



12. itSMF Jahreskongress 2012
FUTURE OF ITSM
 3./4. Dezember im Kongress Palais Kassel

Plenum - Montag, 3. Dezember 2012

ab 8.00	Registrierung der Teilnehmer, Eröffnung der Ausstellung, Early-Bird-Frühstück
10.00 - 10.45	Eröffnung des Kongresses „Future of ITSM - Aktuelle Trends und Entwicklungen im IT Service Management“ Vorstand, itSMF Deutschland e.V. Moderation: Steven Handgräterger, itSMF Deutschland e.V.“
10.45 - 11.30	„Technology matters“ - IBM Smart Cloud Foundation für IT Service Management Ingo Bölke, IBM Deutschland GmbH
11.30 - 11.45	itSMF-Fachforum: „Lieferantenbewertungen mit System – Das itSMF-Bewertungsmodell für IT-Servicequalität“ Helge Dohle, Christian Lasch, itSMF Deutschland e.V.
11.45 - 12.00	itSMF-Fachforum: „Aktuelles aus dem Fachforum Application Management“ Markus Werckmeister, itSMF Deutschland e.V.
12.00 - 13.30	Mittagspause im Ausstellungsbereich

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
- › 5 parallele Anwenderforen
- › Birds of a Feather Sessions
- › große Ausstellung mit namhaften Ausstellern
- › Abendveranstaltung mit Preisverleihung und Rahmenprogramm
- › Networking-Atmosphäre in historischem Ambiente

Anwenderforen

Birds of a Feather Sessions

13.30 - 15.00

13.30 - 13.40									
13.30 - 13.40	ITSM Basics	ITSM Basics II	Mobile Devices	IT-Steuerung	IT-Sourcing/Retained Organisation	Next Generation ITSM			
13.40 - 14.00	Einführung von ITIL: Evolution oder Revolution Hendrikje Kühne, Michaela Schweikert, osb Hamburg GmbH	Service ist unser Programm!: Integrierter Service-Desk-Leitstand Herbert Lilli, Bayerischer Rundfunk	BYOD - Rechtliche Aspekte Martin Schweinoch, SKW Rechtsanwältin	Herausforderungen Compliance - Prozessimplementierung mit COBIT und ITIL Michael Rüggeberg, CAPGEMINI Deutschland GmbH	Fallstricke beim Outsourcing vermeiden! Georg Meyer-Spatsche, Osborne Clarke	Social Media im Service Desk Thomas Hellerich, Samhammer AG	Der Apfel und die Birne: Aus der Praxis der Bewertung von Outsourcing-Angeboten Jürgen Dierlamm, microfin Unternehmensberatung GmbH		
14.00 - 14.20	Wieviele Change und Configuration Management Prozesse haben Sie? Alan Shepherd, Deutsche Bank AG	Migration von IT-Service-Management-Systemen Rüdiger Tams, NTT DATA Deutschland GmbH	Angestellten-Cloud-Computing Stefan Siebenkäs, TeamBank AG	Praktische Umsetzung COBIT 4.1: Manage the Configuration / Manage Changes Marco Prieß, HSH Nordbank AG	Provider Management bei der Allianz Alexander Radix, Alegri International Group	Agile Prozessdesign Sascha Meyer, Franziska Wauch, Cassini Consulting GmbH	Automatisierte Serviceerbringung Marc Bauer / Frank Scheffler, NovaTec Sales GmbH		
14.20 - 14.40	Automatisierung der IT Qualität von IT-Serviceprozessen: Eine Fallstudie Dr. Ralf Kneuper, Beratung für Softwarequalitätsmanagement und Prozessverbesserung	Servicezugangssysteme: Vom stationären Desktop zum Mobil Device Paul G. Huppertz, ServEvolution	Agiles ITSM-Prozess-Redesign: Dynamik MIT Struktur! Torsten Heuft, Melanie Poppe-Merfels, GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH	Ready to take off - Providerkonsolidierung in IT Operations der Lufthansa Technik AG Marc Dielmann, DATAGROUP Hamburg GmbH Henning Evers, Lufthansa Technik AG	Mobile Services Ralf Schaefer, IBM Deutschland GmbH	Cloud Sourcing Best Practices N.N. Devoteam GmbH			
14.40 - 15.10	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten				

Plenum

15.10 - 15.45	Kaffeepause im Ausstellungsbereich
15.45 - 16.30	Was kommt nach ITIL? - EBIT Dr. Martin Deeg, IT-Systemhaus der Bundesagentur für Arbeit
16.30 - 17.15	eCollaboration Dr. Marianne Wulff, VITAKO
17.15 - 18.00	Von den Besten lernen! Christoph Schmutz, ÖBB-IKT GmbH
18.00 - 19.30	Get together in der Ausstellung mit Bierausschank
ab 19.30	Abendprogramm 19.30 - 20.00: Preisverleihung

Ausstellung

In der begleitenden Fachausstellung bieten wir Herstellern von ITSM-Lösungen, Service Providern sowie Beratungs- und Trainingsunternehmen einen Rahmen, ihre Produkte und Lösungen dem Fachpublikum zu präsentieren.



12. itSMF Jahreskongress 2012
FUTURE OF ITSM
 3./4. Dezember im Kongress Palais Kassel

Plenum - Dienstag, 4. Dezember 2012

- ab 8.00 Registrierung der Teilnehmer, Eröffnung der Ausstellung,
- 9.00 - Eröffnung des 2. Kongresstages
9.15 Vorstand, itSMF Deutschland e.V.
- 9.15 - Future of CIO
10.00 N.N.
- 10.00 - ☕ Kaffeepause im Ausstellungsbereich
10.30
- 10.30 - From DevOps to DevOps - Wege zur automatisierten Servicebereitstellung
11.15 Marc Bauer, Frank Scheffler, NovaTec Sales GmbH
- 11.15 - Software nach Fahrplan
12.00 Klara Isler, Zürcher Kantonalbank Schweiz, Gerry Wallner, itSMF Deutschland e.V
- 12.00 - 🍴 Mittagspause im Ausstellungsbereich
13.30

Birds of a Feather Sessions: Moderiert von ausgewiesenen ITSM-Experten werden in 45 Minuten die definierten Themen mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern diskutiert. Nach 45 Minuten ist ein Wechsel zu einem anderen Thema möglich.

Anwenderforen

Birds of a Feather Sessions

13.30 - 15.00

13.30 - 13.35						
13.35 - 13.55	ITSM Basics I Produktentstehung und Service Lifecycle Management: Widerspruch oder sinnvolle Ergänzung? Daniel Bündgens, Rechen- und Kommunikationszentrum der RWTH Aachen	ITSM Basics II ITSM und Compliance: Symbiose statt Widerspruch Sascha Kurth, items GmbH	Mobile Devices Outsourcing der mobilen Plattform: TCO, Qualität und ITSM Marcos Garcia-Laule, SAP AG	IT-Steuerung Performance von ITIL-Prozessen: Steuern oder kontrollieren? Stephan Brendel, APMG-Deutschland GmbH	IT-Sourcing/Retained Organisation Retained IT: Contract und Provider Management Stefan Jugel, In-diTango AG	Next Generation ITSM Energiemanagement in der IT Dr. Ludger Ackermann, Mansystems Deutschland Predictive SLAs N.N, SolveDirect Service Management GmbH
13.55 - 14.15	Lizenzadministration inkl. Stock and Order Management Bernhard Mandutz, OMNINET GmbH	Cloud Services: Entscheidungsfindung und Designanforderungen Markus Lindinger, MASTERS Consulting GmbH	N.N.	Service Analytics: Von der Datenanalyse zur Service-Steuerung. Ein Erfahrungsbericht Thomas Piwalt, IMTECH ICT Austria GmbH	Cloud/On Demand N.N. Frontrange	Retained IT - Wie Cloud Computing die Balance zwischen interner IT und IT-Providern ändert Continual Beta - Releasezyklen waren gestern N.N.
14.15 - 14.35	Erfolgreiche Prince2-Einführung für IT-Projekte Dr. Klaus-Peter Roy, Heraeus infosystems GmbH	IT Security am Airport Nürnberg Jörg Ziegler, Flughafen Nürnberg GmbH	N.N.	IT-Steuerung am Klinikum Nürnberg: Ergebnis der IT-Governance Helmut Schlegel, Klinikum Nürnberg	N.N. Solvedirect	Integration von Providerprozessen bei selektivem Sourcing Jörg Bujotzek, amendos gmbh DevOps: Schnittstellen zwischen IT-Betrieb und Software-Entwicklung Udo Pracht, freier Berater
14.35 - 15.00	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	Abschlussdiskussion mit allen Referenten	

Plenum

- 15.00 - ☕ Kaffeepause im Ausstellungsbereich
15.30
- 15.30 - Sicherheitsevolution ist unplanbar
16.30 Karsten Nohl, Security Research Labs
- 16.30 - Abschluss
16.40 Vorstand, itSMF Deutschland e.V.

Anwenderforen

Die Referenten präsentieren thesenartig in jeweils 20 Minuten die Kernaussagen ihres Vortragsthemas. Anschließend ist eine moderierte Diskussion mit allen Vortragenden und dem Publikum vorgesehen.

Aktuelle Informationen und Anmeldung unter:

www.itsmf.de/kongress2012.html