

ab 08:30

### EMPFANG UND CHECK-IN – BEGRÜSSUNGSKAFFEE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG

10:00 - 10:15 Begrüßung und Eröffnung der Veranstaltung  
Vorstand des **itSMF** Deutschland e.V.

10:15 - 10:45 **WAHLVERWANDTSCHAFTEN**  
Sich mitzuteilen ist Natur; Mitgeteiltes aufzunehmen, wie es gegeben wird, ist Bildung  
(nach J.W. v. Goethe)  
Ein Überblick über Weiterbildung und Qualifizierung im IT Service und Projekt Management  
Stephan Brendel, **APMG Deutschland GmbH**

10:45 - 11:15 **VERGESSEN SIE BEST-PRACTICE – NUTZEN SIE DAS WISSEN UND DIE MOTIVATION IHRER MITARBEITER!**

- Best-Practice in der Realität
- Kanban und Scrum im IT Service Management?
- Adaptive Prozesse im IT Service Management!

Dierk Söllner, **selbständiger Berater / Trainer / Coach**

### 11:15 - 11:45 KAFFEPAUSE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG

11:45 - 12:15 **BILDUNG ALS BRÜCKE ZWISCHEN WISSEN UND HANDELN**

- Zertifiziert und doch nichts gelernt
- Nicht nur Know-How – auch Do-How ist gefragt
- Das 8 Feld Modell für einen nachhaltigen Bildungsprozess

Martin Andenmatten, **Glenfis AG**

12:15 - 12:45 **PICTURES OF AN EXHIBITION – GEFÜHRTER BESUCH UNSERER TRAININGS-MESSE**  
Jürgen Dierlamm

### 12:45 - 13:45 MITTAGSPAUSE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG

13:45 - 14:15 **ITIL ZERTIFIKATE - UND WAS PASST DAZU?**

- Einblick in das Personen-Zertifizierungs-Wesen
- Bedeutung der ITIL Zertifikate
- Sinnvolle Ergänzungen zu ITIL
- Weitere Best Practices und deren Relevanz in der Praxis der IT Personalentwicklung

Iris Maier, **TÜV Süd Akademie GmbH**

14:15 - 14:45 **OBASHI – KLARHEIT FÜR IT UND BUSINESS**

- Warum ist OBASHI außerhalb Deutschlands so erfolgreich?
- Überblick zur Methodik und dem Vorgehen
- Wozu kann OBASHI eingesetzt werden? Was ist der Nutzen?

Robert Sieber, **SHD System-Haus-Dresden GmbH**

### 14:45 - 15:15 KAFFEPAUSE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG

15:15 - 15:45 **FitSM – EIN NEUER ANSATZ FÜR EIN „LEICHTGEWICHTIGES“ ITSM**  
Vorstellung eines kleinen ITSM Ansatzes, mit Darstellung der Weiterbildungs- und Zertifizierungsmöglichkeiten  
Dr. Thomas Schaaf, **Ludwig-Maximilians-Universität München, Institut für Informatik**

15:45 - 16:15 **GEMEINSAMER VORTRAG PERSONAL-ENTWICKLUNG**  
**PERSONALENTWICKLUNG IM ITSM UMFELD – DER NEUE itSMPe ANSATZ DES itSMF**  
Dierk Söllner für unser **itSMF** Fachforum

### DAS BWI KONZEPT IM BEREICH PERSONAL-ENTWICKLUNG

Steven Wichmann, **BWI Systeme GmbH - eine große Anwender-Organisation und itSMF Mitglied, die itSMPe für uns pilotiert**

16:15 - 17:00 **ABSCHLUSSDISKUSSION**  
moderiert vom Vorstand des **itSMF** Deutschland e.V.

### PARTNER & SPONSOREN



### IHR ANSPRECHPARTNER

JÜRGEN DIERLAMM  
CEO@ITSMF.DE  
TEL.: +49 69 / 3085 - 5530  
[HTTP://LIVE.ITSMF.DE](http://live.itSMF.de)

### VERANSTALTER





### Martin Andenmatten – Glenfis AG

Martin Andenmatten ist seit 30 Jahren in unterschiedlichen Bereichen der Informatik tätig.

Certified Information System Auditor (CISA), Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT), Certified in Risk and Information System Control (CRISC), COBIT® 5 Certified Assessor und akkreditierter COBIT® 5 Trainer für Foundation, Implementation und Assessor Ausbildungen. Zudem ist Martin Andenmatten zertifizierter ITIL® Master, ISO/IEC 20000 Auditor und Practitioner. Seine Praxiserfahrungen hat

er als Herausgeber und Autor in seinen Büchern „ISO 20000: Praxishandbuch für Servicemanagement und IT-Governance“ sowie „Services managen mit ITIL“ und „COBIT 5 Grundlagen“ beschrieben.

Er war mehrere Jahre verantwortlich für die Planung und Umsetzung eines operativen IT-Betriebs. Heute ist Martin Andenmatten Geschäftsführer der Firma Glenfis AG und leitet bei verschiedenen Kunden anspruchsvolle Service Management Projekte. Seit 2002 ist er außerdem Kursleiter der erfolgreichen ITIL®, ISO 20000 und COBIT Trainings. Als akkreditierter Trainer für „Apollo13“ und „Challenge of Egypt“ führt er direkt beim Kunden Prozess-Simulationen durch. Martin Andenmatten ist Gründer der Glenfis AG.



### Stephan Brendel – APMG-Deutschland GmbH

Stephan Brendel ist seit 2009 Region Manager der APMG für den deutschsprachigen und osteuropäischen Raum.

Er blickt auf eine langjährige Beratertätigkeit in leitender Position zurück, die ihm viele „Nähkästchen“ beschert hat, die sich – wie

er auch in seiner jetzigen Position feststellt – immer wieder mit den gleichen Geschichten füllen. Es gibt Abhilfe, denn von anderen lässt sich lernen.

Bei APMG nennen sie das Best Management Practices. **Und da ist für jeden etwas Brauchbares dabei.**

Er leitet das Fachforum Personenzertifizierung im **itSMF** Deutschland e.V.



### Iris Maier – TÜV SÜD Akademie GmbH

Frau Maier ist MSc. Computer Sciences in Media und als Leiterin der Personenzertifizierung für die TÜV SÜD Gruppe und als Bereichsleiterin der Zertifizierungsstelle für Personal & Examination Institute bei der TÜV SÜD Akademie GmbH tätig.

Zum 1. Januar 2013 hat Iris Maier die Leitung der Zertifizierungsstelle für Personal bei der TÜV SÜD Akademie übernommen. Die studierte Wirtschaftsinformatikerin ist seit März 2012 für die TÜV SÜD Akademie tätig und war zuvor Leiterin Strategische Projekte an der Wirtschaftsuniversität St. Gallen. Frau Maier bringt über 20 Jahre Berufserfahrung in der freien Wirtschaft, im Consulting und im Hochschulbereich als Dozentin, Studiengangsleiterin und Forscherin in diese Rolle mit ein.



### Robert Sieber – SHD System-Haus-Dresden GmbH

Robert Sieber ist Berater, Coach und Fachmann für pragmatisches IT-Management. Der tatsächliche Nutzen für das Unternehmen, die Anwender und den IT-Provider stehen im Mittelpunkt seiner Arbeit.

Robert Sieber war in über 17 Jahren in den Bereichen IT-Betrieb, IT-Architektur, Service-Management und Softwareentwicklung tätig. Kunden profitieren so von einem umfangreichen Werkzeugkasten und Erfahrungsschatz.

Unter [www.different-thinking.de](http://www.different-thinking.de) betreibt Sieber ein deutschsprachiges Blog rund um IT-Management. Seit kurzem wird dieses durch den IT-Management-Podcast ([it-management-podcast.de](http://it-management-podcast.de)) ergänzt.

Methoden-Fundamentalismus ist nicht sein Weg – sein Motto in Bezug auf IT-Service-Management lautet: „So viel ITIL wie nötig, so viel gesunder Menschenverstand wie möglich“.



### **Dierk Söllner** – selbständiger Berater / Trainer / Coach

Dierk Söllner ist seit 1992 als Berater, Trainer und Coach in verschiedenen Positionen bei IT-Dienstleistern und IT-Beratungsunternehmen aktiv gewesen. Seit 2011 unterstützt er mit dieser Erfahrung unter dem Motto „Dierk Söllner vereint erfolgreich Business und

IT“ als selbständiger Berater in zahlreichen Projekten und Schulungen zum IT Service Management, zum agilen Projektmanagement und im Business Process Management. In seinen Projekten bringt er entweder für die Fachbereiche seine langjährige IT-Erfahrung ein (bspw. zur Prozessoptimierung und Softwareauswahl) oder setzt seine „Business-Sicht“ in IT-Aufgabenstellungen für eine effektive und effiziente IT-Organisation (bspw. als Scrum Master in Entwicklungsprojekten) ein.

Er ist als Scrum Trainer beim TÜV Süd akkreditiert und garantiert damit eine kontinuierliche externe und unabhängige Qualitätssicherung der Trainings. Im IT Service Management ist er als Trainer für ITIL Foundation tätig und hat zwei Lehraufträge zum IT Service Management. Seine langjährige Erfahrung in ITSM-Projekten, seine kontinuierliche Weiterbildung und seine zusätzlichen Aktivitäten im ITSM-Umfeld wurden vom priSM Institute wiederholt mit dem Distinguished Professional in IT Service Management ausgezeichnet.

Aktuell ist er in den Organisationsteams der **Regionalforen Niedersachsen und Nordhessen** des **itSMF** Deutschland e.V. aktiv.

Er leitet das Fachforum „**itSMPe – Personalentwicklung**“ und gibt mit Peter Bergmann im 2. Quartal 2015 das Buch „**Perspektivwechsel im IT Service Management**“ heraus.



### **Steven Wichmann** – BWI Systeme GmbH

Von 2007 bis 04.2010 war Steven Wichmann als zertifizierter SAP Logistikberater für die BWI in verschiedenen SAP Projekten für die Bundeswehr im Einsatz (Einführung eines SCM System und von SCM Prozessen, Ablösung und Überführung von Altverfahren der Bundeswehr ins SAP). Seit April 2010 ist er im zentralen Service Management der BWI Systeme tätig.

Hier verantwortlich er die SAP Landschaft gegenüber dem Kunden Bundeswehr als der zentrale Service Manager SAP / SASPF. Hauptschwerpunkte hier sind

das Service Level Management, Business Relationship Management sowie die operative Betreuung und Steuerung des Betriebes der SAP Landschaft im Rechenzentrum gegenüber dem Kunden.

2012 Erstellung eines Design Coordination Prozesses für die Betriebsorganisation für das Service Design / die Lösungserstellung neuer Kundenanfragen und Neugeschäfts. Seit 2012 somit auch Tätigkeiten zur Betreuung und Umsetzung von neuen Kundenanfragen / Neugeschäfts.

Ferner ist Wichmann seit dem Start des Talentmanagementprogramms der BWI Mitglied der Fachexperten / Fachlaufbahn Service Manager.

### MEINE NOTIZEN




# SPONSOREN

## 24.02.2015 WEIMAR



# GOLD

## APMG DEUTSCHLAND GMBH

Die von uns akkreditierten Partnerorganisationen sind spezialisiert auf die Ausbildung und Beratung von Best Management Practice Methoden, d.h. für ITIL®, PRINCE2®, Management of Successful Programs MSP®, Management of Portfolio MoP® und P3O®, der einzigartigen Best Practice Anleitung für PMOs.



[www.apmg-international.com](http://www.apmg-international.com)

APMG managt exklusiv die DSDN Atern Qualifikation Agile Projectmanagement, ist offizieller, weltweiter Zertifizierer für COBIT5 und bietet als einzige Organisation das in Zusammenarbeit mit itSMF entwickelte ISO/IEC 20000 Ausbildungs- und Auditierungsschema an.

## GLENFIS AG

Glenfis macht Unternehmen, Service Provider und Mitarbeiter fit für die Anforderungen, die Cloud und Multi-Sourcing an Sie stellt. **Cloud & Sourcing Excellence.**



[www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch)

Beim Wandel vom Technologie- zum Service-Experten berät, unterstützt und begleitet Sie Glenfis mit langjähriger Erfahrung, praxisnahem Know-how und auf Basis von international akkreditierten, akzeptierten Frameworks und Industriestandards. Sie lernen in Assessments und Workshops neue Möglichkeiten, Strategien und Lösungsansätze kennen und wissen sie als Grundlage für die Neuausrichtung Ihres IT-Managements zu nutzen. Sie erhalten in Schulungen und Kursen das notwendige Können von praxisorientierten IT Management Techniken und Methoden und die Fähigkeit, diese im Alltag effek-

tiv anzuwenden. Mit **Cloud Strategien** und **Sourcing Frameworks** werden Sie bei der Umsetzung Ihrer neuen IT Management Strategie von unseren zertifizierten Experten begleitet und unterstützt. Die Glenfis versteht sich dabei als ganzheitlicher Integrator und Begleiter des Cloud- und Sourcing-Transformationsprozesses. Die gemeinsame Erarbeitung von zukunftsgerichteten Betriebsmodellen für Multi-Vendor Management versetzt Sie in die Lage, Ihre Services selbständig ausführen und betreiben zu können. **Kennen. Können. Tun.** So machen wir Sie fit für die Anforderungen, die der Paradigmenwechsel von technologie- hin zu serviceorientiertem IT Management an Sie und Ihr Unternehmen stellt.

## TÜV SÜD AKADEMIE GMBH

Als Examination Institute erbringen wir professionelle Zertifizierungsdienstleistungen in den Bereichen IT Service Management, Information-Security, Projekt- und Anforderungsmanagement.



[www.tuev-sued.de/it-zert](http://www.tuev-sued.de/it-zert)

Wir sind eine von der DAkkS akkreditierte Zertifizierungsstelle für Personal gem. ISO/IEC 17024. Für das Schema nach ITIL® waren wir bis 01/2015 lizenziertes EI. Für die Qualifizierung Certified Professional for Requirements Engineering/CPRE wurden wir vom International Requirements Engineering (IREB) Board akkreditiert.

Für die Qualifizierungen HERMES 5 (Projektmanagement-Methode) (Besitzer schweizer Staat) und SCRUM (Lizenzgeber ITEMO) nehmen wir weltweit als einzige Zertifizierungsstelle die Prüfungen ab.

Ab 06-2015 werden wir auch die Abschlüsse zu FitSM – IT Service Management slimline, weltweit anbieten. Bereits heute nehmen wir diese Prüfungen im Rahmen eines Forschungsprojektes ab. Und auf Basis der ISO 27000 series Information Security Prüfungen (TÜV SÜD eigenes Prüfungsschema). Desweiteren sind wir gefragte Experten von Firmenakademien und Hochschulakademien.

# BRONZE

## TOPDESK DEUTSCHLAND GMBH



Mit unserer benutzerfreundlichen Standardsoftware können Organisationen ihren Dienstleistungsprozess verbessern. Wir gehen stets von den Wünschen der Menschen aus, die mit der Software arbeiten und der Kunden, die sie damit unterstützen.

## MARILLABAX GMBH & Co. KG



Über 4.000 Organisationen in mehr als 45 Ländern verwenden TOPdesk zur vollen Zufriedenheit, u.a. für IT, Facilitymanagement und Shared-Service-Center. TOPdesk orientiert sich am ITIL-Standard, ist Pink Verify zertifiziert und ISO/SOX Compliant.

Seit 2003 unterstützt marillabax Unternehmen bei der Erlangung einer hohen Servicequalität und Serviceeffizienz. Mit dem umfangreichen Angebot aus Analyse, Training, Beratung und Umsetzung, ermöglicht marillabax Unternehmen aus der IT-Industrie, dem Maschinen-/Anlagenbau und dem Gebäudemanagement sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Mit der 4-6-3-Methode und der Methode der Servicemuskeln hat marillabax eigenständige Systematiken entwickelt, um die Servicequalität von Unternehmen und Mitarbeitern kontinuierlich zu verbessern. Mit dem durchgängigen Beratungsansatz und einem eigenständigen Trainingsprogramm adressiert marillabax Unternehmen mit einem hohen Anspruch an die Serviceerbringung

[www.topdesk.de](http://www.topdesk.de)

[www.marillabax.de](http://www.marillabax.de)