



# 11. itSMF Jahreskongress 2011

## FUTURE OF ITSM

5./6. Dezember im Kongress Palais Kassel

Der itSMF Jahreskongress bietet traditionell das deutschlandweit größte Forum, um sich in der ITSM-Community auszutauschen. Die diesjährige Veranstaltung bietet unter dem Motto „Future of ITSM“ die Plattform zum Erfahrungsaustausch und zur Diskussion der zukünftigen technologischen und organisatorischen Entwicklungen und Potenziale des IT Service Managements.

- › Hochrangige Keynotes
- › 6 parallele Anwenderforen
- › große Ausstellung mit namhaften Ausstellern
- › Abendveranstaltung mit Preisverleihung und Rahmenprogramm
- › Networking-Atmosphäre in historischem Ambiente

### Erstmalig 6 parallele Anwenderforen

#### ITSM Basics I und 2: ITIL in der Praxis – Lösungsansätze für die ITSM-Umsetzung



In diesem Stream werden Fragestellungen erörtert, die sich allen stellen, die ITSM in der Praxis umsetzen möchten. Anhand von Praxisberichten werden sowohl allgemeine Problematiken wie die Priorisierung von ITIL-Prozessen bei der Einführung als auch konkrete Projektaufgaben wie die Integration von Configuration und Change Management oder die Ablösung eines ITSM-Tools thematisiert. Die Vorträge sind auch ITSM-Neulingen zu empfehlen.

#### Sourcing-Strategien / Compliance in der Wertschöpfungskette



Outsourcing, Cloud Computing, Multisourcing, aber auch der Einsatz von mobile Devices – kaum ein Unternehmen und kaum eine IT-Abteilung kann sich diesen Anforderungen und den damit verbundenen rechtlichen und vertraglichen, aber auch sicherheitstechnischen Aspekten verschließen. Dieses Anwenderforum wird an praktischen Beispielen aufzeigen, wie man mit der richtigen Sourcing-Strategie diese Probleme lösen und so die Wertschöpfung des Unternehmens unterstützen kann.

## 1. Kongresstag, Montag 5. Dezember

ab 8.00 Registrierung der Teilnehmer - Eröffnung der Ausstellung - ☕ Early-Bird-Frühstück

9.00 - 9.30 Neu beim itSMF *Bernd F. Dollinger, itSMF Deutschland e.V.*

10.00 - 10.45 Eröffnung des Kongresses „Future of ITSM“  
*Hans-Peter Fröschle/Steven Handgrätinger, itSMF Deutschland e.V.*

10.45 - 11.30 The Future of Best Practice Project and Programme Management  
*Alan Harpham, Chairman APM Group*

11.30 - 12.00 IT Changes!  
*Dr. Sönke E. Schulz, Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der CAU*

12.00 - 13.30 ☪ Mittagspause im Ausstellungsbereich  
13.00 - 13.30 2 moderierte Ausstellerforen (2 Goldsponsoren parallel)

<p><b>13.30 - 13.45</b> ITSM Basics I Moderation: <i>Mathias Traugott, Glenfis AG</i></p>	<p><b>13.30 - 13.45</b> ITSM Basics II Moderation <i>Ute Claaßen, Staatl. Baumangement E.-W.</i></p>	<p><b>13.30 - 13.45</b> Sourcing-Strategie Moderation: <i>Dr. Kurt Glasner, itSMF Deutschland e.V.</i></p>	<p><b>13.30 - 13.45</b> Change IT Moderation: <i>Oliver Lindner, itSMF Deutschland e.V.</i></p>	<p><b>13.30 - 13.45</b> Tools Moderation: <i>Anja Zimmermann</i></p>	<p><b>13.30</b> Best Management Practice Forum Moderation: <i>Stephan Brendel, APMG-Deutschland</i></p>
<p><b>13.45 - 14.05</b> Qual der Wahl Priorisierung von ITIL-Prozessen <i>Roman Barski, Deutsche Bank AG / Eric Heimann, Universität Duisburg</i></p>	<p><b>13.45 - 14.05</b> Vorsprung durch Transition Management Ein Good Practice-Ansatz im AUDI Service Desk <i>Murat Süzen, AUDI AG</i></p>	<p><b>13.45 - 14.05</b> Alles muss raus! Full Outsourcing <i>Wernder Duske, Stadt Schweinfurt</i></p>	<p><b>13.45 - 14.05</b> Komplexität in ITIL Projekten erleben, verstehen und meistern <i>Dierk Söllner, Dierk Söllner IT-Beratung</i></p>	<p><b>13.45 - 14.00</b> Best Informed Methoden zur effektiven Anwenderinformation <i>Giovanni Di Terlizzi, Cordaware GmbH</i></p>	<p><b>13.30 - 14.05</b> PRINCE2-Einführung am UniversitätsSpital Zürich <i>Markus Waldesbühl, UniversitätsSpital Zürich</i></p>
<p><b>14.05 - 14.25</b> Einfach abheben Integrierte IT-Prozesse am Airport Nürnberg <i>Jörg Ziegler, Flughafen Nürnberg GmbH</i></p>	<p><b>14.05 - 14.25</b> Ticketqualität Audit von Service Desk Organisationen <i>Markus Schweizer, USU Consulting GmbH</i></p>	<p><b>14.05 - 14.25</b> Not If - But How Multisourcing bei der Munich Re <i>Karl-Heinz Neumann, Munich Re</i></p>	<p><b>14.05 - 14.25</b> ITIL im Mittelstand ITSM-Wissen als kritischer Erfolgsfaktor <i>Dr. Claus Hoffmann, Beatrix Lang GmbH / Kirsten Platz, MFG Baden-Württemberg mbH</i></p>	<p><b>14.00 - 14.15</b> Erweiterung von ITSM-Lösungen: Device Management für Smartphones &amp; mobile Geräte <i>Heiko Beck, Numara Software GmbH</i></p>	<p><b>14.05 - 14.40</b> Mit ITIL und CoBIT zur Zertifizierung nach IDW PS 951 <i>Dr. Kay Holzkamp, Geschäftsführer CirclT, Düsseldorf, Katja Leinbach, Maxpert GmbH</i></p>
<p><b>14.25 - 14.45</b> Quadratur des Kreises? Integration von Configuration und Change Management <i>Karl Heinz Goebels, T-Systems Segment Telematic Services / Heiko Müller, HISolutions AG</i></p>	<p><b>14.25 - 14.45</b> Alles sauber! Teambasierte Prozessdefinition und Auswahl des passgenauen ITSM-Tools <i>Herr Scribani, Berliner Stadtreinigungsbetriebe</i></p>	<p><b>14.25 - 14.45</b> Drum prüfe wer sich ewig bindet IT-Sourcing-Projekte leicht gemacht <i>Jürgen Dierlamm, microfin Unternehmensberatung GmbH</i></p>	<p><b>14.25 - 14.45</b> Land in Sicht! ITIL im Hamburger Hafen <i>Hendrikje Kühne, osb-international / Bernd Wilmer, Hamburg Port Authority</i></p>	<p><b>14.15 - 14.30</b> OMNITRACKER – Von der Bedarfsmeldung über das Beschaffungsmanagement bis zum IT Service Management <i>Bernhard Mandutz, OMNINET GmbH</i></p>	<p><b>14.40 - 15.15</b> Service Delivery Manager – Engpass Kommunikation im Offshoring <i>Bernhard Hofmann, AtoS GmbH und Tony Norman, CONSENSUS Consulting</i></p>
<p><b>14.45 - 15.15</b> Diskussion</p>	<p><b>14.45 - 15.15</b> Diskussion</p>	<p><b>14.45 - 15.15</b> Diskussion</p>	<p><b>14.45 - 15.15</b> Diskussion</p>	<p><b>14.45 - 15.15</b> Diskussion</p>	<p><b>15.15 - 15.45</b> Diskussion</p>

15.15 - 15.45 Kaffeepause im Ausstellungsbereich

15.45 - 16.30 Der ITIL App Store - oder warum IT Betrieb eine Community ist *Hans-Christian Boos, arago Institut für komplexes Datenmanagement AG*

16.30 - 17.15 Strengthening Service Management – Power to the Professional! *Suzanne D. van Hove, priSM Program Manager*

17.15 - 18.00 Management of Own Devices; *Burkhardt Schütte, CIO PricewaterhouseCoopers*

18.00 - 19.30 Get together in der Ausstellung mit Bierausschank

ab 19.30 Abendprogramm und Preisverleihung (19.30-20.30)



Change IT – Manage IT!



ITSM-Projekte sind komplex und bedingen organisatorische Änderungen, die für die Betroffenen oft gravierende Änderungen ihrer bisher gewohnten Arbeitsweise bedeuten. Wie solche Projekte erfolgreich durchgeführt werden können, aber auch aus welchen Fehlern in der Praxis gelernt werden kann, wird in diesem Forum diskutiert. Ist ITSM dann erfolgreich eingeführt, stehen die IT-Manager vor der Aufgabe, die eingerichteten Prozesse in qualitativer und finanzieller Hinsicht zu steuern – auch diese Aufgabenstellungen werden die Referenten und Teilnehmer in diesem Forum diskutieren.

ITSM Tools



„Welches Tool kann der itSMF empfehlen?“ wird häufig gefragt. Als herstellerneutrale Vereinigung kann itSMF keine Tool-Empfehlung geben, aber den Rahmen schaffen, in dem sowohl allgemeine Frage zu Kriterien der Tool-Auswahl als auch konkrete Tools vorgestellt, sowie Stärken und Schwächen der einzelnen Tools im Verhältnis zur jeweilig konkreten Anforderung offen diskutiert werden können.

BMP Forum



Warum das Rad jedes Mal neu erfinden, wenn es doch viele etablierte Frameworks und Methoden gibt, die uns die Arbeit erheblich erleichtern können, wenn wir sie kennen? Das Anwenderforum „Best Management Practice“ stellt verschiedene Frameworks, ihre Verzahnung untereinander und vor allem ihre Umsetzung in der Praxis vor. Fragen und Diskussion ausdrücklich erwünscht!

Weitere Informationen unter: [www.itsmf.de/kongress2011.html](http://www.itsmf.de/kongress2011.html)

2. Kongresstag, Dienstag 6. Dezember

Table with 6 columns and multiple rows detailing the schedule of the 2nd day of the congress, including registration, presentations, discussions, and breaks.