wodarz hat 2005 ihr Studium der Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Köln erfolgreich abgeschlossen. In ihrer Diplomarbeit befasste sie sich intensiv mit dem Thema ITIL und Prozessoptimierung. Außer theoretischen Grundlagen war das Ergebnis dieser Arbeit die erste Version, der seit dem stark optimierten Simulation Sim-IT. Neben ihrer Tätigkeit für ravia Consulting ist

Frau Wodarz bei einem großen deutschen Mobilfunkunternehmen als Senior Expert im Bereich Database Marketing tätig.

Jörg Ziegler - Airport Nürnberg GmbH



Jörg Ziegler kam 1992 zum Nürnberger Flughafen und besetzte dort zunächst die Stabsstelle EDV-Koordination. Schwerpunkte dieser Tätigkeit war die Standardisierung der IT-Landschaft sowie die Verbesserung der Daten- und Systemintegration. Jörg Ziegler konnte seine berufliche Entwicklung am Flughafen Nürnberg kontinuierlich ausbauen und leitet dort heute erfolgreich die gesamte IT. 1999 wurde ihm die Pilotrolle zur konzernweiten Einführung der Centerorganisation zugeteilt.

gesamte IT. 1999 wurde ihm die Pilotrolle zur konzernweiten Einführung der Centerorganisation zugeteilt.

Frank Zielke - ITSM Consulting Nord GmbH



Frank Zielke führt als Geschäftsführer und Executive Management Consultant der ITSM Consulting Nord GmbH IT Servicemanagement-Projekte durch und optimiert als akkreditierter ITIL Service Manager-Trainer und ITIL-Expert zahlreiche IT-Betriebe in der öffentlichen und in der privaten Wirtschaft. Des Weiteren ist Herr Zielke zertifizierter ISO 20000-Consultant und bereitet durch

Reifegradbestimmungen und Prozess-Assessments Unternehmen und Behörden auf die Zertifizierung vor. Herr Zielke hat als Reviewer an der ITIL® Version 3 mitgewirkt und ist bekannt aus einer Vielzahl von ITIL-Publikationen und -Vorträgen.

Anja Zimmermann - INFORA GmbH



Anja Zimmermann studierte an der TU Dresden und der TU Berlin Informatik. Als wissenschaftliche Mitarbeiterin arbeitete sie mehrere Jahre an der BTU Cottbus bevor sie 1996 bei der INFORA GmbH einstieg. Dort war sie über 12 Jahre als Projektmanagerin und Geschäftsbereichsleiterin tätig. Seit 2009 ist Frau Zimmermann Partnerin bei der AWS-Consulting. Frau Zimmermann ist ITIL Service-

Managerin und ITIL Expertin; als Projektmanagerin verfügt sie über die Zertifikate Prince2-Foundation sowie IPMA Level B.

Günter Zimmek - zimmek-consulting



Günter Zimmek kennt das IT-Business seit 1971. Nach seiner Tätigkeit im HW/SW-Support hat er als Application Manager, IT-Service/Operations Manager und Information/Knowledge-Manager IT-Management-Projekte mit dem Schwerpunkt Incident/Problem Management und Information/Knowledge-Management geleitet. Als Inhaber der zimmek-consulting hat er sich auf das Infor-

mation/Knowledge-Management im ITSM spezialisiert.

Steven Handgrättinger - *itSMF* Deutschland e.V.



Steven Handgrättinger ist seit Februar 2004 bei der Bechtle AG Vertriebsdirektor für den Bereich „Öffentliche Auftraggeber“. In diesem Aufgabenbereich ist Herr Handgrättinger 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 Herrn Handgrättinger über die Leitung des Vertriebs Deutschland für PCs und Server bei der Siemens Nixdorf AG bis hin zur Geschäftsführung der COMICS Informationssysteme Stuttgart GmbH/COMLINE AG. Steven Handgrättinger ist Vorstandsvorsitzender des *itSMF* Deutschland e.V.

Paul Martini - *itSMF* Deutschland e.V.



Paul Martini arbeitete nach Abschluss seines Studiums der Betriebswirtschaftslehre an der Berufsakademie 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 2006 bei Hewlett-Packard, tätig. Paul Martini ist Schatzmeister des *itSMF* Deutschland e.V.

Klaus Straub - *itSMF* Deutschland e.V.



Klaus Straub studierte von 1984 bis 1990 an der Universität Karlsruhe Allgemeiner Maschinenbau mit dem Schwerpunkt Produktions- und Fertigungsautomatisierung. Seit seinem Berufstart bei der Daimler Benz AG arbeitete Herr Straub im Umfeld von Prozessmanagement, Change Management, Applikationsentwicklung und IT in der Automobilindustrie. Er arbeitete 12 Jahre auf der Automobilhersteller- und 3 Jahre auf der Automobilzuliefererseite (1st. Tier Supplier) in leitenden internationalen Funktionen. Dabei war er von 1990 bis 1992 bei Mercedes Benz in dem Programm Nachwuchsgruppe Leitende Führungskräfte eingesetzt und im Anschluss - bis 1995 - in der Organisation Datenverarbeitung Personenwagen (ODP). 1995 wurde Herr Straub Leiter der Abteilung Marketing Softwareprodukte und -systeme bei der AEG Anlagen- und Automatisierungstechnik. Im August 1996 trat er in die Austauschgruppe Forschung und Technik der Daimler Benz AG/Daimler Chrysler AG ein und übernahm 1998 die Leitung der Abteilung Prozessintegration ODP/PI in der Mercedes Car Group. Als CIO & Corporate Vice President war er bei Siemens VDO Automotive AG von 2002 bis 2004 beschäftigt. Seit Ende 2004 ist er CIO der Marke Audi (incl. Lamborghini) im VW-Konzern. 2006 wurde er zum CIO des Jahres gewählt.

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 mit dem heutigen Schwerpunkt auf IT-Governance. 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 und leitet heute den Bereich Consulting. Schwerpunkt von Consulting ist die Entwicklung und Umsetzung innovativer Lösungen für die nachhaltige Weiterentwicklung der Kundenorganisationen in der Art, dass die Komplexität aus dem Zusammenspiel von fachlichen Anforderungen, Geschäftsprozessen und Technologie beherrschbar gemacht wird.

Prof. Dr. Dirk Heckmann - Universität Passau



Dirk Heckmann absolvierte sein Jura-Studium an der Universität Trier. 1991 promovierte der Carl-von-Rotteck-Preisträger am Institut für Öffentliches Recht an der Universität Freiburg. Dort habilitierte er sich vier Jahre später in den Fächern Öffentliches Recht und Rechtslehre. Seit 1996 hat Heckmann den Lehrstuhl für Öffentliches Recht, Sicherheitsrecht und Internetrecht an der Universität Passau inne. Beim Akkreditierungs-, Zertifizierungs- und Qualitätssicherungsinstitut ACQUIN e.V. ist er seit 2001 im Fachausschuss tätig, von 2001-2004 agierte er bei der Virtuellen Hochschule Bayern als Fachratsprecher. 2003 wurde der gebürtige Remscheider zum Richter am Bayerischen Verfassungsgerichtshof in München gewählt. Einen Ruf an die Zeppelin University in Friedrichshafen lehnte er 2004, einen weiteren 2008 ab. Seit 2005 ist Dirk Heckmann zudem Direktor der Forschungsstelle für Rechtsfragen der Hochschul- und Verwaltungsmodernisierung (ReHMo), die unter anderem die Wiki-Plattform verigo.net betreibt. Mit seinem Team betreut der 48-Jährige den interdisziplinären und praxisorientierten Studiengang zum „IT-Juristen“ an der Universität Passau. 2006 wurde der Sicherheitsrechtsexperte in den Gründungssenat der Deutschen Hochschule der Polizei berufen. Als Direktor am Institut für IT-Sicherheit und Sicherheitsrecht an der Universität Passau betreibt er Grundlagenforschung im Bereich der Rechtsinformatik. Für die Deutsche Anwalt Akademie ist er an der Ausbildung zum Fachanwalt für IT-Recht beteiligt. Seit 2007 nimmt er als Experte im IT-Recht am alljährlichen IT-Gipfel der Bundeskanzlerin teil. Er ist Mitglied des Vorstands der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik und Vorsitzender des Wissenschaftlichen Beirates der Europäischen EDV-Akademie des Rechts. Im Beirat des IT Service Management Forum *itSMF* befasst er sich mit den rechtlichen Aspekten der IT Infrastructure Library ITIL.

Dirk Heckmanns Forschungs- und Beratungsschwerpunkte liegen im Bereich IT-Sicherheit, Sicherheitsrecht und Rechtssicherheit – vor allem dort, wo Rechtsfragen des E-Government, E-Procurement, E-Learning,

E-Health, der IT-Vergabe und des IT-Outsourcing berührt werden – sowie auf dem Gebiet der juristischen Modellierung elektronischer Geschäftsprozesse und der Entwicklung integrierter Datenschutz- und Datensicherheitskonzepte. Aus Heckmanns Feder stammen fast 100 Publikationen (Lehrbücher, Lexika, Kommentare und Fachaufsätze), zuletzt der jurisPraxiskommentar Internetrecht (2007). Er ist Verfasser zahlreicher Rechtsgutachten zu Fragen des IT-Rechts, Datenschutzrechts, Verfassungs-, Vergabe- und Wettbewerbsrecht und Sicherheitsrechts für Unternehmen, Ministerien und Parlamente sowie Herausgeber des „juris-Praxisreports IT-Recht“ und der „Schriften zum Recht der Inneren Sicherheit“.

Prof Dr. Helmut Krcmar - Technische Universität München



Prof. Dr. Helmut Krcmar war von 1978 bis 1984 Forscher und Unternehmensberater am Institut für Wirtschaftsinformatik an der Universität Saarbrücken bei Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer. Von 1984-1985 arbeitete er als IBM Post Doctoral Fellow am IBM Los Angeles Scientific Center, Los Angeles, USA. Danach wirkte er als Assistant Professor für Informationssysteme an der

Leonard N. Stern Graduate School of Business, New York University, New York und am Baruch College, City University of New York. Von 1987 bis 2002 war er Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik im Institut für Betriebswirtschaftslehre an der Universität Hohenheim, Stuttgart. Seit 1993 leitet er die Forschungsstelle für Informationsmanagement an der Universität Hohenheim. Von 2000-2002 war er Dekan der Fakultät für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Im Jahr 1995 gründete Prof. Dr. Helmut Krcmar die Informations- und Technologie Management Beratungsgesellschaft mbH. Im Jahre 1996 hatte er das Distinguished Visiting Fellowship der Australian Computer Society inne und war Visiting Professorial Fellow an der Swinburne University in Melbourne. Im Sommer 1997 weilte er als Visiting Scholar am Center for Coordination Theory des Massachusetts Institute for Technology (MIT), Boston. Von 1997 bis 1999 war er Sprecher der Wissenschaftlichen Kommission Wirtschaftsinformatik (WKWI). Seit dem Sommersemester 2002 ist er Alcatel SEL Fellow am Internationalen Zentrum für Kultur- und Technikforschung (IZKT) der Universität Stuttgart und zugleich Kollegiat des Hochschulkollegs E-Government. Er ist Initiator des CIO-Circle. Im Jahr 2002 folgte Prof. Dr. Helmut Krcmar einem Ruf an die Technische Universität München und ist seither Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik (I17) an der Technischen Universität München. Er ist Autor zahlreicher Bücher und Aufsätze.

Hans-Jochen Lückefett - Ministerialrat a. D.



Hans-Jochen Lückefett, Vorsitzender der Geschäftsführung, Rechtsanwalt und Ministerialrat a. D., gehörte elf Jahre als Beamter der Landesverwaltung Baden-Württemberg mit Positionen u. a. im Innen- und Staatsministerium an, bevor er anschließend fünfzehn Jahre für HP in Deutschland und in Brüssel arbeitete, u. a. als Geschäftsführer für Finanzen und Verwaltung und als Government Affairs Director Europe.

Karl-Heinz Neumann - Münchener Rück



Karl-Heinz Neumann hat 30 Jahre Erfahrung in IT, 2 Jahre als freiberuflicher Berater, seit 1981 Mitarbeiter der Münchener Rück in verschiedenen Managementpositionen, wie Leiter Verfahren und Methoden der Anwendungsentwicklung, Abteilungsleiter Systembetrieb und verantwortlich für die ITIL Einführung in der Zentrale im Jahre 2000. Anschließend verantwortlich für Querschnittsthemen wie IT-Controlling und IT-Einkauf. Seit 2000 Mitglied des Globalen IT Committees. Mit Einführung der neuen Funktion des Globalen Infrastruktur Service Officer im April 2005 verantwortlich für die Architektur und Betrieb der globalen Infrastruktur Dienstleistungen sowie der globalen IT-Service-Management-Strategie der Münchener Rück.

Dr. Michael Niklas - Esprit Europe GmbH



Dr. Michael Niklas ist seit Nov. 2005 beim Internationalen Lifestyle-Unternehmen Esprit als Head of Global IT tätig und Geschäftsführer der Esprit Europe GmbH. Nach dem Studium der Physik, Promotion in Nichtlinearer Dynamik an der RWTH Aachen/Forschungszentrum Jülich und wissenschaftlicher Tätigkeit begann er seine Laufbahn in der Wirtschaft als Unternehmensberater bei McKinsey&Company. Auf die praktische Implementierung von Großprojekten bei der Karstadt AG folgten Management-Positionen dort, dann bei der Raab Karcher AG als Leiter IT und Logistik. 1999 wurde Dr. Michael Niklas zum Direktor und CIO der Viterra AG berufen, später zusätzlich zum Geschäftsführer des ausgegliederten IT-Dienstleisters. Parallel übernahm er Aufsichtsrats- und Beiratstätigkeiten.

Georg Schäfer - Landesverwaltung Baden-Württemberg



Georg Schäfer, Mathematiker, wechselte nach 7 Jahren in der Privatwirtschaft in die Landesverwaltung Baden-Württemberg. Die ersten Jahre arbeitete er als Referent für technische und organisatorische Fragen des Datenschutzes beim Landesbeauftragten für den Datenschutz Baden-Württemberg. Anschließend wurde er Entwicklungsleiter bei der Datenzentrale Baden-Württemberg, danach stellvertretender Leiter der Klinischen Dokumentation bei dem Universitätsklinikum Ulm. 1988 übernahm Georg Schäfer die Leitung der IT-Koordination bei der Stabsstelle für Verwaltungsreform im Innenministerium Baden-Württemberg. Georg Schäfer ist Mitglied des Verwaltungsrats der Datenzentrale Baden-Württemberg. Er ist u.a. auch zuständig für die Abstimmung der IuK der Landesverwaltung mit der EU, dem Bund, den anderen Ländern und den Kommunen Baden-Württembergs. Georg Schäfer ist Autor von drei Büchern.

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 Glaeser



Andrea Glaeser 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

Veranstalter

itsMF Deutschland e.V.

Mainzer Landstraße 176
60327 Frankfurt
Tel. 0700 - 0202 2001
Fax. 0180 - 588 908 8167

info@itsmf.de
www.itsmf.de

itsMS GmbH

Curiestraße 2
D-70563 Stuttgart
Telefon: +49 711 67 400 124
Telefax: +49 711 67 400 200
E-Mail: info@itsms.net
Internet: www.itsms.net

MITGLIEDERZEITSCHRIFT - IT SERVICE MANAGEMENT



Ziel von itService Management ist es, ein übergreifendes Verständnis im Bereich IT Service Management zu schaffen. Hierzu bietet die Zeitschrift allen am Thema Interessierten die Möglichkeit, an Erfahrungen im Bereich IT Service Management teilzuhaben, den Wissenstransfer im Themengebiet sowie die themenbezogene Aus- und Weiterbildung zu fördern und die Transparenz über die Fortschreibung von ITIL zu erhöhen.

Das Spektrum der Beiträge reicht von Praxisberichten (Best Practices / Case Studies) bis hin zu wissenschaftlichen Analysen aus dem Themengebiet IT Service Management. Ein Schwerpunkt der Veröffentlichungen konzentriert sich auf die Kommunikation von Ergebnissen, die im Umfeld der Entwicklung der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) sowie im Umfeld des itsMF Deutschland e.V. und hierbei speziell in den itsMF-Arbeitskreisen erzielt werden.

ITSMF ONLINE SHOP

Im **itsMF** Online Shop finden Sie ausgewählte ITSM-Literatur.



Unser Service Commitment:

- ▶ Wir stehen Ihnen an Werktagen in der Zeit von 9.00 bis 17.00 Uhr telefonisch zur Verfügung; 0700-02 02 2001. Außerhalb dieser Zeiten erreichen Sie uns per E-Mail: Kontakt
- ▶ Auslieferung innerhalb von 5 Arbeitstagen
- ▶ Versandkostenfreie Lieferung innerhalb Deutschlands
- ▶ „Wir sprechen die Sprache unserer Kunden“
- ▶ Unsere Kunden kennen uns
- ▶ Sonderwünsche (z.B. Express-Lieferung etc.) nehmen wir unter unserer Servicenummer: 0700-02 02 2001 entgegen.
- ▶ Lieferungen an Firmen in der Schweiz und Österreich werden grundsätzlich ohne Mehrwertsteuer berechnet. Bei Firmen aus Österreich ist die Angabe der ATU-Nr. im Feld „Bemerkungen“ auf dem Bestellformular erforderlich.