

Themen dieser Ausgabe

- ▶ 1. itSMF auf XING
- ▶ 2. Neues von der itSMS GmbH
- ▶ 3. itSMF-Veranstaltungen
- ▶ 4. itSM – die Zeitschrift für das IT Service Management
- ▶ 5. Online-Shop auf www.itsmf.de
- ▶ 6. Termine
- ▶ 7. Angebote von Mitgliedern für Mitglieder
- ▶ 8. Sonstiges
- ▶ 9. Impressum

Redaktion:

itSMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstr. 176
60327 Frankfurt

Der kurze Weg zu uns:
ceo@itsmf.de

Wir freuen uns über jede Anregung/Hinweis, interessante und farbenfrohe Beiträge.

Der Herausgeber



Hans-Peter-Fröschle

Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,

itSMF Deutschland e.V. hat, gerade auch vor dem Hintergrund der derzeitigen Finanzkrise neue Angebote für die ITSM-Community entwickelt. Eine Erweiterung der Networking-Möglichkeiten durch eine eigene Gruppe „itSMF Deutschland e.V.“ auf Xing, Freischaltung des ITSM-Expertenpools bei unserer Tochtergesellschaft itSMS GmbH, zusätzliche Veranstaltungen im Juni in Hannover und im September in Karlsruhe sowie die Erhöhung der Erscheinungsweise der Mitgliederzeitschrift von 2 Exemplaren pro Jahrgang auf 4 Ausgaben. Ich möchte Sie recht herzlich einladen, diese Angebote zu nutzen und so gemeinsam mit den anderen Mitgliedern der ITSM-Community die Sichtbarkeit Ihrer Leistungen im ITSM-Markt zu erhöhen.

Mit den besten Wünschen für ein erfolgreiches ITSM-Networking

Hans-Peter Fröschle

I. itSMF auf XING

Kommunikation, Austausch und Kennenlernen von „Gleichgesinnten“ steht heute sowohl im beruflichen als auch im privaten Alltag ganz weit vorne. Moderiert von bekannten „itSMF-Aktivisten“ Bernd Dollinger, Steven Handgrättinger, Hans-Peter Fröschle und Norbert Horky wurde am 28.04.09 eine neue XING-Gruppe „itSMF“ ins Leben gerufen. Diese Gruppe ist für Mitglieder und Interessenten des itSMF Deutschland e.V. und

ist dazu gedacht, eine über die Mitglieder hinaus gehende Kommunikation zum itSMF Deutschland e.V. zu ermöglichen. Speziell sollen hier Termine, Themen und Diskussionen zu den Regionalen Foren des itSMF stattfinden.

Wir versprechen uns einen interessanten Austausch und neue Ideen und Anregungen.

Werden Sie doch auch Mitglied!

Weiteres finden Sie rund um die Uhr und überall erreichbar unter <http://www.xing.com/group-38676.9460e4>

2. Neues von der itSMS GmbH

2.1 itSMS Expertenpool



Wir freuen uns, dass zum 30.04.2009 der itSMS eXpertenpool aktiviert und freigeschaltet wird.

**Für Sie, wenn Sie einen IT Service Management Experten für Ihr Projekt suchen!
Für Sie, wenn Sie ein IT Service Management-Experte mit Wissen und Erfahrung sind!**

Die qualifizierte Vermittlung von Experten und Expertinnen – die Spezialisten aus unseren itSMF e.V. Mitgliedern – an die vielen IT Service Management Vorhaben, Projekte und dedizierten Arbeitspakete, ist damit ermöglicht.

Nutzen Sie die Möglichkeit, sich als Experte oder Expertin, als Spezialist für Themengebiete rund um IT Service Management zu positionieren. Stellen Sie sich jetzt über unseren itSMS Expertenpool den Anfragen und dem Bedarf des Marktes zur Verfügung.

Und nutzen Sie die Möglichkeit, für Ihr IT Service Management-Projekt diejenigen Experten zu finden, die Wissen, Erfahrung und Qualifizierungen in den Themen und in der Spezifikation besitzen. So wie Sie es für das Gelingen Ihres Projektes benötigen.

Zum 1. Mai und zum Start des Expertenpools ermöglichen wir Ihren Einstieg zu sehr attraktiven Konditionen!

Informieren Sie sich, legen Sie Ihr persönliches Expertenprofil an oder stellen Sie uns Ihren Bedarf zur Verfügung.

Erfahren Sie mehr über den Expertenpool unter:

<https://www.itsms.net/Expertenpool/>

2.2 itSMS logoWerbung

Die ständige Präsenz im Markt und die immer wiederkehrende Positionierung Ihres Unternehmens bringen Sie immer wieder in den Fokus und in das Gedächtnis Ihrer Kunden. Hierfür haben wir bereits Anfang April 2009 die Möglichkeit geschaffen, dass Sie Ihr Firmenlogo auf unserer Website präsentieren.

Wir platzieren Ihr Firmenlogo als permanentes oder wechselndes Symbol auf unserer www.itsms.net Seite. Alle darge-

stellten Logos erhalten eine Verlinkung zu Ihrer eigenen Start-Homepage, so dass Interessierte direkt auf Ihre Firmeninformationen gelangen können. Nutzen Sie diese ergänzende Option, Ihr Unternehmen im IT Service Management-Markt nochmals zu positionieren.

Lesen Sie mehr über unser Angebot Logowerbung unter:

<https://www.itsms.net/Allgemein/logowerbung.html>

3. itSMF-Veranstaltungen

3.1 Wettbewerbsvorteile durch ITSM

Unter diesem Motto veranstaltet itSMF Deutschland e.V. am **18.06.2008** einen eintägigen Kongress in Hannover.

Veranstaltungsort:

Congress Centrum Wienecke XI, Hildesheimer Strasse 380, 30519 Hannover (www.wienecke.de)

Durch die Krise der Finanzmärkte sind die Unternehmen zunehmend gezwungen, Kosten und Investitionen in allen Unternehmensbereichen zu optimieren. Diese Anforderung macht auch vor der IT und damit vor dem IT Service Management nicht halt.

Damit stellt sich auch für den IT-Betrieb immer intensiver die Frage, welchen konkreten – messbaren Wertbeitrag das IT Service Management für das Gesamtunternehmen leisten kann bzw. wie durch IT

Service Management Wettbewerbsvorteile realisiert werden können. Die Entscheidungsträger in den Unternehmen erwarten heute klare und nachvollziehbare Antworten auf diese Frage.

In der Veranstaltung „Wettbewerbsvorteile durch ITSM“ werden grundlegende Konzepte zur Positionierung des IT Service Managements vorgestellt. Aus der betrieblichen Praxis werden nachvollziehbare Umsetzungen zum Nachweis der Leistungsfähigkeit der IT präsentiert.

In den beiden Themenblöcken „ITSM messbar machen“ und „Sourcing in der ITSM-Wertschöpfung“ erhalten Sie Antworten zu den Fragen rund um die Bestimmung des Wertbeitrags der IT sowie zur wertorientierten Steuerung des IT-Betriebs.



Programmablauf, Donnerstag, 18. Juni 2009

8.00-9.30	Registrierung der Teilnehmer	
9.30-9.45	Begrüßung und Eröffnung der Veranstaltung <i>Vorstand itsmf Deutschland e.V.</i>	
9.45-10.45	Eröffnungs-Keynote Transparenz der IT-Leistungen durch Service Level Management - Aufbau und Prozesse des IT Service Centers - Integration Technischer, organisatorischer und kaufmännischer Tools - Methodik und Tool-Einsatz des SLA-Managements <i>Hans-Jörg Ziegler, Airport Nürnberg GmbH</i>	
10.45-11.15	Kaffeepause	
11.15-12.00	Strategische Notwendigkeit von IT-Geschäftsprozessprojekten in Zeiten der Finanzkrise - Strategische Notwendigkeit von ITSM-Projekten - Mehrwerte durch ITILv3 <i>Frank Zielke, ITSM Consulting Nord GmbH</i>	
12.00-13.00	Mittagspause	
	Stream 1 Strategisches ITSM-Controlling	Stream 2 Sourcing in der ITSM-Wertschöpfung
13.00-13.45	Von der grünen Wiese zu Kostentransparenz und strategischer IT-Steuerung <i>Kai Andresen, TRAFFIX Network Partner GmbH; N.N. Hermes-Logistik</i>	Shared Serviceorganisation zur wertorientierten Steuerung des IT-Betriebs - Anforderungen an ein Steuerungssystem - Ausgestaltung des Geschäftsmodells <i>Dr. Falk Übernickel, Universität St. Gallen</i>
13.45-14.30	Strategisches IT-Controlling - Zielsetzung - Methode - Umsetzungserfahrungen <i>Josef Attmann, Heidelberger Druckmaschinen AG</i>	Next Generation Outsourcing aus IT-Dienstleistersicht - Unterstützung der Geschäftsprozesse des Kunden - Neuausrichtung der IT-Architektur <i>Dr. Holger von Jouanne Dietrich, Siemens AG Siemens IT Solutions and Services</i>
14.30-15.00	Kaffeepause	
15.00-15.45	Performance-Messung im IT Service Management - Performance-Messung zur Strategie- und Kundenausrichtung <i>Volker Nizschke, EADS Secure Networks Operation GmbH</i>	IT-Outsourcing - Die Wirtschaftskrise als Chance begreifen <i>Roland Sobeck, Skytec AG</i>
15.45-16.30	Abschluss-Keynote	
16.30-17.00	Fazit und Schlußwort <i>Vorstand itsmf Deutschland e.V.</i>	

Aktuelle Veranstaltungsinformationen sowie die Möglichkeit zur Anmeldung unter <http://www.itsmf.de/645.html>

Teilnahmegebühr:

Mitglieder: 380,00 € zzgl. MwSt.

Nicht-Mitglieder: 560,00 € zzgl. MwSt.

Bei 3 und mehr Anmeldungen je Unternehmen/Organisation erhalten Sie für jede Anmeldung 10% Teilnehmerabatt

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und den Erfahrungsaustausch im Rahmen der Veranstaltung.

Termine Regionale Foren

alle Termine, Infos und **Anmeldung:**
www.itsmf.de/regionale_foren.html

Bayern

5. Mai 2009
Thema
IT Outsourcing – die Wirtschaftskrise als Chance begreifen

Berlin-Brandenburg

14. Mai 2009
Thema:
Innovationen?! Arbeitskreise des itsmf stellen sich vor

Nordwest

14. Mai 2009
Thema
Praxisbericht: Service Support Prozesse nach ITIL® einführen und optimieren

Nord

14. Mai 2009
Thema
Total Value of IT (TVIT)

Niedersachsen

4. Juni 2009
Thema
„The Challenge of Egypt“

Rhein/Neckar

8. Juni 2009
Thema
Gesetzliche Anforderungen und deren Auswirkungen auf das IT Service Management

3.2 Compliance mit ITSM

Am **24. September 2009** findet unter diesem Motto eine eintägige Veranstaltung des itSMF Deutschland e.V. in Karlsruhe statt.

Veranstaltungsort:

Best Western Queens Hotel Karlsruhe, Ettlinger Strasse 23, 76137 Karlsruhe (www.queens-hotel-karlsruhe.bestwestern.de)

Compliance-Anforderungen ändern sich stetig und in immer kürzeren Zeitabständen. Gerade vor dem Hintergrund der akuten Krise der Finanzmärkte ist insbesondere auch das IT-Management herausgefordert, zuverlässige und unter Risikogesichtspunk-

ten valide Antworten auf die anstehenden Fragen zu geben.

In der Veranstaltung „Compliance mit ITSM“ werden grundlegende Konzepte von Compliance, Risikomanagement und IT-Sicherheit vorgestellt. Den Stellenwert und die Reichweite der damit verbundenen Anforderungen in der betrieblichen Praxis verdeutlichen Praxisberichte.

In den beiden Themenblöcken „IT-Compliance: Bedeutung und Wirtschaftlichkeit“ und „IT-Compliance beherrschen“ wird der Stellenwert des IT Service Managements für den praktischen IT-Betrieb aufgezeigt.

Programmablauf, Donnerstag, 24. September 2009

8.00-9.30	Registrierung der Teilnehmer	
9.30-9.45	Begrüßung und Eröffnung der Veranstaltung Vorstand itSMF Deutschland e.V.	
9.45-10.45	Keynote: IT-Compliance - Begriff, Umfang und relevante Regelwerke	
10.45-11.15	Kaffeepause	
11.15-12.00	Keynote: IT-Sicherheit: Vom Kosten- zum Leistungsfaktor	
12.00-13.00	Mittagspause	
	Stream 1 IT-Compliance: Bedeutung und Wirtschaftlichkeit“	Stream 2 IT-Compliance beherrschen
13.00-13.45	IT-Compliance als Treibkraft von Leistungssteigerung und Wertbeitrag der IT	IT-Outsourcing und Compliance
13.45-14.30	IT-Compliance im Mittelstand Anwender-Bericht	Automatisierung von Compliance
14.30-15.00	Kaffeepause	
15.00-15.45	Nachhaltigkeit von Compliance	Risikomanagement in ITILv3
15.45-16.30	Compliance und Alignment: Regelkonformität und Strategieabgleich als Erfolgsfaktoren für eine wettbewerbsfähige IT	
16.30-17.00	Fazit und Schlußwort Vorstand itSMF Deutschland e.V.	

Aktuelle Veranstaltungsinformationen sowie die Möglichkeit zur Anmeldung unter <http://www.itsmf.de/646.html>

Teilnahmegebühr:

Mitglieder 380,00 € zzgl. MwSt.

Nicht-Mitglieder: 560,00 € zzgl. MwSt.

Bei 3 und mehr Anmeldungen je Unternehmen/Organisation erhalten Sie für jede Anmeldung 10% Teilnehmerabbatt

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und den Erfahrungsaustausch im Rahmen der Veranstaltung.



itsmf Jahreskongress 2009 - „Wertbeitrag und Agilität der IT“

Die ITSM-Community trifft sich am

- ▶ **1. und 2. Dezember 2009 zum itsmf Jahreskongress**
- ▶ **30. November 2009 zu den Pre-Workshops und**
- ▶ **3. Dezember 2009 zu den Post-Workshops**

im Swissôtel Düsseldorf/Neuss.

Unter dem Motto „Wertbeitrag und Agilität der IT“ werden auf dem 9. itsmf-Jahreskongress Themen adressiert, die vor allem in wirtschaftlich schwierigen Zeiten handlungsleitend für die betriebliche Praxis des IT Service Managements sind. Nutzen Sie die Chance, an den Erfahrungen anderer Unternehmen bei der Planung, Einführung und beim Betrieb standardisierter und optimierter Prozesse zu partizipieren.

Die Themen 2009

Wertschöpfung planen – Service Strategy

- ▶ IT-Governance-Architektur
- ▶ Harmonisierung und Standardisierung von IT-Systemen
- ▶ IT-Services als Produkt
- ▶ Business Service Management nach ITILv3
- ▶ Wertorientiertes IT-Portfoliomanagement
- ▶ IT-Sourcing Governance in der IT-Infrastruktur

Wertschöpfung gestalten – Service Design

- ▶ Nutzenbeitrag des Service Level Managements
- ▶ Service Catalogue Management
- ▶ Standardisierter IT-Betrieb mit ITIL und CMMI
- ▶ Kostenaspekte beim Outsourcing
- ▶ IT-Sicherheit rechnet sich

Wertschöpfung implementieren – Service Transition

- ▶ Service Transition Manager - The Missing Link
- ▶ Change Management bei der ISO20000-Zertifizierung
- ▶ Faktor Mensch im Business-/IT-Alignment
- ▶ Evolution des Configuration Managements
- ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess im Change Management

Wertschöpfung umsetzen – Service Operation

- ▶ Der Service Lifecycle in der Praxis
- ▶ End-to-End-Überwachung von Services und Prozessen
- ▶ Exzellente Basisprozesse als Erfolgsfaktor
- ▶ Was macht ein Tool zu einem BSM-Tool?

4. itSM – die Zeitschrift für das IT Service Management

Die itSM liegt mit der 7. Ausgabe im 4. Jahrgang zum Thema Servicestrategie vor. Neben Beiträgen zu „Quo vadis IT-Strategie und Servicestrategie?“, „Wertschöpfungsbeitrag durch Servicestrategie“, einem Interview zu „Service, Strategie, IT oder Business“ und einem Beitrag zu „ITIL und Outsourcing“ finden werden in dem Heft interessante Produkte und Services, Neues aus den Arbeitskreisen des itsmf und ein aktuelles Buch vorgestellt.

Weitere Informationen unter

<http://www.itsmf.de/80.html>.

Nachdem sich die Zeitschrift inzwischen am Markt sehr gut etabliert hat, hat der itsmf-Vorstand gemeinsam mit dem dpunkt-Verlag beschlossen, die Erscheinungsweise der Zeitschrift ab sofort von 2 Heften pro Jahrgang auf 4 Hefte pro Jahrgang zu erhöhen. Damit stehen zusätzliche Kapazitäten bereit, interessante Fachbeiträge für die ITSM-Community zu veröffentlichen und die Zeitschrift für unsere Anzeigenkunden noch attraktiver zu machen.



Gerne nehmen wir Beitragsangebote sowie Beiträge für die Rubrik „Services und Produkte“ unter ceo@itsmf.de entgegen. Für Anzeigenkunden hat der Verlag interessante Angebote entwickelt. Setzen Sie sich hierzu bitte mit Frau Nicklas (nicklas@dpunkt.de) in Verbindung.

Die 8. Ausgabe der itsM wird Mitte Juli zum Thema „Wertbeitrag ITSM“ erscheinen.

5. Online-Shop auf www.itsmf.de

Kundenzufriedenheit ist unsere Motivation. Nachdem seit Mitte Februar 2009 die deutsche Version der ITILv3-Kernbücher unter <http://www.itsmf.de/shop.html> bestellbar sind, lässt sich eine sehr positive Bilanz für den Buchvertrieb durch itsSMF Deutschland e.V. ziehen. Wir haben inzwischen über den Online-Shop knapp 50 Komplett-Suites ITILv3 ausgeliefert und bisher unsere Serviceversprechen

- ▶ Auslieferung innerhalb von 3 Arbeitstagen
- ▶ Versandkostenfreie Lieferung

- ▶ „Wir sprechen die Sprache unserer Kunden“
- ▶ Unsere Kunden kennen uns

einhalten können. Wir werden diese Servicequalität auch in Zukunft aufrechterhalten und in den kommenden Wochen das Sortiment um weitere interessante Angebote ergänzen.

Schauen Sie einfach regelmäßig bei www.itsmf.de/shop.html vorbei.

6. Termine

SEE2009

25. bis 27. Mai 2009 in Berlin
Anmeldeformular und weitere Informationen unter <http://www.itsmf.de/termine.html>

Wettbewerbsvorteile durch ITSM

18. Juni 2009 in Hannover
Anmeldemöglichkeit und weitere Informationen unter <http://www.itsmf.de/645.html>

Compliance mit ITSM

24. September 2009 in Karlsruhe
Anmeldemöglichkeit und weitere Informationen unter <http://www.itsmf.de/646.html>

9. itsMF Jahreskongress 2009

1. und 2. Dezember 2009 in Neuss
Anmeldemöglichkeit und weitere Informationen unter http://www.itsmf.de/kongress_2009.html

7. Angebote von Mitgliedern für Mitglieder

Pre-Workshop „The Challenge of Egypt“ Interaktiver Projektmanagement Workshop

29.06.2009
Weitere Informationen unter: <http://www.prince2-tag.de/Pre-Workshop.html>

PRINCE2™ Tag Neues von: „PRINCE2 2009“

30.06.2009
Agenda unter: www.prince2-tag.de
itsMF-Mitglieder erhalten den „kölschen“ Rabatt von 11.11 % auf die Teilnehmer-Pakete. Leider kann kein Rabatt auf die Originalliteratur gegeben werden.

9. Sonstiges

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart, sucht für ein **Buch zum Thema „Quality Management for IT Services“** (Hrsg.: Prof. Spath) noch interessante Beiträge (Details unter <http://www.igi-global.com/requests/details.asp?ID=621>). Bitte wenden Sie sich bei Interesse an Claus-Peter.Praeg@iao.fraunhofer.de



9. Impressum

- ▶ Verantwortlich für den Inhalt ist, soweit nicht anders angegeben:
Hans-Peter Fröschle (hpf)
itsMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstraße 176
60327 Frankfurt
mailto: ceo@itsmf.de
- ▶ Der Infobrief erscheint zweimonatlich. Inhalte aus diesem Infobrief dürfen auszugsweise mit der Quellenangabe Infobrief itSMF veröffentlicht werden.
- ▶ Eine Weiterleitung des unveränderten Infobriefs itSMF per E-Mail ist uneingeschränkt erlaubt.
- ▶ Wenn Sie den Infobrief itSMF zukünftig nicht mehr erhalten wollen, dann senden Sie eine E-Mail mit dem Betreff „Vereinsinfobrief abbestellen“ an ceo@itsmf.de.
- ▶ Für Termin- und Preisangaben von Veranstaltungen, die nicht direkt von itSMF Deutschland e.V. angeboten werden, kann keine Gewährleistung übernommen werden. Bitte wenden Sie sich hier direkt an die jeweiligen Veranstalter.
- ▶ Bei manchen Linkangaben in dem Infobrief ist es erforderlich, die Adressangaben in das Adressfeld des Browsers zu kopieren, um eine Weiterleitung zu erreichen.