



10. itSMF Jahreskongress 2010



1. Kongresstag Dienstag 7. Dezember

Plenum, Dienstag 8.00Uhr - 13.30Uhr

ab 8.00	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registrierung der Teilnehmer ■ Eröffnung der Ausstellung
9.00 - 9.30	<p>Eröffnung des Kongresses Vorstand itSMF Deutschland e.V.</p>
9.30 - 10.15	<p>Connecting M&A – Plug´n´play mit professionellem IT-Service-Management Karl-Heinz Neumann, Munich Re Group</p>
10.15 - 10.45	<p>Kaffeepause im Ausstellungsbereich</p>
10.45 - 11.15	<p>Aus der Wolke auf den Tisch - Integriertes Service Management macht Cloud Computing möglich</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuelle Beispiele für Services auf Cloud-Basis bei IBM • Funktionsweise und Mehrwert der Cloud Services für den Benutzer • Integrierte Service Management Lösungen als technologische Basis <p>Götz Schleifer, IBM Deutschland GmbH</p>
11.15 - 11.45	<p>IT-Service-Delivery kostenoptimiert und trotzdem individuell</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Herausforderung: IT-Service nah am Business mit der richtigen Sourcing-Strategie • Industrialisierung u. Individualität sind kein Widerspruch <p>Peter Busch, Dimension Data Germany AG & Co. KG</p>
11.45 - 13.30	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mittagspause im Ausstellungsbereich ■ Moderierte Fachforen in der Ausstellung

Rahmenprogramm ab 17Uhr

17.00 - 17.30	Preisverleihung Vorstand, itSMF Deutschland e.V.
17.30 - 19.30	Get together in der Ausstellung mit Bierausschank
ab 19.30	Abendveranstaltung

	Anwenderforum 1	Anwenderforum 2	Anwenderforum 3	Anwenderforum 4
	<p>IT-Industrialisierung umgesetzt Moderation: Mathias Traugott</p>	<p>Wertorientierte Steuerung im ITSM Moderation: Markus Gaulke</p>	<p>Kundenbegeisterung Moderation: Ute Claaßen</p>	<p>ITSM-Wisdom - Lessons Learnt Moderation: Hans-Jürgen Passlack</p>
13.30 - 14.00	<p>Next Level</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ IT-Effizienzsteigerung durch Organisationsoptimierung • Kostenoptimierung in der IT-Produktion • Vermessung von Organisationsstrukturen und Prozessen • Effizienzsteigerung in ITIL-basierten IT-Organisationen • orgXimity <p>Dr. Ingo Bock, ParetoPoint GmbH</p>	<p>Leitplanken</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Compliance-orientierte IT-Serviceausschreibung mit ITIL und COBIT <p>Jürgen Groß, Gabriel Huber, DB Mobility Logistik AG</p>	<p>Accelerating Services</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Standardisierung von ITSM im Forschungsumfeld • Weltrekorde u. Nobelpreise – der etwas andere Servicenutzer • Standardisierung vs. Freiheit von Wissenschaft u. Forschung • IT-Services zwischen Desktop und Grid Computing • ITIL für medizinische Dienste, Feuerwehr, Logistik und Storage <p>Olaf van der Vossen, CERN Jochen Beuttel, ncc Management Consultants GmbH</p>	<p>Kurswechsel</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Von Supply zu Demand mit einem ITSM-Prozessmodell • Aus 3 mach 1: Ein neues Prozessmodell entsteht • Vom Modell zur Realität: Die Prozesse leben, integrieren und verbessern • Demand statt Supply: Optimierung des Demand-Supply Splits durch das Prozessmodell <p>Martina Laudan, Deutsche Post DHL</p>
14.00 - 14.15	<p>IT-Commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Self Services für ITSM • Service Catalog und Desktop Virtualisierung ermöglichen den IT Arbeitsplatz der Zukunft • Bestellen, genehmigen, bereitstellen, verrechnen – So einfach kann ITSM sein • Vorgehensmodell und Best Practice für die Einführung eines Service Catalogs und VDI <p>Oliver Bendig, Matrix42 AG</p>	<p>Ménage à Trois</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Der Providerwechsel • Erfahrene Mitarbeiter dringend gesucht • Die erzwungene Zusammenarbeit zweier Provider in der Transition • Vorsorge für die Trennung • Wann lohnt sich ein Wechsel? <p>Marc Buzina, noventum consulting GmbH</p>	<p>Der Kunde ist Mittel</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stapellauf in voller Fahrt • Einnorden der Mitarbeiter • Navigieren auf hoher See • Fahren auf Sicht • Bestellen der Lotsen • Maschinenraum und Kapitänsbürcke <p>Hendrikje Kühne, osb-international Jürgen Triebner, HPA (Hamburg Port Authority)</p>	<p>Vorwärts, marsch!</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mit ITIL und V-Modell XT zum IT Service Management • ITIL-Prozesse • V-Modell XT • Optimiertes Vorgehen zur ITIL-Einführung • Configuration und Asset Management <p>Markus Mrochen, Bundeswehr</p>
14.15 - 14.30	<p>Fließband</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ IT-Prozess- und Tool-integration • Vorsicht Transparenz! - Bloß keine Angriffsfläche bieten! • Hey-Joe-Prinzip reicht doch, oder? • Interessiert SLA-Reporting eigentlich? • Erzeugt die IT Industrialisierung nicht weitere Abneigung beim Business? • Pauschale Super Flat Rates wären doch für den Kunden viel schöner! <p>Jörg Ziegler, Airport Nürnberg GmbH</p>	<p>Turbulenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Compliant Cloud Computing • Cloud Computing • Outsourcing • Compliance • Datenschutz <p>Georg Meyer-Spasche, Osborne Clarke Adrian Spalka, CompuGROUP Medical AG</p>	<p>Drehmoment</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Reifegradhöhung als Motor der kontinuierlichen Serviceverbesserung • Kontinuierlicher Verbesserungsprozess im IT Service Management • Vorgehen bei der Prozessreifegradbewertung • Reifegradentwicklung als ständiger Innovationstreiber • Win-Win-Situation durch hohe Kundenzufriedenheit <p>Frank Reiber, Volkswagen AG</p>	<p>Never Change a Running System!</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist ein Configuration Management System notwendig? • Unsere CMDB funktioniert! • Warum ein CMS? <p>Matina Bedau und Gerhard Bayer, Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft</p>
14.30 - 15.15	Diskussion	Diskussion	Diskussion	Diskussion
15.15 - 16.15	Kaffeepause im Ausstellungsbereich			



10. itSMF Jahreskongress 2010



2. Kongresstag Mittwoch 8. Dezember

Plenum

ab 8.00	<ul style="list-style-type: none"> Registrierung der Teilnehmer Eröffnung der Ausstellung
9.00 - 9.30	Eröffnung des 2. Kongresstages <i>Vorstand itSMF Deutschland e.V.</i>
9.30 - 10.15	Organising for Service Excellence <i>Colin Rudd, itSMF International</i>
10.15 - 10.45	Kaffeepause im Ausstellungsbereich
10.45 - 11.15	<p>Eine CMDB hilft zwar, nützt aber nichts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Warum man heilige ITIL-Kühe schlachten und trotzdem erfolgreiches IT Service Management machen kann. Womit man in der IT Nutzen generieren kann - womit nicht. Was Pragmatismus u. Prozesse miteinander zu tun haben. Wieso es doch auf's Tool ankommt. Welche heiligen Kühe Sie ruhig schlachten können. Wie eine smarte Kombination aus Tool und Prozess Erfolge in der Praxis generiert. <p><i>Martin Santospirito, Microsoft Deutschland GmbH</i> <i>Joachim Fricke, H&D International Group</i></p>
11.15 - 11.45	Keynote
11.45 - 12.45	<ul style="list-style-type: none"> Mittagspause im Ausstellungsbereich Moderierte Fachforen in der Ausstellung

Die Ausstellung wird zur Messe!



Der itSMF Jahreskongress ist mit über 40 Ausstellern eine wesentliche Plattform für ITSM-Dienstleister, Tool-Hersteller, Schulungs- und Beratungsunternehmen um aktuelle Produkte und Dienstleistungen dem Fachpublikum zu präsentieren.



Anmeldung unter:
www.itsmf.de/kongress2010.html



Anwerderforum 1

	<p>IT-Industrialisierung umgesetzt Moderation: Bernd F. Dollinger</p>
12.45 - 13.15	<p>Verfahrenstechnik</p> <ul style="list-style-type: none"> Request Fulfillment mit 4 Automatisierungsstufen Elektronischer Request-Katalog für Anwender Standard Change-Prozesse und -Tasks Die vier Automatisierungsstufen bei Clariant Nutzen und Herausforderungen/Lessons learned <p><i>Thomas Schell, Clariant International AG</i></p>
13.15 - 13.30	<p>Servicialisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> Serviceerbringung unter Industrialisierungsbedingungen Standardisierung der Service-spezifizierung Rationalisierung der Servicekonzipierung Automatisierung der Serviceerbringung Optimierung der Serviceerbringungskapazität <p><i>Paul G. Huppertz, servicEvolution</i></p>
13.30 - 13.45	<p>Tanz auf dem Vulkan?</p> <ul style="list-style-type: none"> Betrieb von Web 2.0-Anwendungen Gewährleistung des Betrieb von Web 2.0-Anwendungen Anforderungen an eine moderne IT-Lauffähigkeit Frühwarnsysteme für Web 2.0-Anwendungen Anforderungen an das IT Service Management <p><i>Olaf Garves, T-Systems Multimedia Solutions GmbH</i> <i>Prof. Dr. Dirk Reichelt, Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden</i></p>
13.45 - 14.30	Diskussion
14.30 - 15.00	Kaffeepause im Ausstellungsbereich
15.00 - 15.45	Quo vadis IT-Services? - Prof. Dr. Helmut Krcmar, Technische Universität München
15.45 - 16.15	ITSM-Trends 2011/2012 - Vorstand, itSMF Deutschland e.V.



Anwerderforum 2

	<p>Wertorientierte Steuerung im ITSM Moderation: Michael Rüggeberg</p>
	<p>Von der Vielfalt zum Königsweg</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie TWIT die IT optimieren kann IT-Check zur Erkennung der Schwachstellen Ist-Analyse trägt das Projekt in die gesamte Organisation Nutzenprognosen argumentieren den Wert. <p><i>Christoph Reiner, externer Berater bei M. Dumont Schauberg</i> <i>Günter Job, itSMS GmbH</i></p>
	<p>Keep IT Simple</p> <ul style="list-style-type: none"> Freiheit für das Kerngeschäft durch Flatrate für IT-Arbeitsplätze IT-Flatrate Voll funktionsfähige IT-Arbeitsplätze gemäß unternehmerischem Qualitätsanspruch realer Freiraum für das Kerngeschäft bei gleichzeitiger Flexibilität in der Finanzierung Kundenbeispiel <p><i>Torsten Langer, DATAGROUP Bremen GmbH</i></p>
	<p>Leadership</p> <ul style="list-style-type: none"> Der CIO als Business-Innovator IT-gestützte Business-Innovationen als Chance der IT und des Unternehmens Herausforderung: Innovationsmanagement in der IT Aktuelle Innovationsmethoden von Open Innovation bis Design Thinking helfen der IT Praxisbeispiele <p><i>Titus Kaufmann, Consito GmbH</i></p>
	Diskussion



Anwerderforum 3

	<p>Kundenbegeisterung Moderation: Steven Handgrätiger</p>
	<p>PIKE Place Seattle</p> <ul style="list-style-type: none"> Was das ITSM vom Fischhandel lernen kann Spielerischer Umgang mit ITSM, d.h. Kreativität entwickeln Anderen Freude bereiten, d.h. wie erarbeitet ITSM eine positive Grundstimmung Präsenz, d.h. wie erfolgt die Integration der Akteure Einstellung zu ITSM, d.h. Du hast die Wahl, Du entscheidest <p><i>Steven Handgrätiger, itSMF</i></p>
	<p>Beziehungskiste</p> <ul style="list-style-type: none"> Die IT-Abteilung als innovativer Partner des Business IT als Businesspartner Innovative Services Ganzheitliches Projektmanagement als Services Zukunftsfähigkeit und Daseinsberechtigung der IT <p><i>Andreas Reinhard, pareXo Management Consulting</i> <i>Bernd Vieten, ABB AG</i></p>
	<p>IT-Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> Der IT-Jahresbericht als Mittel für die Kundenkommunikation IT-Marketing IT-Reporting <p><i>Hanno Ebsen, Arcondis AG</i> <i>Mathias Gelsok, MAQUET GmbH & Co. KG</i></p>
	Diskussion



Anwerderforum 4

	<p>ITSM-Wisdom - Lessons Learnt Moderation: Heiko Müller</p>
	<p>Out of the Box - Out of Scope - Out of Control</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Management ist mehr als Tool-Implementierung Configuration-Management-Einführung Config. Management System (CMS) Projekt als Praxisbeispiel Lessons Learned im Configuration Management <p><i>Karl Heinz Goebbels, T-Systems International GmbH</i></p>
	<p>Kritischer Pfad</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Management und Prozessverbesserung Keine Prozessveränderung ohne Configuration Management Praxisbericht Optimierung von SLM und Change Management Praxisbericht Optimierung von IM, PM, Cfg, SLM Warum ein isoliertes Configuration Management Projekt scheitern muss <p><i>Stefan Scheidat, DZ Bank AG</i> <i>Oliver Hast, SCOBIS! Connect GmbH</i></p>
	<p>Mehr als Inventar</p> <ul style="list-style-type: none"> So richten Sie Ihr Configuration Management auf die Zukunft aus! Logische Objekte in einer CMDB Fehlende Verbindung zwischen physikalischen und logischen Objekten Wer ist für eine Relation verantwortlich? Fehlende Configuration-Kontrolle Suboptimale Ci-Granularität <p><i>Susanne Bandi, DIS GmbH</i></p>
	Diskussion