

ITSM Community News

Nr. 3/2009

Themen dieser Ausgabe

1. Statusbericht des itSMF-Vorstands zu itSMF und itSMS
2. Herbstkongress am 24.09.2009 in Karlsruhe:
„Compliance und Wertschöpfungspotenziale“
3. 9. itSMF-Jahreskongress am 01. und 02. Dezember 2009 in Neuss: „Wertbeitrag und Agilität der IT“
4. Ergebnisse der itSMF-Arbeitskreise
5. 150 Tage itSMS GmbH
6. Der Beirat der itSMS GmbH stellt sich vor
7. Termine der itSMF-Kooperationspartner
Impressum

Die vorliegende „ITSM Community News“ ersetzt den Ihnen bekannten itSMF-Infobrief. Zusätzlich werden wir Sie in regelmäßigen Abständen mit der neugeschaffenen „ITSM Performance News“ über das aktuelle Leistungsspektrum von itSMF Deutschland e.V. und der itSMS GmbH informieren.

Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,
die ganze Welt redet von „Krise“ – die ITSM Community meistert sie!

(hpf) itSMF Deutschland e.V. ist weiterhin auf Wachstumskurs. Wir konnten auch in diesem Jahr eine Vielzahl neuer Mitglieder in unserer Community begrüßen. Nach Informationen von itSMF International ist itSMF Deutschland e.V. inzwischen das drittgrößte itSMF Chapter – weltweit. Ich denke darauf können wir gemeinsam stolz sein.

Aber nicht nur das anhaltende quantitative Wachstum, sondern auch das qualitative Wachstum zeichnet die Entwicklung der letzten Monate aus: Regionale Foren wurden reaktiviert, neue Arbeitskreise gegründet, mit der XING-Gruppe „IT Service Management Deutschland e.V.“ wurde ein zusätzlicher Kommunikationskanal für die Community etabliert, die itSMS GmbH macht die Ergebnisse der itSMF-Arbeitskreise am Markt sichtbar und nutzbar; wir hatten noch nie einen so hochwertigen und umfangreichen Rücklauf auf unseren Call for Papers zum Jahreskongress wie 2009, itSM, unsere Community-Zeitschrift, erscheint 4 statt bisher 2 mal pro Jahr und gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihr Unternehmen und seine Leistungen mittels Fachbeiträgen, Kurzmitteilungen zu Services und Produkten sowie Anzeigen zu präsentieren, ...

Das alles kommt natürlich nicht von selbst! Wir haben gemeinsam mit Ihnen in den letzten Monaten viel Energie in die Entwicklung gesteckt und auch ordentlich investiert. Leitgedanke hierbei war immer:

„Wer in der Krise nicht investiert, ist in Boomzeiten nicht mehr sichtbar!“

Ich bin sicher, dass wir durch die vielfältigen Networking-Möglichkeiten unserer ITSM Community weiterhin der Krise standhalten werden. Wir bieten die Plattform – Sie müssen nur aufspringen und sich aktiv einbringen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine sonnige Sommerzeit.

Hans-Peter Frösche

ITSM Community News

Nr. 3/2009



1. Statusbericht des itSMF-Vorstands zu itSMF und itSM

Nach Benutzeranmeldung auf www.itsmf.de können itSMF-Mitglieder den Statusbericht des itSMF-Vorstands einsehen.

2. Herbstkongress am 24.09.2009 in Karlsruhe: „Compliance und Wertschöpfungspotenziale“

(hpf) Wettbewerbsvorteile durch IT Service Management müssen durch die Implementierung geeigneter Strukturen und Prozesse in der täglichen Praxis herausgearbeitet werden. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten stellt sich zusätzlich die Aufgabe, den Wertbeitrag des IT Service Managements kontinuierlich unter Beweis zu stellen. Darüber hinaus ist das IT Management permanent herausgefordert, der Unternehmensführung zuverlässige und unter Risikogesichtspunkten valide Antworten im Hinblick auf die Unterstützung der Corporate Compliance zu geben.

Auf der itSMF-Veranstaltung „Wettbewerbsvorteile ITSM: Compliance und Wertschöpfungspotenziale“ erhalten Sie Antworten aus der Praxis zu den beiden Themenbereichen „Compliance“ und „Performance“. Neben grundlegenden Konzepten präsentieren Praktiker ihre Lösungen und stehen für den Dialog mit Ihnen zur Verfügung.

Die Veranstaltung findet am 24. September 2009 im Best Western Queens Hotel Karlsruhe statt. Programm und Anmeldeformular unter www.itsmf.de/herbst2009.html

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

3. 9. itSMF-Jahreskongress am 01. und 02. Dezember 2009 in Neuss: „Wertbeitrag und Agilität der IT“

(hpf) Am 01. und 02. Dezember 2009 trifft sich die ITSM Community auf dem itSMF-Jahreskongress in Neuss. Unter dem Label erwarten Sie mehr als 50 hochrangige und hochinteressante Vorträge.

Auszug aus der Referentenliste:

- ▶ Robert Stroud, itSMF International
- ▶ Georg Schäfer, Innenministerium Baden-Württemberg, Stabstelle für Verwaltungsreform
- ▶ Werner Penk, Heidrick & Struggles
- ▶ Jörn Riedel, Finanzbehörde Freie und Hansestadt Hamburg
- ▶ Brigitte Riedl, Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen
- ▶ Georg Meyer-Spasche, Osborne Clark
- ▶ Oliver Wildenstein, MLP Finanzdienstleistungen AG
- ▶ Jörg Franke, Unicredit Group Information Services und
- ▶ Thomas Veicht, NetAge Solutions GmbH

ITSM Community News

Nr. 3/2009



- ▶ Michael Ludewig, Telefónica Deutschland GmbH
- ▶ Fabian Kraetschmer, Klinikum Region Hannover GmbH und
- ▶ Frank Zielke, ITSM Consulting Nord GmbH
- ▶ Jan Wegner, K+S IT-Services GmbH
- ▶ Stefanie Kemp, Vorwerk & Co. KG und
- ▶ Peter Burgey, Steria Mummert Consulting AG
- ▶ Stephan Küster, Kölner Verkehrs-Betrieb AG
- ▶ Jörg Ziegler, Airport Nürnberg GmbH
- ▶ Marc Köhler, Union IT Service GmbH und
- ▶ Markus Werckmeister, itsmf Deutschland e.V.
- ▶ Gisela Hiller, Alcatel-Lucent
- ▶ Markus Gaulke, KPMG AG, ISACA Germany Chapter
- ▶ Stefan Jäschke, Alegri International Service GmbH
- ▶ Bernd Dollinger, T-Systems Multimedia Solutions GmbH
- ▶ Dr. Bernd Pfitzinger, Toll Collect GmbH und
- ▶ Holger Bley, HiSolutions AG
- ▶ Ralf Held, badenIT und Ralf Buchsein, KESS DV-Beratung GmbH
- ▶ Hubert Eichner, itec Plus GmbH und Werner Achtert, TÜV Informationstechnik GmbH
- ▶ Dr. Ludwig Bohrer, Senatsverwaltung für Inneres und Sport und
- ▶ Andreas W. Schneider, AWS Consulting
- ▶ Bettina Sallinger, Volkswagen AG und Doreen Wassel, H&D Training&Consulting GmbH
- ▶ Detlef Latuski, EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH und
- ▶ Recai Gündüz, Cassini Consulting

Weitere Referenten und die Moderatoren der Pre- und Post-Workshops finden Sie unter http://www.itsmf.de/kongress_2009.html

Beteiligen Sie sich aktiv am Informations- und Erfahrungsaustausch.

Zu den vier Themenbereichen

- ▶ Compliance
- ▶ Service Level Management
- ▶ ISO20000
- ▶ ITIL-Betrieb

haben wir Anwenderforen implementiert. Die Referenten werden in prägnanten Statements ihre Erfahrungen aus Anwender- und Beratersicht präsentieren. Es steht ausreichend Zeit im Rahmen der Anwenderforen zur intensiven Diskussion der Teilnehmer mit allen Referenten zur Verfügung. Nutzen Sie die Chance, sich aus erster Hand zu informieren.

Im Ausstellungsbereich der Veranstaltung werden wir auch dieses Jahr wieder mehr als 30 Anbieter mit interessanten Angeboten präsentieren.

Am **30. November 2009** präsentieren itSMF-Arbeitskreise ihre aktuellen Ergebnisse in eintägigen Pre-Workshops; am **3. Dezember 2009** bieten wir Ihnen die Möglichkeit in eintägigen Post-Workshops aktuelle ITSM-Themen zu vertiefen.

ITSM Community News

Nr. 3/2009

Termine und Veranstaltungen der Regionalen Foren

► **18.08.2009**

Regionales Forum Rhein/Ruhr

*Pattern und Antipattern als neue
Methode im proaktiven Problem
Management*

Info und Anmeldung

www.itsmf.de/rf_rheinruhr.html

► **03.09.2009**

Regionales Forum

Berlin/Brandenburg

Elektronischer Personalausweis

Info und Anmeldung

www.itsmf.de/rf_berlinbrandenburg.html

► **03.09.2009**

Regionales Forum Nord

*Chancen in der Krise: ITIL für den
Mittelstand*

Info und Anmeldung

www.itsmf.de/rf_nord.html

► **10.09.2009**

Regionales Forum Sachsen

*Managementsysteme für IT-Service-
organisationen*

Info und Anmeldung

www.itsmf.de/rf_sachsen.html

Damit das alles dann nicht nur in einem mehrtägigen Fachdialog endet, laden wir Sie am 30. November 2009 zu einem entspannten Dialog mit Ihren Fachkollegen im Rahmen unseres Get together ein. In der Abendveranstaltung am 01. Dezember 2009 werden wir gemeinsam mal wieder beweisen, dass unsere Teilnehmer nicht „zum Lachen in den Keller gehen“.

„Es ist angerichtet! – Nehmen Sie Platz!“

Beachten Sie bitte den Frühbucherbonus bis zum 30.09.2009 von 10% auf den regulären Preis der 2 Kongresstage.

Das aktuelle Programm und Anmeldeinformationen finden Sie unter http://www.itsmf.de/kongress_2009.html

4. Ergebnisse der itSMF-Arbeitskreise

(hpf) Die itSMF-Arbeitskreise werden im 2. Halbjahr 2009 die folgenden Ergebnisse vorlegen und der ITSM Community zur Verfügung stellen:

Application Management

- Glossar zum Application Management (Grundlagen, Definitionen, Abgrenzungen, Einordnung, Stand der Technik). Für itSMF-Mitglieder frei verfügbar.

ISO20000-Referenzprozessmodell

- Das ISO20000-Referenzprozessmodell wird an itSMF-Mitglieder zur Implementierung in eigenen Modellierungsumgebungen bzw. als Basis für die Durchführung von ISO20000-Projekten lizenziert.

ITIL-COBIT-Mapping

- Aktualisierte Neuauflage des Buches „ITIL-COBIT-Mapping“ unter Berücksichtigung von ITIL Version 3 und COBIT Version 4.1

IT Service Management in Hochschulen

- itSMF-Positionspapier „ITSM in Hochschulen“ mit den Themen Geschäftsprozesse einer Hochschule, Stakeholder-Analyse, Einflussgrößen auf IT-Compliance in Hochschulen, Formen der IT-Erbringung, typische IT-Services etc. Das Positionspapier wird der ITSM Community kostenfrei zur Verfügung gestellt.

IT Service Management in Lehre und Ausbildung

- In Abstimmung mit dem Arbeitskreis „Personenzertifizierung“ wird kurzfristig eine Vorgehensweise veröffentlicht, nach der Ausbildungseinrichtungen für die Studenten im Rahmen ihrer Kurse eine ITIL-Foundation-Prüfung anbieten und mit Unterstützung des itSMF Deutschland e.V. durchführen können.

ITSM Community News

Nr. 3/2009

► 15.09.2009

Regionales Forum Rhein/Main

*Prince2:2009 – Was ist das?!
Neuigkeiten im Projektmanagemen*
Info und Anmeldung
www.itsmf.de/rf_rheinmain.html

► 28.09.2009

Regionales Forum Rhein/Neckar

*Virtualisierung und IT Service
Management*
Info und Anmeldung
www.itsmf.de/rf_rhein-neckar.html

► 28.09.2009

Regionales Forum Südwest

*Informationssicherheitsmanage-
ment an der Schnittstelle zwischen
freier Forschung und wirtschaft-
lichem Betrieb*
Info und Anmeldung
www.itsmf.de/rf_suedwest.html

► 01.10.2009

Regionales Forum Niedersachsen

*Bericht itSMF-Arbeitskreis
IT-Stabilität*
Info und Anmeldung
www.itsmf.de/rf_niedersachsen.html

► 15.10.2009

Regionales Forum Berlin/Brandenburg

Restrukturierung nach ITIL
Info und Anmeldung
www.itsmf.de/rf_berlinbrandenburg.html

IT-Stabilität

- Katalog von Anwendungsmustern, mit denen beim Entwurf bzw. der Weiterentwicklung von Anwendungen ein hohes Maß an Stabilität im Sinne von Robustheit und Betriebsstabilität hergestellt werden kann. Der Pattern-Katalog wird itSMF-Mitgliedern zur Verfügung stehen.
- Schulungskonzept „IT-Stabilität“ zur Qualifizierung von Trainern aus dem Kreis der itSMF-Mitglieder. Entsprechende Train-the-Trainer-Seminare werden itSMF-Mitgliedern über die itSMS GmbH angeboten.

ITIL in der öffentlichen Verwaltung

- Buch „Leitfaden Service Level Management in der öffentlichen Verwaltung“ mit den Themen SLM im ITIL Lifecycle, Besonderheiten und Merkmale der öffentlichen Verwaltung, SLA-Template, Checkliste SLM etc.
- Train-the-Trainer-Seminar „Service Level Mangement in der öffentlichen Verwaltung“, das den itSMF-Mitgliedern über die itSMS GmbH angeboten wird.
- Publikation „Prozess- und Serviceorientierung in der Organisation der öffentlichen Verwaltung“ mit den Themengebieten Vorgehensweisen, Mapping von Rollen zu Stellenbeschreibungen, Vorschlag Aufbauorganisation, Sammlung von Rollenbeschreibungen
- Train-the-Trainer-Seminar „Organisationsauswirkungen der Prozess- und Serviceorientierung“ (nicht nur für die öffentliche Verwaltung) mit den Themenschwerpunkten Aufbau von Rollenbeschreibungen, Methodik zur Umsetzung von Rollen in Berufsbilder, Integration in ITSM-Projekten, Planung und Verantwortlichkeiten. Das Seminar wird itSMF-Mitgliedern über die itSMS GmbH angeboten.

Seminar der itSMS GmbH:

Service Level Management in der öffentlichen Verwaltung

Service Level Management - Bedeutung im Service Lifecycle Management

► Stuttgart 28. 08. 2009

Ein optimiertes Service Level Management ist für den definierten, transparenten Betrieb in IT-Abteilungen und Organisationen in der heutigen Zeit unabkömmlich. Lernen Sie in unserem Praxisseminar die Bedeutung des Service Level Management in Service Lifecycle Management kennen. Innerhalb des eintägigen Seminars erlernen Sie die Möglichkeit zur Positionsbetrachtung Ihres Service Level Management unter folgenden Aspekten:

- Bedeutung und Rolle des Service Level Management in den Lifecycle Phasen des IT Service Management nach ITIL
- Daten, Dokumente, Inhalte und Methoden
- Besonderheiten im Betrieb
- Interaktion zu anderen Prozessen
- Kommunikations, Informations- und Freigabeprozesse bei neuen und geänderten Services
- Interne und externe Verträge
- Messung und Reporting
- Reviews

ITSM Community News

Nr. 3/2009

- ▶ Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen
- ▶ Service Verantwortlichkeiten
- ▶ Service Verrechnung

Erfahren Sie mehr über die Zielsetzung und den Nutzen unserer Seminarreihe „Aus der Praxis für die Praxis“.

Link: <https://www.itsms.net/Portfolio-Allgemein/ausbildung-itsm-praxisreihe.html>

Die Praxisseminare im Überblick

Link : <https://www.itsms.net/Training/>

Seminar der itSMS GmbH: IT Service Management Rollen - in Prozess- und Serviceorientierten Organisationen

- ▶ **Stuttgart, 21. 09. 2009**
- ▶ **Stuttgart, 12. 10. 2009**
- ▶ **Stuttgart, 23. 11. 2009**

Die ganzheitliche Einführung und Verwaltung von Prozessen in IT-Organisationen und Unternehmen wird zum entscheidenden Erfolgsfaktor für die effiziente und effektive Serviceerbringung und damit für den Unternehmenserfolg. Dabei gilt es insbesondere auch die Rollen unter Einbezug der bestehenden Strukturen, der Unternehmenskultur und der Führungsprinzipien umfassend in der Organisation zu verankern.

Das Seminar vermittelt Ihnen die inhaltlich wichtigen Teilthemen und zeigt Ihnen die praktische Anwendung in Bezug auf folgende Aspekte auf:

- ▶ Grundbegriffe der Rollenerstellung
- ▶ Ableitung von Rollen aus Prozessen
- ▶ Strukturierte Beschreibung von Rollen
- ▶ Bewertung von Rollen
- ▶ Integration von Rollen und Stellen
- ▶ Organisatorische Lösungen für die Umsetzung
- ▶ Service- und Prozessorientierung

Erfahren Sie mehr über die Zielsetzung und den Nutzen unserer Seminarreihe „Aus der Praxis für die Praxis“.

Link: <https://www.itsms.net/Portfolio-Allgemein/ausbildung-itsm-praxisreihe.html>

Die Praxisseminare im Überblick

Link: <https://www.itsms.net/Training>

ITSM Community News

Nr. 3/2009

Operational Service Management

- ▶ Publikation „Operational Service Management“
- ▶ Wiki zur Sammlung von ITSM-Referenzmodellen mit exklusivem Zugang für itSMF-Mitglieder

Seminar der itSMS GmbH:

Prozessmodellierung - für IT Service Management Prozesse

- ▶ **Stuttgart, 28. 08. 2009**
- ▶ **Stuttgart, 18. 09. 2009**
- ▶ **Stuttgart, 16. 10. 2009**
- ▶ **Stuttgart, 21. 11. 2009**

Für ein optimales IT Service Management müssen betriebliche Abläufe und Prozesse definiert, dokumentiert und optimiert, d.h. gemanagt werden. Dieses Management der IT Service Management-Prozesse gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die ITIL-Publikationen geben mehr oder weniger vor, welche Prozesse für IT Organisation von Nutzen sind. Die zugehörigen Prozess- und Schnittstellenbeschreibungen sind dabei allerdings häufig inkonsistent und unvollständig.

Innerhalb unseres eintägigen Seminars erlernen Sie das methodische Vorgehen zur Modellierungsarbeit mit Prozessen, um inkonsistente Prozessbeschreibung in ITIL V2/V3 zu erkennen und die Prozessbeschreibungen für die eigene betriebliche Praxis anzupassen.

Folgende Aspekte stehen dabei im Zentrum der Betrachtung:

- ▶ Sensibilisierung für die Stärken und Schwächen der ITIL-Prozessdarstellungen (V2/V3)
- ▶ Defizite erkennen und damit umgehen
- ▶ Kenntnis von Modellierungstechniken zur Entwicklung konsistenter und handhabbarer ITIL Prozesse
- ▶ Systematische Identifizierung von Optimierungspotenzial
- ▶ Klare, verständliche und konsistente grafische Darstellung als Kommunikationsmittel für die betriebliche Einführung von IT-Prozessen

Erfahren Sie mehr über die Zielsetzung und den Nutzen unserer Seminarreihe „Aus der Praxis für die Praxis“.

Link: <https://www.itsms.net/Portfolio-Allgemein/ausbildung-itsm-praxisreihe.html>

Die Praxisseminare im Überblick

Link 2 (<https://www.itsms.net/Training/>)

Personenzertifizierung und Publikationen

- ▶ Qualitätssicherung der deutschen Übersetzungen der ITIL-Prüfungen

ITSM Community News

Nr. 3/2009

Servicestrategie

- ▶ Positionspapier „Servicestrategie“. Das Positionspapier steht itSMF-Mitgliedern auf der itSMF-Website zum Download zur Verfügung.

TVIT

- ▶ Zertifizierung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst. Die Zertifizierung steht itSMF-Mitgliedern über die itSMS GmbH zur Verfügung.
- ▶ Artikelserie „Total Value of IT“

Seminar der itSMS GmbH

Schulung und Prüfung zum Certified Consultant TVIT Analyst - CCTA

- ▶ **Stuttgart: 23. - 24. 07. 2009**
- ▶ **Stuttgart: 17. - 18. 09. 2009**

Im Sommer 2009 bieten wir Ihnen die Möglichkeit pures Geld zu sparen. Lassen Sie zwei Kollegen zum CCTA ausbilden und bezahlen Sie für den zweiten nur den halben Preis. Voraussetzung ist, die Zugehörigkeit zu einem gemeinsamen Unternehmen.

Erfahren Sie mehr über die Zielsetzung, den Nutzen, die Inhalte und eingeschlossene Leistungen der „Ausbildung zum CCTA“.

Link: <https://www.itsms.net/Portfolio-Allgemein/ausbildung-ccta-tvit.html>

Erfahren Sie mehr die Partnerschaft zwischen Gartner und dem itSMF und die Methodik „TVIT“.

Link: <https://www.itsms.net/Portfolio-Allgemein/ausbildung-ccta-tvit.html>

Unternehmenszertifizierung

- ▶ Zertifizierung itSMF-Gütesiegel
- ▶ Informationsplattform „ISO 20000“ auf der itSMF-Website

Veränderungsmanagement und Mediation

- ▶ Positionspapier „Nutzenpotenziale der Mediation in ITSM-Projekten“, das itSMF-Mitgliedern zum Download bereitgestellt wird.

Weitere Hinweise zu den Arbeitskreisen finden Sie unter

http://www.itsmf.de/arbeitskreise_projekte.html

ITSM Community News

Nr. 3/2009

itSMS
IT Service Management
Services GmbH

5. 150 Tage itSMS GmbH –

Die Tochter des itSMF Deutschland e.V. ist aktiv!

(gj) 01. Februar bis 30. Juni – genau 150 Tage ist die itSMS GmbH nun operativ tätig. Parallel zu der Aufgabe, die GmbH erst einmal „geschäftsfähig und funktionierend“ zu machen, wurde in diesen fünf Monaten das Portfolio mit den ersten Services definiert und Leistungen für die Interessensgruppen im IT Service Management realisiert. Sie als Mitglieder des itSMF haben die Entwicklung aktiv und mit Interesse verfolgt – viele Kontakte und Gespräche mit Ihnen gaben uns hierbei immer wieder wertvolles Feedback und Anregungen. Wir möchten die Gelegenheit nutzen, einen (Rück-)Blick auf einige Highlights zu werfen, ohne nochmals einzelne Leistungsbausteine der itSMS zu wiederholen.

► Web-Plattform itSMS.net und Informationen der itSMS GmbH

Parallel und beeinflusst durch die Servicegestaltung wurde konzentriert an der Internet-Präsenz der itSMS GmbH gearbeitet. Unter www.itsms.net werden das Leistungsangebot, Hintergrundmaterial und Angaben zu Strukturen der GmbH kombiniert. Übersichtlichkeit, Aktualität und Informationsgehalt machen den Internetauftritt zu einer wichtigen Informationsdrehscheibe. Ständige Weiterentwicklung und Optimierung der Seiten stehen für uns immer im Fokus. Und unsere über 400 registrierten Interessenten (davon fast 40 % Nicht-Mitglieder) auf der Web-Seite können sich aktuell und jederzeit per Newsletter und Web-Seite über unsere Aktivitäten auf dem Laufenden halten.

► Aufbau von Trainings im IT Service Management

Unsere seit Juni angebotenen Trainings haben etwas ganz Besonderes: Es sind unsere Arbeitskreise, die die Inhalte und Agenda vorgeben. Hiermit gelingt uns eine Differenzierung: Die gesteuerte, begleitete Verbreitung des Gedankenguts und der Ergebnisse der itSMF-Arbeitskreise. Gesteuert, da der Aufbau der Trainings durch die jeweiligen Arbeitskreise erstellt werden. Begleitet, da die Interessenten an den Ergebnissen nicht nur das Ergebnis erhalten, z.B. eine Checkliste SLM, sondern der Umgang und die aktive Verwendung dieser AK-Ergebnisse Kern der Trainings ist. Und Kernmitglieder der Arbeitskreise konnten wir als Trainer gewinnen! Somit können wir Ihnen spannende, praxisorientierte Seminare anbieten: Qualitative Ergebnisse und Umsetzungsempfehlungen sind gewürzt mit direkter Erfahrung und dem Wissen unserer Trainer. Und wir werden das Portfolio natürlich in den nächsten Wochen durch weitere Themen ergänzen. Seien Sie gespannt!

► Expertenpool

Als einer unserer ersten Leistungen wurde im Mai der Expertenpool aktiviert. Auch hier stand die klare Strukturierung, standardisierte Auswertung, Qualität und die Handhabung im Fokus der Umsetzung. Das Feedback unserer Experten ist positiv und wir kommen damit unserem Anspruch wieder ein Stück näher, eine aktive Vernetzung und Verbindung unserer Mitglieder zu fördern. Hier die Verbindung unserer ITSM-Spezialisten mit den Anwendern und Projekten, die genau dieses Wissen und Erfahrung

ITSM Community News

Nr. 3/2009

benötigen. Um mit jedem Experten, mit jeder Vermittlung in ein Projekt generieren wir einen weiteren Nutzen für unsere IT Service Management-Gemeinschaft.

Wir haben eine kontinuierliche Vision, mit der itSMS GmbH einen Nutzen und Mehrwert für die itSMF-Mitglieder und das IT Service Management zu ermöglichen und mit intelligenten und innovativen Lösungen Ihr IT Service Management zu erweitern. An der Gestaltung und Erreichung dieser Vision werden wir weiter konzentriert arbeiten, nach den ersten Monaten haben wir Teilziele erreicht.

Begleiten Sie uns weiterhin aktiv auf diesem Weg die kommenden Tage und Monate – es bleibt spannend!

6. Der Beirat der itSMS GmbH stellt sich vor

(gj)

► Bernd F. Dollinger: T-Systems Multimedia Solutions GmbH

Mein Einstieg in über 20 Jahren Berufspraxis in der IT begann mit der Programmierung und Systementwicklung, führte über die Leitung von komplexen Projekten in der Software-Entwicklung und dem IT Service Management hin zum strategischen Consulting. Als Managing Consultant habe ich seit 1992 in verschiedenen Unternehmen Personalverantwortung übernommen. Seit 2005 arbeite ich bei der T-Systems Multimedia Solutions GmbH. Der fachliche Schwerpunkt liegt seit 1995 in der strategischen und taktischen Beratung zu Business Service Management (BSM) mit der Analyse und Modellierung von Geschäftsprozessen und IT Service Management-Prozessen orientiert an der IT Infrastructure Library (ITIL).

► Motivation:

Im Beirat der itSMS bin ich aktiv, weil ich darin professionelle aber auch neutrale und unabhängige Zukunft zum IT Service Management sehe. Aus der Erfahrung im Krankenhaus ein Service Management aufzubauen und zu verantworten, besteht die Erkenntnis, dass Professionalität notwendig ist und immer wieder neu erlangt werden muss.

► Mathias Traugott: Glenfis AG

Vor rund 22 Jahren startete ich ins Berufsleben. Erst als Serviceerbringer an vorderster Front im Luftfahrtsgeschäft, danach als Service- und Prozessgestalter in der IT als Enabler der Kundenerlebnisse rund um die Airlinewelt. Im Jahre 2000 wurde ich erstmals mit ITIL konfrontiert und leitete von 2002 sämtliche Aktivitäten rund um ITSM (Prozesse, Monitoring), BSM und Automatisierung bei Swisscom Mobile. Seit März 2008 bin ich als Partner für die Business Unit „glenfisSolutions“, d. h. für das Beratungsgeschäft bei der Glenfis AG verantwortlich. Als BA in Business Administration, zertifizierter ITIL® Expert, ISO20000 Consultant & Auditor und mit einem COBIT Foundation Certificate ausgestattet gestalte ich die Themen IT Service Management und IT-Governance unter anderem als Leiter der Fachgruppe ITSM bei SwissICT, als Referent, Workshopleiter und Fachbeirat bei IIR Technology oder Autor in einschlägiger Fachliteratur aktiv mit. Neugierig und interessiert, wohin uns die Service Management-Reise führt, bin ich überzeugt, dass sich auch in Zukunft alles um den Kunden dreht und Serviceerbringung eine große Zukunft vor sich hat.



ITSM Community News

Nr. 3/2009

► **Motivation:**

Die IT ist heute unabdingbare Enabler unseres Lebens und in unserer industrialisierten Welt nicht mehr wegzudenken. Eine zielgerichtete Führung, ein schonungsloser und effizienter Umgang mit den Ressourcen ist daher absolute Pflicht, nicht Kür. Im Beirat der itSMS GmbH bin ich aktiv, weil ich darin eine professionelle, neutrale und unabhängige Zukunft zur Thematik IT Service Management sehe und diese mitgestalten kann. IT Service Management und IT Governance sind letztendlich die beiden Pfeiler um die IT professionell zu führen.

► **Oliver Lindner: Continental AG**

Ich bin seit vielen Jahren im Bereich IT Service Management unterwegs und diesem Thema bis heute treu geblieben, weil es viele spannende und abwechslungsreiche Themen gibt, die mich begeistern und bewegen. Doch vieles bleibt noch als „ewiges Potential“ unerschlossen. Mein Ziel ist es, das oft sehr theoretische Thema ITSM (ITIL und Konsorten) weiter in die Praxis zu bringen, Veränderung zu initiieren (vor allem im langfristigen Denken der Entscheider), Vorteile aufzuzeigen, Resultate zu erzielen, etwas zu bewegen. Ich bin überzeugt, dass IT Service Management ein enormes Potential hat, um einen Großteil unserer Herausforderungen in der IT zu lösen und einen wirklichen Mehrwert für Kunden, Firma und Menschen zu ermöglichen.

► **Motivation:**

Ich glaube, dass wir erst zu Beginn einer Revolution stehen im Bereich der IT. Aus Prozess- & Technologiesicht und aus der Sicht der Menschen. Der Beruf des Service Managers wird sich schnell weiterentwickeln (müssen) und viele neue Facetten und Anforderungen bringen. Mutige Change Manager und Mediatoren mit hoher Sozialkompetenz sind gefragt, um diese neue Welt (A brave new world?) zu erschließen. Heute sehe ich leider oft nur viel Papier, viele Worte ohne Fakten, viele Zertifikate und wenig Veränderung im Sinne der positiven Entwicklung des Reifegrades einer Organisation, hin zu Service Management. Wo man hinsieht „Servicesprache und Produktdenke“.

Vielleicht liegt es bis dato so wie Karl Valentin schon sagt: „Wollen hätten wir schon können, aber dürfen haben wir uns nicht getraut.“ Alle warten womöglich auf den Startschuss? Vielleicht können wir diesen geben? Ich freue mich auf einen regen Austausch und spannende Veränderungsarbeit.

► **Peter Lacher: Hessische Zentrale für Datenverarbeitung**

Die ersten außeruniversitären Schritte in die IT führten mich vor nunmehr zwei Dekaden in die Abteilung ‚Genetik und Informatik‘ der Bundesforschungsanstalt für Tierzucht. Verteilte Informationssysteme über OSI-Dienste zu verbinden, war nebst dem in der Populationsgenetik durchaus gebräuchlichem Number-Crunching mehrere Jahre das Schwerpunkthema. Weiter ging es auf der Landesebene mit der Koordination der Entwicklung und dem Betrieb von Umweltinformationssystemen im wunderschönen Hessen. Dessen Landesdatenzentrale nahm mich 1996 auf, die erste größere Client-Server-Infrastruktur zu konzipieren und in Betrieb zu nehmen. Gut 10.000 Arbeitsplätze tauschten ihre bernstein- oder amberfarbene Schnittstelle zum Host gegen einen persönlichen Computer ein. Im Anschluss an den Aufbau des SAP-Rechenzentrums für die Landesver-



ITSM Community News

Nr. 3/2009

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

Weitere Beiträge von Steven Handgräteringer (sh) und Günter Job (gj).
Der Infobrief erscheint zweimonatlich.

Inhalte aus diesem Infobrief dürfen auszugsweise mit der Quellenangabe itSMF Community Newsletter veröffentlicht werden.

Eine Weiterleitung des unveränderten itSMF Community Newsletter per E-Mail ist uneingeschränkt erlaubt.

Wenn Sie den itSMF Community Newsletter 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 ist es erforderlich, die Adressangaben in das Adressfeld des Browsers zu kopieren, um eine Weiterleitung zu erreichen.

waltung (14.000 SAP-GUIs) rückte dann das IT Service Management in den Fokus meiner Aufmerksamkeit. Für die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, dem IT-Dienstleister des Konzerns ‚Land Hessen‘, war die Adaption der ITSM-Prozesse und hier insbesondere die Einführung des Change Managements eine Lebensnotwendigkeit, das Wachstum zu beherrschen und zukunftscompatibel zu bleiben. Mit Freuden moderiere ich den Kreis der ITSM-Spezialisten der bundesdeutschen Landesdatenzentralen und engagiere mich als Leiter des Projektes ITSM in einem sehr großen Vorhaben der bundesdeutschen Steuerverwaltung.

► **Motivation:**

Nun, die öffentliche Verwaltung machte das ITSM erstmalig zum Thema. Sie war ein Geburtshelfer des ITIL-Frameworks und wirkt aktiv an seiner Weiterentwicklung mit. Und natürlich sind die Geschäftsprozesse der Verwaltung inzwischen ohne eine IT-Stützung nicht mehr denkbar. Auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene wird der Gedanken- und Methodenschatz des ITSM benötigt und eingesetzt. An der inhaltlichen Ausrichtung des Dienstleisters itSMS GmbH mitwirken zu dürfen, hat einen besonderen Reiz. Für uns in der Verwaltung ist dabei die Unabhängigkeit und Neutralität in der Ausrichtung der itSMS GmbH Grundvoraussetzung für die Mitgestaltung.

7. Termine der itSMF-Kooperationspartner (hpf)

► **08.09.2009:** Fachkonferenz DOAG ITIL & Betrieb

<http://www.doag.org/events/itilog/>

► **15./16./17./22./23./24.09.2009:** ITIL Roadshow 2009

<http://www.ital-veranstaltung.de/>

► **24.09.2009:** IT-Service & Business Service Management

<http://www.conect.at/>

► **23. bis 26.11.2009:** Service Desk Forum 2009

www.service-desk-forum.de/?itsmf