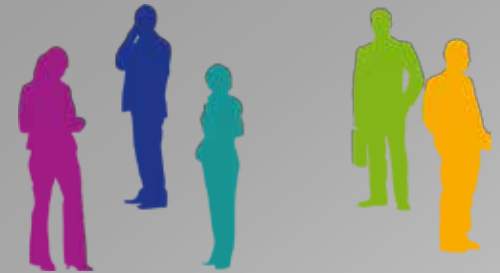


15. itSMF Jahreskongress 2015

Dezember 2015



Ute Claaben

Bernd F. Dollinger

Steven Handgrättinger

Rainer Heck

Dr. Martin Wolf



... Servicemanagement als Kunst ...

Art of Service

itSMF Deutschland e.V.

„...die Kunst ist eine Vermittlerin des Unaussprechlichen...“

Johann Wolfgang von Goethe



Art of Service ...die Inhalte...



1. Plenum/KeyNotes
2. Anwenderforen A-D
3. Birds of a Feather
4. Open Space
5. Otmar Kastner
6. Armin Nagel
7. Gesundheitsstand
8. Perspektivwechsel
9. Stadtführung
10. Projekt Award
11. ITIL Expert of the Year
12. Fantasy Eventband
13. Sponsoren

Die Veränderung itSMF Deutschland e.V.

„Google ist wie Denken, nur krasser „

Geschenktes Zitat eines Studenten

BIG 5

itSMF Deutschland e.V.

WIE

Foren

Events

Publikationen

Roundtable

„Werkzeuge“

Erfahrung

WAS (BIG5 ITSM)

Internet of Things



Veränderung

Sourcing



Effizienz

Cyber Defense



Warum

Experten

Netzwerk

Befähigung

Die Marke itSMF steht für...

- § IT Service Management ist und bleibt die Basis des itSMF
- § Ausrichtung auf die Zukunftsthemen des Servicemanagements
- § Collaborationsplattform (Dialog und Ergebnisse)
- § Zielgruppe: Experten und Entscheidungsträger



IT Service Management

IoT - Die digitale Transformation ...ein Beispiel/Verkehrsmanagement...

Vernetzung neuer Dinge

- § IP-Kameras
- § Fahrzeugsensoren
- § Akustische Sensoren



Übermittlung neuer Daten

- § Vernetzte Videos
- § Umfassende Analytik
- § Soziale Netzwerke
- § Zusammenarbeit



Prozess- innovation

- § Stautendenzen
- § Echtzeit-
Lageerfassung
- § Haushalte der
Verkehrsressorts



Folgen

- § Weniger Staus und
Unfälle
- § Glatterer Verkehrsfluss
- § Steigerung des
Wirtschaftswachstums
- § Bessere operationelle
Effizienz
- § Parkraumoptimierung

BIG 5

IoT – Internet of Things



- ▶ ITSM ist im B2B à B2C (Potenzierung von Assets)
- ▶ Der Reifegrad der IT-Landschaften und der Service Prozesse hat sich gesteigert à Potenzial

WAS?/WIE? à Wir ...

- ... Notwendigkeit der hohen Standardisierung, „Digitale Services“
- ... Orchestrierung von unterschiedlichen Leistungserbringern
- ... Brückenbau zwischen „Embedded“- „Enterprise“- und „Consumer“-IT
- ... Auf Basis ITIL V3 müssen wir eine „IoTSM“ entwickeln.
- ... „Smartes Servicemanagement“.

BIG 5

Veränderungsmanagement



- ▶ Jedes ITSM-Projekt erzeugt Veränderungen
- ▶ Jeder IT-Mitarbeiter sollte Modelle und Methoden des Change Managements kennen und anwenden können

Wir ...

- ... sammeln Best-Practice-Modelle und -Methoden des Change Managements
- ... übertragen diese Modelle und Methoden in den Bereich des IT Service Managements
- ... machen die Modelle und Methoden in den IT Organisationen verfügbar

BIG 5

Agiles Sourcing



- ▶ Vom Betreiber zum Innovationspartner
- ▶ Intelligenter Zukauf von IT Services

Wir ...

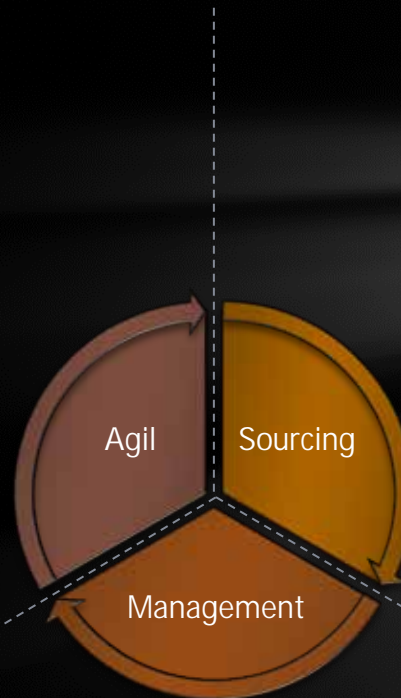
- ... formulieren eine gemeinsame Sprache
- ... zeigen den Weg zum Innovationspartner auf
- ... Transparenz über Effekte der Standardisierung der Prozesse und IT-Services
- ... Multi-Sourcing wird möglich

Sourcing

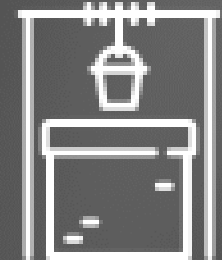
agil: Gemeinsame Wertschöpfung



- § Innovationskraft und Verständnis neuer Geschäftsmodelle als Unterscheidungsmerkmal der Provider
- § Schnellere Umsetzung von Anforderungen



- § Standardisierte Verträge und Prozesse sowie Schnittstellen
- § Bausteinkonzept für Standard-Services
- § Hohe Vergleichbarkeit
- § Einfacher Wechsel von Service Providern



- § Multi Sourcing Steuerung
- § Fokus auf Einkauf von Services



BIG 5

Effizienz



- ▶ Digitalisierung ist nur bei steigender Effizienz möglich
- ▶ Nur eingehaltene Versprechen zählen

Das wird realisiert in ...

- ... Standardisierung und Automatisierung
- ... Technologien und Prozessen

Das wird realisiert mit ...

- ... Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg
- ... itSMF als unabhängige Einrichtung

BIG 5

Effizienz



1. *Technologisch*
Standardisierung und Automatisierung
2. *Methoden*
Optimierung von Prozessen (Kaizen) und Agilität
3. *Organisatorisch*
Aufbauorganisation – Partnerschaften - Crowd

BIG 5

Cyber Defense und Resilience



- ▶ Bedrohung durch steigende Komplexität und Abhängigkeit von IT
- ▶ Services: neue Möglichkeiten und Optionen für Nutzer versus Gefahren & Sicherheitsrisiken → Cyber-Krieg

Wir ...

- ... sammeln Best-Practice-Modellen und -Methoden für einen ganzheitlichen strategischen Security-Ansatz
- ... untersuchen die strategische Ausrichtung von Sicherheitsaktivitäten in unterschiedlichen Handlungsfeldern
- ... unterstützen mit Handlungsempfehlungen beim Aufbau/Verbesserung eines Cyber Defense & Resilience Centers

BIG 5

Cyber Defense und Resilience



BIG5 und jetzt...

- § Start Initiative in den nächsten Tagen per Email...
- § Persönliches Interesse an info@itsmf.de
- § Themenschwerpunkte im itSMF-Magazin + Live-Veranstaltungen



IT Service Management

Die Vision

itSMF Deutschland e.V.

