



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

10:00 - 10:05 Begrüßung und Eröffnung der Veranstaltung
durch den Vorstand des **itSMF** Deutschland e.V.

10:05 - 10:15 Begrüßung durch den Gastgeber
Folkert **Jung** direkt gruppe GmbH, Business Partner, Executive Consultant, Prokurist

10:15 - 11:00 VERÄNDERUNGSDRUCK AUF IT SERVICE KATALOG- UND PREISGESTALTUNG
Achim **Heidebrecht**, CTO der NOVUM GmbH

11:00 - 11:30 DIE 10 GRÖSSTEN IRRTÜMER BEI DER ERSTELLUNG VON IT-SERVICEKATALOGEN: WÜRBER SERVICE CATALOGUE MANAGER NICHT FALLEN DÜRFEN
PD Dr.-Ing. habil. Robert **Scholderer**, MetaOne GmbH

11:30 - 12:00 KAFFEPAUSE UND BESUCH DER AUSSTELLER, NETWORKING

12:00 - 12:30 SERVICE KOSTEN IM SERVICEKATALOG: WIE ERMITTELT MAN PREISE? WELCHES „PREISSCHILD“ ORDNET MAN SERVICES ZU?
Prof. Dr. Horst **Tisson**, Tisson & Company GmbH / FOM Hochschule

12:30 - 13:00 AUTOMATISIERUNG VON SERVICE REQUESTS WIE MAN AUS EINEM SERVICEKATALOG ITEM DIREKT WORKFLOWS ANSTÖSST
Michele **Meilinger**, Senior Pre-Sales Consultant, Ivanti Deutschland

13:00 - 14:00 MITTAGSPAUSE UND BESUCH DER AUSSTELLER, NETWORKING

14:00 - 14:30 GOOD TO GREAT! STRUKTURIERUNG DES PRODUKT- UND SERVICE-KATALOGS ALS WERTTREIBER
Patrick **Büch**, Head of Business Line Service Management, FNT GmbH

14:30 - 15:30 BREAK OUT SESSIONS / SPEED DATES

1. Session 1: Definition des Services im Service Katalog: Beispiele aus der Praxis
2. Session 2: Definition von Prozessschnittstellen beim Sourcing (direkt gruppe)
3. Session 3: „Preis“-frage: was IT-Experten über Transfer Pricing wissen müssen...

4. Speed Dates zum Service Katalog bei unseren Ausstellern direkt gruppe GmbH, Ivanti FNT und PRATHO / VALpro:
sehen Sie sich Live an, wie ein State of the Art Service Katalog aussehen muss

15:30 - 16:00 KAFFEPAUSE UND BESUCH DER AUSSTELLER, NETWORKING

16:00 - 16:30 ZUSAMMENFASSUNG BREAK OUT SESSION / PODIUMS- UND PUBLIKUMS-DISKUSSION
moderiert vom Vorstand des **itSMF** Deutschland e.V.

16:30 - 17:00 Business Service Management und die Vermeidung von Schatten IT
Mathias **Traugott**, CEO, Punctdavista AG GmbH

ab 17:00 ZUSAMMENFASSUNG, ENDE DES EVENTS

PARTNER & SPONSOREN



HISOLUTIONS



**SERVICE-KATALOGE,
-DEFINITIONEN UND
-KOSTEN IN DER PRAXIS**

27.09.2017 • HAMBURG •

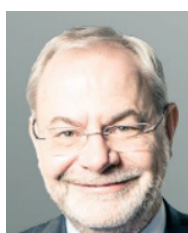
27.09.2017 HAMBURG - DIREKT GRUPPE



Folkert Jung, networks direkt / direktgruppe

Folkert Jung ist Executive Consultant und Prokurist mit langjähriger Erfahrung als Berater im IT-Service-Management- und Business-Umfeld.

Er ist seit 1989 in der IT tätig und kann auf eine Vielzahl von Großprojekten und Beratungsaufträgen zurückblicken. In der direkt gruppe leitet er den Portfolio-Bereich „Enterprise Service Management“ und ist als Business Partner für ein Beraterteam verantwortlich.



Achim Heidebrecht, CTO der NOVUM GmbH

Seine Schwerpunkte liegen in den Bereichen Business/IT Alignment mit Fokus auf IT-Strategie, IT-Architektur, Change und Transition Management beim Einsatz von Cloud Services. Er unterstützt seine Kunden sowohl bei der Definition und Weiterentwicklung dieser Themen, als auch bei der Durchführung von Audits und Reviews.

Achim Heidebrecht ist seit 1982 erfolgreich in der IT-Branche tätig und verfügt über umfangreiche Erfahrungen, sowohl im Anwender- als auch im Beratungsumfeld. Er ist Preisträger des Best-in-Cloud Awards 2014 in der Kategorie IaaS/PaaS und des Digital Leader Awards 2016 in der Kategorie Invent Markets. Seit 2017 ist er als Juror des Digital Leader Awards tätig.



PD Dr.-Ing. habil. Robert Scholderer, MetaOne GmbH

Robert Scholderer arbeitet als Service-Level-Manager und Servicekatalog-Manager für Konzerne. Seit 2006 hat er begonnen, IT-Servicekataloge für Konzerne zu erstellen. Mit über 100 IT-Servicekatalogen hat er ein einzigartiges Wissen aufgebaut.

Seit 2015 zählt sein SOUSIS-Modell zur Beschreibung des Service-Level-Managements neben COBIT, ISO 20000 und ITIL offiziell zu den vier internationalen IT-Standards für die Gestaltung und Verhandlung von SLAs. Er ist Autor des 2017 erschienenen Buchs „IT-Servicekatalog“, das bereits jetzt zu den 20 wichtigsten Informatik Büchern zählt.



Prof. Dr. Horst Tisson, Tisson & Company GmbH / FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Vita:

- Studium Betriebswirtschaftslehre, Universität Hamburg
- Arbeitgeber: IBM, Andersen Consulting (Accenture), WashTec, Thomas J. C. Matzen
- Unternehmer seit 1995, Tisson & Company GmbH
- Professur für Betriebswirtschaftslehre an der FOM, insb. Informationsmanagement & Controlling seit 2009
- Mitbegründer der Digitalisierungsallianz www.digitalisierungsallianz.com
- Kooperation EY und nicetec im Bereich Transfer Pricing



Michele Meilinger, Senior Pre-Sales Consultant, Ivanti Germany

Michele Meilinger ist Senior Pre-Sales Consultant bei Ivanti Germany in Frankfurt am Main.

Bis Ende 2016 war er als Senior Presales Consultant bei der Matrix42 AG tätig. In der Zeit zwischen 2008 und 2014 übte er bei Matrix42 Rollen als Manager Package Cloud sowie Senior Sales Engineer aus.

Seine Karriere begann er als Sales Engineer bei der helpLine GmbH und bei der Prisma GmbH. Er ist ausgebildeter Techniker und nach ITIL zertifiziert.

27.09.2017 HAMBURG - DIREKT GRUPPE



Patrick Büch - Head of Business Line Service Management, FNT GmbH

Patrick Büch ist verantwortlich für den Geschäftsbereich Service Management bei der FNT GmbH. Davor bekleidete er verschiedene Positionen im Business Development, Produkt Management und in der strategischen Marktentwicklung bei IDS Scheer AG und Software AG.

Herr Büch ist seit mehr als 17 Jahren in der IT Branche tätig und als Evangelist für die Themen Enterprise Architecture und IT Service Management international aktiv. Er publiziert regelmäßig in Fachmagazinen und ist Co-Autor von „The Intelligent Guide to Enterprise BPM“.



Mathias Traugott, CEO, Punctdavista AG

Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT Governance Experte verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT Organisation der schweizerischen Fluggesellschaft.

Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim grössten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in ITIL®, COBIT®, DevOps sowie als CEO der Punctdavista AG.

Als Beirat beim itSMF Deutschland, weltweiter Keynote-Speaker und Autor gibt er seine Erfahrungen weiter und prägt das Thema Service Provider in der digitalen Welt aktiv mit. Er ist u.a. Autor des itSMF Buches „Perspektivwechsel im ITSM“.



Dr.-Ing. Frank Schöneborn, Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Seit April 2015 ist Herr Schöneborn Partner bei EY Deutschland und als Experte für Operational Transfer Pricing an der Schnittstelle Tax-Accounting-Controlling-IT tätig.

Davor war er 16 Jahre in großen Industriekonzernen (DAX, MDAX) in verschiedenen Positionen u.a. als CFO in UK, Leiter Globales Spartencontrolling und Group TP-Management verantwortlich. Er verfügt über umfangreiche Erfahrungen im Konzern-Accounting & Controlling sowie in der Umsetzung von TP-Systemen in Organisationen, Prozessen und IT-Systemen.

MEINE NOTIZEN	

27.09.2017 HAMBURG - DIREKT-GRUPPE

GOLD

DIREKT GRUPPE GMBH



www.direkt-gruppe.de

Die direkt gruppe - Gründungsjahr 1998, über 200 Mitarbeiter und Standorte in Hamburg (Hauptsitz), Köln, Paderborn und München - begleitet IT-Organisationen von der Analyse über die Implementierung bis hin zum Betrieb. Die zunehmende Komplexität dieses Prozesses beherrschen die erfahrenen Berater perfekt, denn ihr Credo lautet: mit den Technologien von morgen die Herausforderungen der Gegenwart bewältigen.

Die direkt gruppe ist mit ihrem integrativen Kompetenzmix ideal am deutschsprachigen Markt positioniert. Sie unterstützt ihre Kunden bei der Steigerung ihrer Wandlungsfähigkeit durch Beratung und Implementierung in den Bereichen Strategie, Technologie, Prozesse, Organisation, Kommunikation und Kultur. Dabei werden innovative Lösungen wie Cloud-Orchestrierung, Enterprise Service Management, Risk- und Compliance-Management, Multi-Provider-Steuerung sowie Kollaborations- und Geschäftsprozessintegration gebündelt. networks direkt ist als größtes Unternehmen der direkt gruppe der Partner zur Transformation von IT-Architekturen in Strukturen des 21. Jahrhunderts. Die Berater liefern Analyse, Konzeption und Umsetzung aus einer Hand. Hohe Tech-

nologiekompetenz und ein hervorragendes IT-Technologie- und IT-Prozessverständnis sind dabei ebenso selbstverständlich wie umfassendes Know-how über die aktuellen Fokusthemen zukunftsfähiger IT-Architekturen wie „Cloud“, „Enterprise Service Management“, „Transformation“ und „Informationssicherheit“. Details entnehmen Sie der itSMF Webseite zum Event.

Kontakt:

direkt gruppe GmbH

Hauptsitz Hamburg,
Griegstraße 75, Haus 26
22763 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 / 88155 - 0

info@direkt-gruppe.de

GOLD

IVANTI DEUTSCHLAND GMBH



www.ivanti.de

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 Lumenion) mit dem Ziel, IT-Organisationen als Kompetenzpartner erfolgreich durch den Transformationsprozess vom Arbeitsplatz zum Digital Workspace zu begleiten.

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



GOLD

FNT GMBH

FNT ist führender Anbieter integrierter Softwareprodukte für die Dokumentati-
on und das Management von IT- und Telekommunikationslösungen sowie Re-
chenzentren mit Hauptsitz in Ellwangen (Jagst).

FNTs innovative Software wird bereits seit 1994 weltweit als IT Management
Lösung/ OSS bei Unternehmen, Rechenzentren, Telekommunikationsdienst-
leistern und Behörden von mehr als 25.000 Benutzern verwendet.

FNT ServicePlanet

Die Software FNT ServicePlanet ist die Schaltzentrale für das Produkt Port-
folio- und Service Management. Mit FNT ServicePlanet definieren, verwalten
und überwachen Sie alle Ihre Business Services und Service Assets über den
gesamten Service – Lifecycle. Durch die Standardisierung von Produkten und
deren Bestandteile in FNT ServicePlanet, werden alle Produkt- und Service-re-
levanten Informationen in einer zentralen Datenbank zusammengefasst.
Produkte können somit effizient wiederverwendet und Services in gleichblei-
bend hoher Qualität zu kontrollierbaren Kosten flexibel zur Verfügung gestellt
werden.



www.fntsoftware.com

Kontakt

FNT GmbH

Facility Network Technology
Röhlinger Str. 11
73479 Ellwangen / Jagst

Tel.: +49 (0)7961 / 9039 - 0

info@fntsoftware.com

SILBER

PRATHO GMBH

connecting IT with BUSINESS!

Steuern Sie den Wertbeitrag ihrer IT zum Unternehmenserfolg!

Mit der Beratungserfahrung von über 12 Jahren in IT Service Management ent-
wickelte PRATHO eine Methodik im IT Financial Management.

Mit unserer Software Suite VALpro®ITSM ermöglichen wir unseren Kunden die
durchgehende Darstellung und vollautomatisierte Kostenberechnung von IT
Services.

VALpro®ITSM ermöglicht der IT Organisation Kostentreiber zu identifizieren,
Flaschenhälse zu lokalisieren und die Kosten verursachungsgerecht auf die
Fachbereiche zu verteilen.



www.pratho.com

www.valpro.eu

Kontakt

PRATHO GmbH

Münchner Str. 17
83607 Holzkirchen

Tel.: +49 (0)8024 / 47732 - 0

Fax: +49 (0)8024 / 47732 - 123

info@pratho.com



BRONZE

USU

www.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.

Die USU ist spezialisiert auf Software-Lösungen und Beratung für das IT Service Management und Enterprise Service Management. Wir richten unsere Service-management-Lösungen konsequent an den Bedürfnissen der Anwender aus und unterstützen damit gleichermaßen Service-Provider und Servicekunden.

Kontakt

USU AG

Spitalhof

71696 Möglingen

Tel.: +49 (0) 7141 / 4867 - 440

Fax.: +49 (0) 7141 / 4867 - 909

www.usu.de

HiSOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist einer der führenden Spezialisten in der IT-Managementberatung. Wir stehen für zukunftsweisende IT-Strategien, effektive IT-Governance, moderne IT-Organisation und effizientes IT-Service Management. Unserer praxisnahen Beratungskompetenz vertrauen IT-Verantwortliche von über 500 Kunden seit nunmehr 25 Jahren.

HiSolutions ist auf herstellerunabhängige IT-Managementberatung fokussiert und begleitet ihre Kunden in nahezu allen Unternehmenssektoren, in der öffentlichen Verwaltung und in diversen Non-Profit-Organisationen.

Die über 100 Mitarbeiter und fest angestellten Berater der HiSolutions AG bringen ihre spezifische Umsetzungserfahrung in über 250 Projektsituationen jährlich ein. HiSolutions wurde mehrfach für verschiedene Innovationen, für sein kontinuierliches Wachstum sowie im bundesweiten Beratervergleich als „Top

Consultant“ ausgezeichnet.

Die HiSolutions AG ist der Partner des IT-Managements. Wir helfen unseren Kunden, die eigene Organisation lean und agil zu gestalten, so dass mit einer hohen Kunden- und Serviceorientierung die Chancen der Digitalisierung im Geschäft effektiv genutzt werden können.

Kontakt

HiSolutions AG

Bouchéstrasse 12

12435 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 / 533289 - 0 / Fax: +49 (0) 30 / 533289 - 900

info@hisolutions.com

www.hisolutions.com

www.hisolutions.com

PUNCTDAVISTA AG

WIR STARTEN DA WO SIE STEHEN

Seit 14 Jahren unterstützt und berät die Punctdavista AG mit dem Hauptsitz in Aarau in der Schweiz, einer Niederlassung in Cheyres in der französischsprachigen Schweiz und einer Repräsentanz in Hamburg Ihre Kunden bei allen Fragestellungen rund um die Digitalisierung:

Von der Entwicklung, Definition und Etablierung der Strategie bis hin zur Umsetzung im Tagesgeschäft inklusive dem Management des organisatorischen Wandels.

Im Fokus unseres Handelns steht stets das Geschäft unserer Auftraggeber. Mit praxisnahen und erprobten Instrumente, Methoden und Ausbildungen bieten wir die passenden erprobten Lösungen.

Wir starten da wo Sie stehen, handeln mit Weitblick, verschaffen Durchblick und sorgen für Ausblick!



www.punctdavista.ch

Kontakt

Punctdavista AG

Hauptsitz **Schweiz**

Punctdavista AG, Bleichemattstrasse 42, CH - 5000 Aarau

Fon +41 43 277 0900, Fax +41 43 277 0901

Repräsentanz **Deutschland**

Punctdavista

Hafencity, Am Sandtorpark 8

DE - 20457 Hamburg

Fon +49 152 0927 1195



BRONZE

SYSCOVERY BUSINESS SOLUTIONS GMBH

Seit 1999 bündelt die syscovery Business Solutions GmbH ihre Erfahrungen und Innovationen zum Thema Service Lifecycle Management und Identity Management in Softwarelösungen wie der SavvySuite.

Die SavvySuite ist eine intelligente und effiziente Software, die Ihre IT-Prozesse ausgehend vom Servicekatalog, der Serviceerbringung bis hin zum Finanzwesen erfolgreich und nachhaltig implementiert. Mit der SavvySuite lassen sich IT-Services ganzheitlich und umfassend über die gesamte Nutzungsdauer hinweg transparent und übersichtlich verwalten.

Angefangen bei der Konsolidierung von Stammdaten im SavvySuite Identity Management, der Anforderung und Verwaltung von IT-Services im Request Management, über die richtlinienkonforme Abbildung von Geschäftsprozessen und Berechtigungsvergaben oder der vollständigen Automatisierung der Servicebereitstellung bis hin zur transparenten Verrechnung der Leistung im Invoice Management.



www.thesavvysuite.com

Kontakt

syscovery Business Solutions GmbH

**Am Römischen Kaiser 7
67547 Worms**

Fon: +49 (0)6241 / 940 90 - 0

Fax: +49 (0)6241 / 940 90 - 49

www.syscovery.de

MEINE NOTIZEN
