

AGENDA

itSMF
LIVE



ITSM CLASSIC

27.03.2017 • NÜRNBERG •

ab 08:30 **EMPFANG UND CHECK-IN – BEGRÜSSUNGSKAFFEE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG**

09:30 - 09:45 **BEGRÜSSUNG UND ERÖFFNUNG DER VERANSTALTUNG DURCH:**

Vorstand **itSMF** Deutschland e.V.

Jürgen Dierlamm, Geschäftsführer **itSMF** Deutschland e.V.

09:45 - 10:15

ITSM GESTERN, HEUTE UND MORGEN

Aus der Praxis der HUK Coburg - Preisträger **itSMF** Projektaward 2015

Michael Niekut, Bereichsleiter, HUK Coburg

10:15 - 10:45

HALLO! IST DA JEMAND?

Ressourcenplanung in IT-Projekten.

Walter Lukmann, Geschäftsführer, Lukmann Consulting GmbH

10:45 - 11:15

SERVICE LEVEL MANAGEMENT UND KUNDENBETREUUNG IM ZEITALTER DER DIGITALISIERUNG

IT als interner Prozessberater und Kundenabstimmung über SLA Management

Jörg Ziegler, Leiter IT am Airport Nürnberg

11:15 - 11:45

KAFFEEPAUSE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG, NETWORKING

11:45 - 12:15

SERVICE OPERATION IN DER PRAXIS

Wie wurde der Betrieb optimiert? Wie die Kundenzufriedenheit gesteigert?

Jens Zange, Consultant, ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH

Jenny Bauer, TGE Gas Engineering GmbH

12:15 - 12:45

SERVICE DESIGN MIT DEM ITIL FRAMEWORK

SERVICE TABLET und Service Entwicklungsframework aktuell, auf Basis ITIL

Timo König, BWI Informationstechnik GmbH

12:45 - 14:30

MITTAGSPAUSE - NETWORKING - FÜHRUNGEN IM DB MUSEUM

14:30 - 15:00

INTEGRATION VON FORENSIK UND MELDEPFLICHTEN IN EIN EFFIZIENTES SECURITY INCIDENT MANAGEMENT

Wie arbeiten die Prozesse Incident und Information Security Management effektiv zusammen?

Ulrich Heun, Dipl. Inform. und Geschäftsführer Carmo GmbH

15:00 - 15:30

PRAXISVORTRAG ZU SERVICE- UND PROZESSVERBESSERUNGEN

Mit CSI vom IT-Support zum modernen IT Service Management

Jeannette Bastian, Leitung Service Management HENRICHSEN AG

15:30 - 16:00

KAFFEEPAUSE UND BESUCH DER FACHAUSSTELLUNG, NETWORKING

16:00 - 16:30

ZERO OUTAGE

Unser Weg zu einem Industrie Standard

Tim Wasle, Kai Brachmann, T-SYSTEMS INTERNATIONAL GMBH

16:30 - 17:00

ABSCHLUSS-KEYNOTE Servicekatalog – nur für die IT? Beispiele aus der Praxis

Christian Bloch, Ivanti Deutschland GmbH

17:00

ABSCHLUSS-DISKUSSION MIT DEN TEILNEHMERN, ENDE DES EVENTS

moderiert vom Vorstand **itSMF** Deutschland e.V.

PARTNER & SPONSOREN

ivanti

KYBERNA



ORBIT
IT-SOLUTIONS

T-Systems

USU



IHR ANSPRECHPARTNER

JÜRGEN DIERLAMM

CEO@ITSMF.DE
TEL.: +49 641 939 299 45

HTTP://LIVE.ITSMF.DE

VERANSTALTER

itSMS
IT Service Management Service GmbH
ein Unternehmen des itSMF Deutschland e.V.



MICHAEL NIEKUT, BEREICHSLEITER, HUK COBURG

Michael Niekut ist Leiter des Bereichs Service Operations bei der HUK-COBURG.

Mit seinem Team gewann er 2009 den Service Desk Award für die beste Innovation des Jahres, 2010 den Service Desk Globe, und 2015 den **itsmf** Award für das ITSM Projekt des Jahres. Seine Karriere startete er im Jahr 1995 als Produktmanager in einem deutschen Softwarehaus. 1996 wechselte er als Projektleiter für Großprojekte zu Europas führendem herstellerübergreifendem IT-Serviceprovider. Im Jahr 2000 übernahm er dort, nach Führungsaufgaben in Nürnberg, den Aufbau und die Führung des Consulting-Teams Süddeutschland (München, Stuttgart und Nürnberg). 2003 wechselte er als Leiter der Gruppe Strategie und Planung zur HUK-COBURG und wurde dort 2007 Bereichsleiter.



WALTER LUKMANN, GESCHÄFTSFÜHRER, LUKMANN CONSULTING GMBH

Walter Lukmann ist seit 20 Jahren Spezialist für die Gestaltung effizienter Prozesse im Bereich Service Management.

Seit 2003 unterstützt er, mit seinem Unternehmen (www.lukmann.com) IT- und Softwareentwicklungsabteilungen kleiner und großer Unternehmen, als hemsärmeliger Prozessberater bei ITIL, COBIT, Projekt Management Projekten. Er legt dabei großen Wert auf eine praktikable Handhabung der Prozesse durch die beteiligten Personen. Seit 2008 entwickelt er mit seinem Team eine Software die alle benötigten Service Management Prozesse unterstützt. Am Markt ist die Software unter dem Namen Living Service Suite (www.living-service.at) bekannt.



ULRICH HEUN, GESCHÄFTSFÜHRER, CARMAO GMBH

Nach dem Studium der technischen Informatik und vielen Jahren Erfahrung in Softwareentwicklung, -vertrieb und Projektmanagement bei diversen internationalen Beratungsunternehmen und Softwareherstellern gründete Ulrich Heun in 2003 die CARMAO GmbH und führt das Unternehmen seit dieser Zeit als geschäftsführender Gesellschafter.

Er berät aktiv Unternehmen rund um das Informationssicherheits- und Informationsrisikomanagement sowie den Datenschutz. Ein Schwerpunkt bildet dabei die Ausgestaltung und Weiterentwicklung von Compliance-Managementsystemen.



JENS ZANGE, CONSULTANT, ORBIT GESELLSCHAFT FÜR APPLIKATIONS- UND INFORMATIONSSYSTEME MBH

Jens Zange ist seit 2013 Consultant bei ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH in Bonn. Nach seiner Ausbildung als Fachinformatiker arbeitete Zange über elf Jahre bei T-Systems als Systemadministrator und Service Manager, zuletzt in der Funktion des Service Delivery Manager im Service Desk in Budapest. Der ITIL-Experte hat seinen Consulting-Fokus bei ORBIT auf das Thema IT Service Management gelegt – immer mit dem Ziel, die interne IT eines Unternehmens zu stärken und zum „Business Enabler“ zu machen. Dabei haben er und sein Team folgende Vorgehensweise für sich verinnerlicht: „Soziale Kompetenz – den Mitarbeiter im Blick!“ Damit stellen sie sicher, dass nicht nur die (IT-)Prozesse in einem Unternehmen betrachtet werden, sondern vielmehr der Mensch im Fokus steht.



JÖRG ZIEGLER, LEITER IT AM AIRPORT NÜRNBERG

Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik war Jörg Ziegler zu Beginn seiner beruflichen Tätigkeit in der Softwareentwicklung tätig. 1992 wechselte er zum Nürnberger Flughafen und besetzte dort die Stabsstelle EDV-Koordination. Schwerpunkte dieser Tätigkeit waren die Standardisierung der IT-Landschaft sowie die Verbesserung der Daten- und Systemintegration. Er konnte seine berufliche Entwicklung am Flughafen Nürnberg kontinuierlich ausbauen. Er leitet heute die gesamte IT bestehend aus den Abteilungen IT-Betrieb und IT Projekte & Administration. 1999 wurde ihm die Pilotrolle zur konzernweiten Einführung der Centerorganisation mit Verwendung von SLAs für die IT-Produkte zugeteilt. Ziegler verfügt über umfangreiche Kenntnisse zu Strategien, Methodiken und Prozesstheorie, dem dazu erforderlichen Tooleinsatz sowie der praktischen Erfahrung im täglichen Betrieb zum IT-Service-Management.



TIMO KÖNIG, BWI INFORMATIONSTECHNIK GMBH

Timo König ist seit 2015 als Senior Berater bei der BWI Informationssysteme tätig. Zuvor war er in verschiedenen Positionen als Berater und Trainer im Bereich Service Management beschäftigt und hat Unternehmen unterschiedlichster Branchen bei der Einführung von Prozessmodellen begleitet. Sein Spezialgebiet heute sind die Entwicklung von individuellen Schulungs- und Coaching-Konzepten bei der Umsetzung von Veränderungsprojekten in Prozessorganisationen.



JEANNETTE BASTIAN, LEITUNG SERVICE MANAGEMENT HENRICHSEN AG

„Seit über 5 Jahren leite ich den Bereich Servicemanagement bei der Henrichsen AG. Vorher war ich als Produktmanager und Leiter Consulting tätig. Seit 19 Jahren arbeite ich bei der Henrichsen AG.

Meine Leidenschaft für Innovationen und Trainings kann ich als zertifizierter Innovationsmanager und Business-Trainer ausüben.“



TIM WASLE, T-SYSTEMS INTERNATIONAL GMBH

Tim Wasle ist seit 2012 Executive Consultant ITIL innerhalb der Quality Abteilung von T-Systems. Er ist verantwortlich, Lieferqualitätsprobleme bei ausgewählten Key Accounts zu identifizieren und zu lösen.

Er verfügt über mahe als 10 Jahre Erfahrung als ITIL Expert (Service Manager) sowie über 16 Jahre Prozess Erfahrung mit IT Dienstleistungsprozessen. Herr Wasle hatte bisher Funktionen als Projekt Manager, Architekt und Funktionaler Manager inne. Er ist wesentliches Mitglied der Enthusiasten, die den Zero Outage Industry Standard Verein gegründet haben.



CHRISTIAN BLOCH, IVANTI DEUTSCHLAND GMBH

Herr Bloch ist Director, Presales EMEA CES&MSP Enablement bei Ivanti. Diese Rolle übte er bei den IVANTI Vorläufer-Firmen FrontRange und HEAT Software bereits seit 2013 aus. Er ist Maschinenbau-Ingenieur (Uni Stuttgart) und war zwischen 1991 und 2005 als Software-Ingenieur, -Entwickler, Projektleiter, Support Manager, und Produktivitäts-Ingenieur tätig (u.a. bei DLR und HP). 2005 begann er bei FrontRange als Senior Presales Manager EMEA CES. Er ist in ITIL- und Projektmanagement-Methoden zertifiziert.

MEINE NOTIZEN	

SPONSOREN

itsmf
LIVE



ITSM CLASSIC

27.03.2017 • NÜRNBERG •

GOLD

ORBIT GMBH

ORBIT Gesellschaft für Applikations und Informationssysteme mbH (Bonn)

ist seit 1985 kompetenter Ansprechpartner, wenn es um die umfassende und individuelle IT-Beratung geht. Kunden profitieren davon, dass Hard- und Software sowie Serviceleistungen aus einer Hand bereitgestellt werden. ORBIT gehört zur Deutschen Telekom Gruppe.

Als spezialisierter IT-Dienstleister liefert ORBIT Lösungen und Services, die den Kundenanforderungen angepasst werden – von Datacenter- über bedarfsgerechte Collaboration- und Business Intelligence-Lösungen bis hin zu Managed Services.

Ein Fokus unserer Beratung liegt auf dem IT Service Management, mit dem wir die Geschäftsprozesse unserer Kunden bestmöglich unterstützen möchten. Wichtig ist uns dabei, dass die Mitarbeiter und nicht die Technik im Vordergrund stehen. Natürlich sprechen wir über Technologien, aber wichtiger noch sind uns die Menschen, die mit diesen Werkzeugen, mit diesen Prozessen, arbeiten. Als Basis für jedes Projekt nutzen wir daher den „ITSM-Navigator“, der es uns ermöglicht, das Unternehmen, seine Prozesse und die Mitarbeiter und deren Einstellungen besser zu verstehen.



WWW.ORBIT.DE

Kontakt

ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH
Mildred-Scheel-Str. 1
53175 Bonn

Tel.: +49 (0) 228 / 95693 - 0

info@orbit.de

GOLD

IVANTI DEUTSCHLAND GMBH

Ivanti ist führender Anbieter von Lösungen für IT Service Management, Unified Endpoint Management, Endpoint Security und Enterprise Mobility Management für Desktops, Server und mobile Endgeräte im gesamten Unternehmen.

Die hoch integrierten und automatisierten Lösungen ermöglichen es der IT, über eine einzige Plattform sämtliche Service-Interaktionen und Endpunkte von zentraler Stelle aus zu verwalten und zu sichern und so den gesamten IT-Lifecycle im Unternehmen zu unterstützen.

Tausende von führenden Unternehmen in verschiedensten Branchen rund um den Globus optimieren mithilfe von Ivanti-Lösungen ihre Geschäftsprozesse und profitieren von Rentabilitätssteigerungen durch die effiziente Ausgestaltung und Automatisierung ihrer Arbeitsabläufe.

Ivanti entstand durch den Zusammenschluss von LANDESK (Wavelink, Shavlik, Xtraction Solutions und AppSense) und HEAT Software (FrontRange und Lumension) mit dem Ziel, IT-Organisationen als Kompetenzpartner erfolgreich durch den Transformationsprozess vom Arbeitsplatz zum Digital Workspace zu begleiten.



WWW.IVANTI.DE

Ivanti hat seinen Hauptsitz in Salt Lake City, Utah, mit Niederlassungen in Amerika, Europa und Asien/Pazifik.

Kontakt

Ivanti Deutschland GmbH
Lyoner Straße 12
60528 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69 / 941757 - 0

Carl-von-Linde-Straße 38
85716 Unterschleißheim

Tel.: +49 (0) 89 / 3188 - 30

contact@ivanti.de

SPONSOREN

itsmf
LIVE



ITSM CLASSIC

27.03.2017 • NÜRNBERG •

GOLD

LUKMANN CONSULTING GMBH

Die Lukmann Consulting GmbH ist eine der führenden Anbieter von Software und Beratungsdienstleistungen für smartes IT Service Management. Darunter verstehen wir praxisnahe Prozesse, die Ihre IT entlasten und höchste Kundenzufriedenheit garantieren.

Schnelle, effiziente sowie einfache Bedienung der Software ist uns ein wesentliches Anliegen.

Mit unserer innovativen Lösung stellen Sie Ihren Kunden sowie Mitarbeitern ein einzigartiges Angebot zur Verfügung:

- Self Service Webshop
- Ticketsystem für Störungen und Arbeitsaufträgen
- Projekt Management & Ressourcenplanung
- Test & Release Management
- Verrechnung von Leistungen
- Automatisierung Ihrer Abläufe



LUKMANN CONSULTING GmbH
simple. service. success

WWW.LIVING-SERVICE.COM

Mit mehr als 15-jähriger Praxiserfahrung sind wir in der Lage für jedes Ihrer Probleme eine Lösung aufzuzeigen und gleichzeitig häufig vorkommende Fehler zu vermeiden. In unserer einzigartigen Living Service Community profitieren zahlreiche Unternehmen über alle Kontinente hinweg von den Vorteilen unserer ganzheitlichen Prozesslösung.

Kontakt

Lukmann Consulting GmbH

Packerstraße 183
AT-8561 Söding Österreich

Tel.: +43 (0) 660 / 60 888 01
office@lukmann.at

SILBER

KYBERNA

WWW.KYBERNA.COM

KYBERNA AG

Die KYBERNA AG mit Sitz im Liechtensteinischen Vaduz entwickelt seit über 30 Jahren innovative, massgeschneiderte Lösungen für die Geschäftsbereiche Business Software und IT-Infrastruktur. Ziel der kundenorientierten Lösungen ist die Effizienzsteigerung von Unternehmensprozessen.

Aufgrund hoher Innovationskraft, dem Einsatz modernster Technologien, ausgeprägtem Qualitätsbewusstsein sowie fundierter Projekterfahrung zählt KYBERNA rund 200 Unternehmen, Grosskonzerne und öffentliche Verwaltungen im deutschsprachigen Raum zu seinen Kunden.

KYBERNA ist in der IT-Branche als Full-Service-Anbieter bekannt. Von der Forschung und Entwicklung bis hin zur Beratung und Implementierung bietet das Unternehmen qualitativ hochwertige IT-Lösungen und Dienstleistungen auf technisch höchstem Niveau.

Kernprodukte des Unternehmens sind die Lösungen ky2help® und ky4work, ITIL-konforme ITSM und BSM Lösungen, die umfassende und ganzheitliche IT-Prozesse unterstützen.

Der Umstand, dass sich das Datacenter der KYBERNA in Liechtenstein befindet, bietet hierbei besondere politische, geografische und rechtlich-ökonomische Vorteile.

Kontakt

KYBERNA AG

Fürst-Franz-Josef-Strasse 5
LS-9490 Vaduz

Tel.: +423 238 / 22 22
Fax: +423 238 / 22 21

info@kyberna.com

SPONSOREN

itsmf
LIVE



ITSM CLASSIC

27.03.2017 • NÜRNBERG •

BRONZE

USU

[WWW.BSM.USU.DE](http://www.bsm.usu.de)

USU AG

Die 1977 gegründete USU AG gehört zu den größten europäischen Anbietern für IT- und Knowledge-Management-Software. Marktführer aus allen Teilen der internationalen Wirtschaft schaffen mit USU-Anwendungen Transparenz, sind agiler, sparen Kosten und senken ihre Risiken.

USU Business Service Management

Die USU ist spezialisiert auf Software-Lösungen und Beratung für das IT Service Management und Enterprise Service Management. Dabei haben wir eine klare Mission: Wir richten unsere Servicemanagement-Lösungen konsequent an den Bedürfnissen der Anwender aus und unterstützen damit gleichermaßen Service-Provider und Servicekunden. Mit unserem umfassenden Lösungsportfolio

gehören wir zu den größten europäischen Anbietern.

Mit **Valuemation** nutzen Sie eine modulare, integrierte und ITIL®-zertifizierte Suite für die effiziente operative Unterstützung Ihrer Serviceprozesse im IT Service Management, HR Service Management, Facility Management, Field Service/ Technischen Kundendienst und mehr.

Profitieren auch Sie von unserer mehr als 35-jährigen Erfahrung im Service Management. Namhafte Referenzen sprechen für unsere Leistungsfähigkeit. Gerne informieren wir Sie, wie wir Sie in Ihrem Projekt unterstützen können!

Kontakt

USU AG, Spitalhof, 71696 Möglingen, Tel.: +49 (0) 7141 / 4867 - 440

WENDIA GMBH DEUTSCHLAND



Wendia

[WWW.WENDIA.COM](http://www.wendia.com)

Making Service Management Happen

Wendia ist Hersteller der mehrfach ITIL zertifizierten Service Management Tool-suite POB. Das 1990 gegründete Unternehmen ist mit Niederlassungen und Kunden in Europa und den USA vertreten.

Wendias Service Management Toolsuite optimiert und automatisiert Prozesse in allen Fachabteilungen des Unternehmens.

Mit FastPass deckt Wendia außerdem ein sicheres und mit aktuellen Compliance Richtlinien übereinstimmendes Passwortmanagement ab.

Kontakt

Wendia GmbH Deutschland

Garmischer Straße 10
80339 München

Tel.: +49 (0) 89 / 1893 655 - 0

wendia@wendia.de

T-SYSTEMS INTERNATIONAL GMBH

T · · Systems ·

[WWW.T-SYSTEMS.DE](http://www.t-systems.de)

Mit Standorten in über 20 Ländern, 46.000 Mitarbeitern und einem externen Umsatz von 8,2 Milliarden Euro (2015) ist T-Systems einer der weltweit führenden Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnologie (engl. kurz ICT). T-Systems bietet integrierte Lösungen für Geschäftskunden: vom sicheren Betrieb der Bestandssysteme und klassischen ICT-Services über die Transformation in die Cloud einschließlich bedarfsgerechter Infrastruktur, Plattformen und Software bis hin zu neuen Geschäftsmodellen und Innovationsprojekten rund um Zukunftsfelder wie Datenanalyse, Internet der Dinge, Maschine-zu-Maschine-Kommunikation (M2M) und Industrie 4.0. Grundlage dafür sind globale Reichweite für Festnetz- und Mobilfunk, hochsichere Rechenzentren, ein umfassendes Cloud-Ökosystem aus standardisierten Plattformen und weltweiten Partnerschaften sowie höchste Sicherheit.

Unsere Services:

- Umfassendes Cloud-Ökosystem
- Klassische IT trifft moderne - Digitalisierung
- Hochleistungsnetze für Unternehmen
- Internationale Netz-Allianzen
- Kampf gegen Cyber-Angriffe
- Vernetztes und autonomes Fahren

Weitere aktuelle Informationen zu den Lösungen und Projekten von T-Systems finden Sie unter: www.t-systems.de