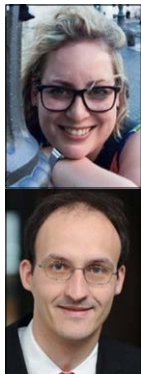


14. Swiss Business & IT-Service-Management Forum 2018

Am 20. 3. 2018 fand auch dieses Jahr wieder das IT-Service-Management Forum im Technopark Zürich statt, dieses Jahr bereits zum 14. Mal. Das Event, welches von BITSeN.ch, itSMF Schweiz, itSMF Österreich, Future Network und CON•ECT Eventmanagement gemeinsam veranstaltet wurde, hatte – wie auch schon in den Vorjahren – wieder über 100 Teilnehmer. Wie gewohnt moderierte Miguel-Angel Jiménez gemeinsam mit Angelo Leisinger die Veranstaltung.

Eröffnet wurde das Event durch eine Ansprache von BITSeN.ch und CON•ECT.



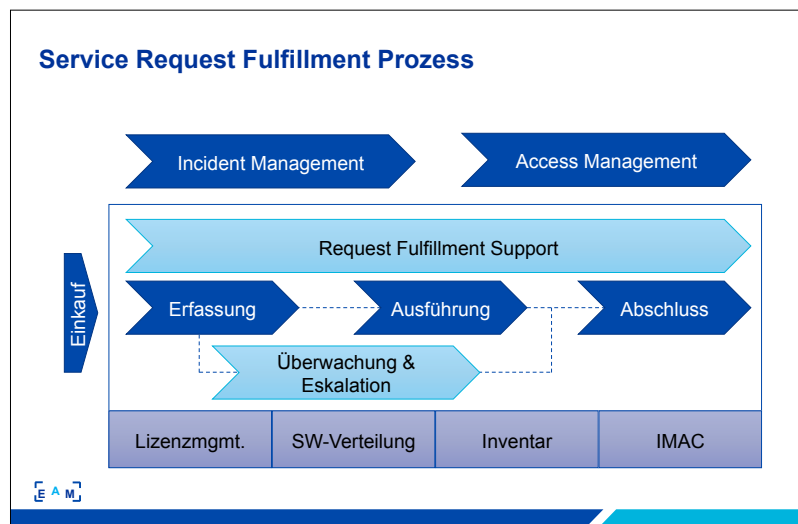
Chantal Considine,
Martin Fischer
(Baloise Group)

Der erste Vortrag über die Automatisierung des Service Request Fulfillments bei der Baloise Group wurde von **Martin Fischer (Baloise Group)** in Zusammenarbeit mit Frau **Chantal Considine (Baloise Group)** – die am Veranstaltungstag leider verhindert war – gehalten. Es wurde darauf hingewiesen, dass wer seine ITSM-Prozesse digitalisieren möchte, zuerst die Hausaufgabe der Automatisierung meistern muss.



»Die Automatisierung ist eine Grundvoraussetzung zur Digitalisierung. Dabei muss oft der Weg vom Primitiven über das Komplizierte zum Einfachen beschritten werden. Um diese Einfachheit bei der Automatisierung des Service Request Fulfillments zu erhalten, benötigt es Iterationen und das Zusammenspiel verschiedener Disziplinen u. a. Business, Design Thinking und Architektur.«

Die Corporate IT der Baloise Gruppe hat dies in den letzten Jahren für den Request-Fulfillment-Prozess gemacht.



Hardware, Software und IT-Dienstleistungen können nicht nur über einen Shop bestellt werden, sondern auch deren Auslieferung bis zur Kundenzufriedenheitsumfrage ist automatisiert.

Anschließend hat **Thomas Spring (PLAIN IT AG)** darüber gesprochen, wie die Digitalisierung die Fachbereiche fordert und wie im Gegenzug die Fachbereiche die Digitalisierung fordern. Während heute bereits viele IT-Services teilweise automatisiert ablaufen, finden sich in den serviceorientierten Fachbereichen wie



Thomas Spring
(PLAIN IT AG)

beispielsweise »Human Resource Management«, »Beschaffung & Logistik«, »Facility Management«, »Financial Management« etc. oftmals noch konventionelle Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet.

Thomas Spring hat erörtert, wie Enterprise Service Management der IT die Gelegenheit verschafft, Wissen weiterzugeben und sich in allen Bereichen als Business-Enabler und strategischer Partner zu etablieren. Wie die IT können damit auch die Fachbereiche ihre Services effizient, komfortabel und unternehmensweit in gleich-

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

Wertschöpfung – Service Management

- Das Service Management ist die Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für den Kunden, in Form eines Service verfügbar sind.
- Serviceorientierte Fachbereiche haben oftmals noch konventionelle Vorgehensweisen: Manuelle Prozesse werden über Tabellen oder auf Papier verwaltet, Anfragen per E-Mail gestellt und ebenso beantwortet.



«Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.»



Enterprise Service Management verschafft der IT die Gelegenheit, Wissen weiterzugeben und sich in allen Bereichen als Business-Enabler und strategischer Partner zu etablieren.

© PLAIN IT AG 2017

22. Februar 2018

Seite 7

Mit dem Thema »Künstliche Intelligenz im Service« befasste sich **Frédéric Monard (PIDAS)**.

»Die Schaffung von ausgezeichneten und relevanten Kundenerlebnissen ist entscheidend, um die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sicherzustellen.«

Frédéric Monard zeigte auf, wie man schrittweise den Kundennutzen durch den

bleibender Qualität zur Verfügung stellen. Der Kostendruck, welcher die IT als auch Fachbereiche ausgesetzt sind, verringert sich und die Effizienz und Effektivität aller Mitarbeitenden kann erhöht werden.

Im Referat wurde ein Überblick gegeben – basierend auf Best-Practice-Erfahrungen der PLAIN IT AG – wie Enterprise Service Management im Unternehmen etabliert und wie dabei vorgegangen werden kann. Anhand eines Beispiels wurden in einer Demo konkrete Lösungsansätze eines HRM-Enterprise Service Management Systems gezeigt.

Einsatz von AI, Machine Learning und NLP steigern kann, und dies sowohl auf bestehenden Kanälen als auch auf neuen wie Chatbots. Verschiedene Praxisbeispiele verdeutlichen, dass gute Lösungen das Automationspoten-



Erwin Bratengeyer
(Donau-Universität
Krems)

»Künstliche Intelligenz quo vadis?« Einblicke in den aktuellen Stand der Entwicklung und mögliche Zukunftsszenarien gab **Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)**. Gegenwärtig wird weltweit massiv in die Weiter-

entwicklung von Systemen, die auf künstlicher Intelligenz basieren, investiert, wobei beträchtliche technologische Fortschritte erzielt werden. Aktuelle Errungenschaften, flankiert von Fortschritten in Quantum Computing und Neurowissenschaften, wurden skizziert und kontroverse Standpunkte betreffend potenzieller Nutzen und Gefahren sogenannter starker KI wurden dargestellt.

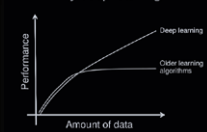
Noch leben wir in einer Zeit »schwacher« KI, in der zum Beispiel Sprachassistenten mehr oder weniger wertvolle Dienste leisten und Roboter allmählich mehr Autonomie gewinnen. Dr. Erwin Bratengeyer rief aber ins Bewusstsein, dass exponentiell verlaufende Entwicklungen in sehr kurzer Zeit für unmöglich gehaltene Resultate erzeugen können – bei denen noch nicht absehbar ist, ob die Menschen eher davon profitieren werden oder ob sie sich bedroht sehen.

Deep Learning – lernen an Beispielen

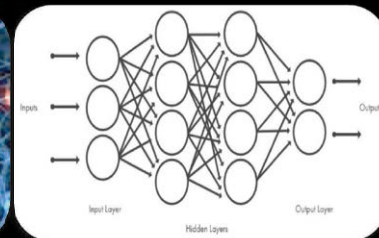
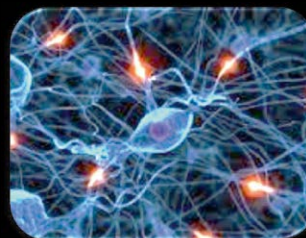
Nutzung neuronaler Netzwerkarchitekturen

- ✓ Neue Verbindungen knüpfen
- ✓ Andere Verbindungen auflösen
- ✓ Ändern der Gewichtung von Verbindungen
- ✓ Schwellenwerte anpassen
- ✓ Hinzufügen oder entfernen von Neuronen

Why deep learning

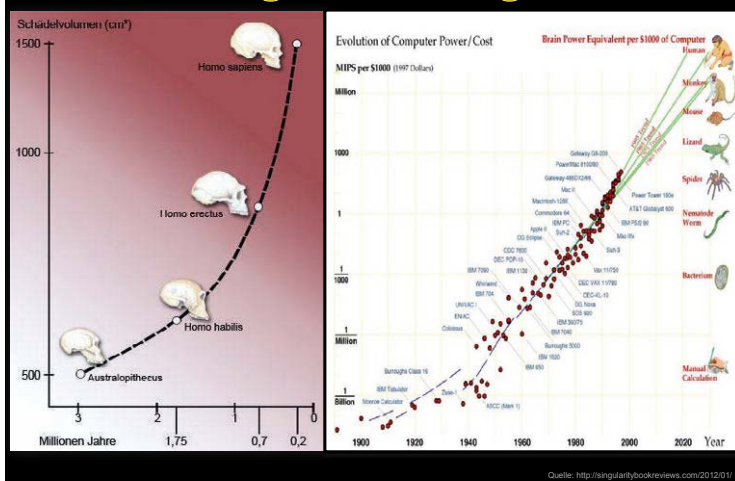


Artificial Neural Network



Quelle: <https://www.mathworks.com/discovery/deep-learning.html>

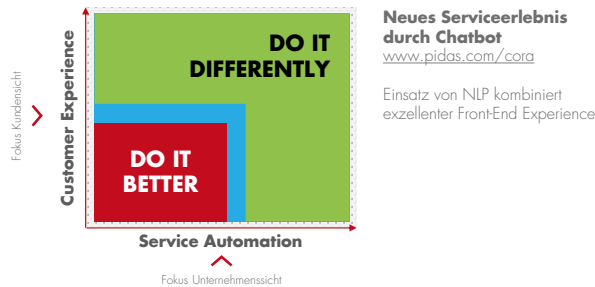
Rechenleistung? Entwicklungszeit!!



Quelle: <http://singdatainbookreviews.com/2012/01/>

DIGITALE TRANSFORMATION

Do it differently!



Neues Serviceerlebnis durch Chatbot

www.pidas.com/cora

Einsatz von NLP kombiniert exzellenter Front-End Experience

PIDAS – The Customer Care Company

8

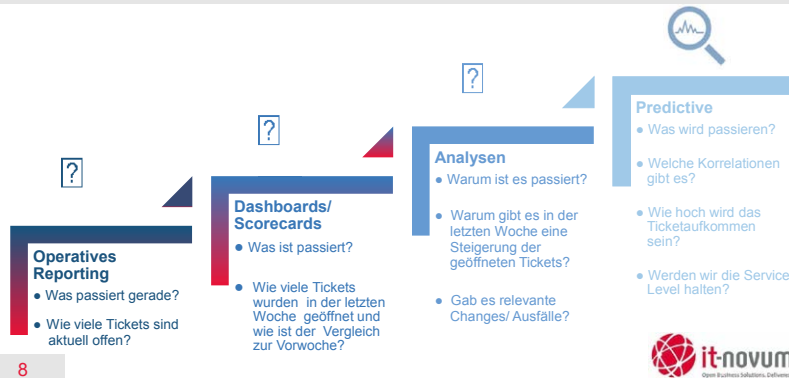


Frédéric Monard (PIDAS)

zial durch den Einsatz neuester Technologien besser ausschöpfen und damit die Customer Experience steigern können. Es braucht aber noch einiges an Experimentieren und Lernen und man muss bereit sein, auch ungewohnte Wege zu gehen.

Anschließend trug **Stefan Müller (it-novum)** zum Thema »Vom operativen Reporting zur Analyse: Der Weg zu einer ganzheitlichen Sicht auf die IT Services« vor. Stefan Müller, Director Big Data Analytics bei it-novum, sprach mit ITSM Analytics einen wichtigen Trend an. Unternehmen setzen für IT Service Management viele verschiedene Tools für Monitoring, Ticketsysteme etc. ein. Allen ist jedoch gemein, dass sie unzureichende Auswertungsmöglichkeiten

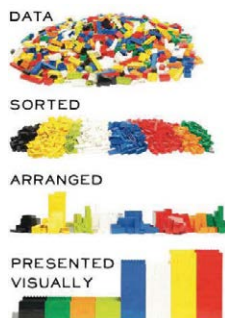
Vom operativen Reporting zur Analyse



8



Intuitive Visualisierung von Informationen



Herausforderungen

- Zielgruppenspezifische Aufbereitung
- Intuitive Informationserfassung
- Bereitstellung von Benchmarks

Lösungen

- Rollenbasierte Dashboards
- Best Practices Datenvisualisierung
- Geführte Analysen für Fachanwender

12



AGENDA DER VERANSTALTUNG

Automatisierung des Service Request Fulfillments bei der Baloise Group

Chantal Considine, Martin Fischer (Baloise Group)

Die Digitalisierung fordert die Fachbereiche – und die Fachbereiche fordern die Digitalisierung.

Thomas Spring (PLAIN IT AG)

Künstliche Intelligenz quo vadis? Einblicke in den aktuellen Stand der Entwicklung und mögliche Zukunftsszenarien

Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)

Künstliche Intelligenz im Service

Frédéric Monard (PIDAS)

Vom operativen Reporting zur Analyse: Der Weg zu einer ganzheitlichen Sicht auf die IT-Services

Stefan Müller (it-novum GmbH)

Managen Sie noch oder clouden Sie schon? Alle Prozesse sicher vereint auf einer Plattform

Patrick Joder (Swisscom)

ITSM und sicherer Umgang mit Privilegierten Benutzerkonten

Christian Götz (Genesis/Cyberark)

AI powered Enterprise @ Continental IT

Oliver Lindner (Continental IT)

Service Management »Buzz Words« (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.)

Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

Software Asset Management in der Swisscom

Gilbert Mariéthod (Swisscom)

Best Practice von ABB: Multi-Supplier Change Management nach SIAM – Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern

Markus Müller (ABB Schweiz)

Multiprovider Management

Christian Knecht (Karer Consulting)

bieten. openLighthouse ist eine auf der offenen Plattform von Pentaho basierte Analysesoftware, die Daten aus jedem System extrahieren und auswerten kann. Die Auswertungen können den Endanwendern über Reports oder Dashboards zur Verfügung gestellt werden.

»ITSM Analytics bietet Hilfe für entscheidende Erkenntnisse aus und für ITSM zu gewinnen, dies ist dann möglich, wenn alle Datenquellen integriert werden, der 360-Grad-Blick auf die IT-Services ermöglicht die ganzheitliche Beurteilung der eigenen Leistungsentwicklung.«



Patrick Joder (Swisscom)

»Managen Sie noch oder clouden Sie schon? Alle Prozesse sicher vereint auf einer Plattform« Dieser Fragestellung widmete sich **Patrick Joder (Swisscom)** nach der Mittagspause. Er hielt ein Referat über Enterprise Service Management. Störungen, Anfragen und Bestellungen werden nicht kanalisiert und in Insellösungen abgearbeitet. Ein neues Modell muss her, um die Interaktionen von Leistungsbezüger und -erbringer neu zu gestalten. Die Prozesse können in ServiceNow digitalisiert werden und bieten jedem Benutzer ein individuelles Erlebnis.

»Wir müssen aufhören zu managen und beginnen über die Cloud zu kommunizieren.«

Patrick Joder präsentierte zudem 2 spannende Projekte innerhalb der Swisscom, in welchen ServiceNow die Basis ist:

Typische Anwendungsfälle für Privileged Account Security Offensiven

- Unterbinden der Ausbreitung von Angreifern in einem Netzwerk („Lateral Movement“) durch dedizierte, lokale Administratorenkonten und individuelle Passworte pro System
- Verhindern einer irreversiblen Übernahme der zentralen Benutzer- und Berechtigungsplattform im Unternehmen (z.B. durch Kerberos-Attacks wie Golden Ticket)
- Entfernen (statischer) Anmeldeinformationen in Anwendungen und Skripten
- Schutz vor „Malware/Ransomware“ durch Entziehen von (lokalen) Administratorrechten und Least Privileges Management
- Kontrollierter und Nachvollziehbarer Remote Access durch Dritte oder externe Dienstleister („Privileged Isolation“)
- Cloud Security
- Secure DevOps

GENESIS
SWISS TEAM

Harmonisierung im IT-Supportprozess für Großkunden und Funnel Management im Verkauf.

Im Anschluss daran sprach **Christian Götz (Genesis/ Cyberark)** über » ITSM und sicherer Umgang mit Privilegierten Benutzerkonten«. Moderne IT-Infrastrukturen und Service-Management-Prozesse erfordern schnelle und einfache Managementinfrastrukturen. Ohne die richtigen Privilegien ist eine effiziente Administration von IT-Systemen allerdings nicht möglich. Mit erweiterten Berechtigungen auf Systemen gehen allerdings auch erhöhte Sicherheitsrisiken einher. Ohne die richtigen Privilegien ist aber eine effiziente Administration von IT-Systemen schwierig umzusetzen. Dieser Vortrag stellte den Risiken, die mit der unkontrollierten Nutzung Privilegierter Benutzerkonten in den ITSM Prozessen einhergehen, etablierte und leistungsfähige Lösungsansätze zum Schutz von Daten und IT-Systemen gegenüber. Die verschiedenen Möglichkeiten ITSM mit Privileged-Account-Lösungen zu paaren zielen unter anderem darauf ab, privilegierte Zugriffe auf die im Service-Management-Prozess involvierten Systeme effizient, sicher und nachvollziehbar zu gestalten.

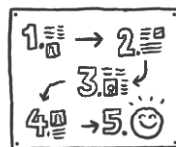


Christian Götz (Genesis/Cyberark)

Use Case 2: ITSM Harmonization Supportprozess Enterprise Customers



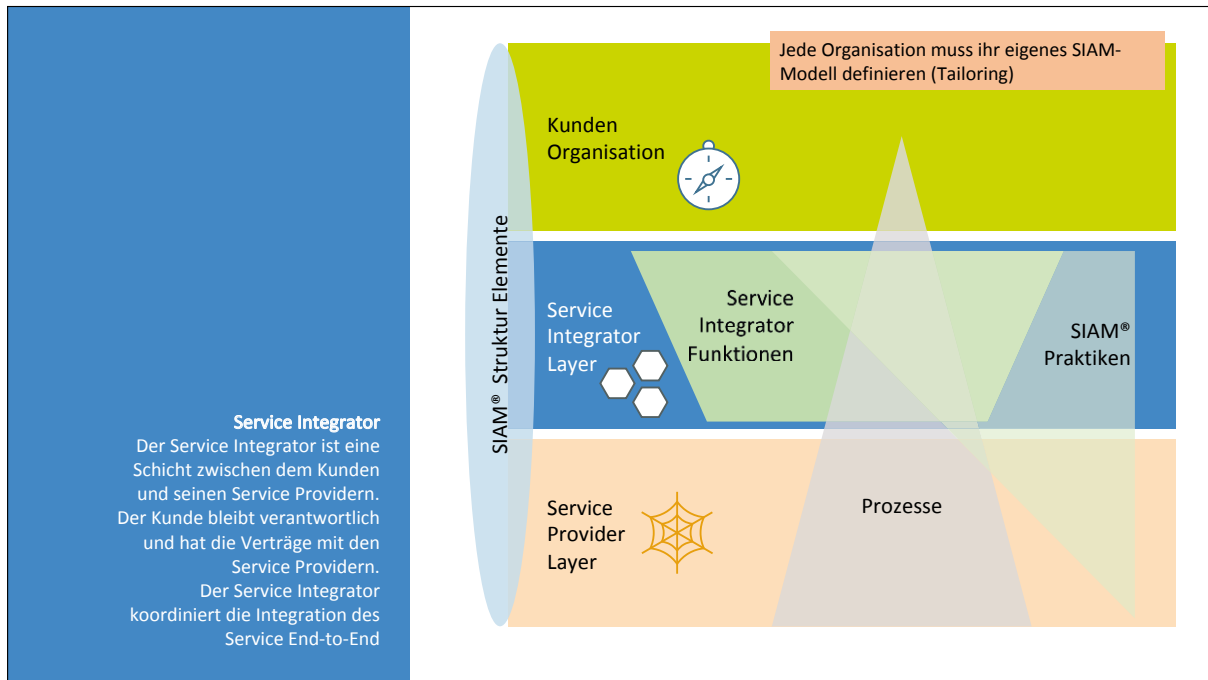
Ineffizienz (Lizenzen & Prozesse)
Systemwildwuchs
Kundeninformation zu wenig



Kundenerlebnis
Harmonisierung
Struktur in Architektur



Darauf folgte ein Überblick über Service Management »Buzz Words« wie SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc. von **Angelo Leisinger (Clavis ktlw AG)**. Einmal mehr ist die Diskussion im Service Management von vielen »Buzz Words« geprägt (SIAM, DevOps, Agile, VeriSM, ITIL Revision etc.). Dies ist einerseits erfreulich, denn



VeriSM™ die Neue

IFDC (International Foundation for Digital Competences - eine Non-Profit-Stiftung) hat den VeriSM™-Ansatz entwickelt und in Zusammenarbeit mit einem internationalen Expertenteam unter der Leitung von Claire Agutter entwickelt.

Foundation-Zertifizierung durch APMG, BCS und EXIN, Professional Zertifizierung in Vorbereitung (Q3 2018), Leader Zertifizierung in Vorbereitung (Q4 2018)

VeriSM™ ist ein ganzheitlicher (holistischer), am Kunden orientierter Ansatz für das Service Management. VeriSM™ versucht die vielfältige Landschaft von Best Practices und Methoden zum Nutzen der Kunden zu integrieren:

- Value-driven (wertorientiert)
- Evolving (sich entwickelnd)
- Responsive (reaktionsfreudig)
- Integrated (integriert)
- Service
- Management

- VeriSM™ trifft durchaus einen Nerv. ITIL hat durch die Kommerzialisierung nicht gerade an Vertrauen gewonnen und versucht gerade selbst zu neuen Ufern aufzubrechen.
- Hinter VeriSM™ stehen Leute, die man ernst nehmen muss. Dennoch ist die allgemeine Meinung der Experten «wait and see»

Service Management for the digital age

Angelo Leisinger
(Clavis klw AG)

es zeigt eine fast schon stürmische Entwicklung. Andererseits ist es auch recht verwirrend und es kostet Zeit, die Spreu vom Weizen zu trennen. Als Vertreter von BITSeN.ch gab Angelo Leisinger eine knappe und persönliche Bewertung der aktuellen Entwicklungen der ITSM-Methodiken.

Gilbert Mariéthod
(Swisscom)

Am Nachmittag referierte **Gilbert Mariéthod (Swisscom)** über das »Software Asset Management in der Swisscom«. Die Analyse der Nutzung von Software und deren Lizenzen ist nicht nur eine rechtliche

Pflicht, sondern birgt erhebliche Potentiale zur Reduktion von Kosten, Risiken und internen Aufwänden. Es wurden unter anderem zentrale Fragestellungen wie: Wie gestaltet man die Einführung einer solchen Lösung? Welche Prozesse und Umsysteme sind zu betrachten? erörtert.

»Die Einführung eines Software Asset Managements kostet Geld, benötigt Ressourcen und ist nicht innerhalb von einigen Wochen implementiert. Es braucht verlässliche und vollständige Inventare, die automatisiert generiert werden müssen. Nebst der Lizenzkonformität können mit einem funktionierenden Software Asset Management die bestehenden Softwareausgaben kontinuierlich gesenkt werden.«

Wieso braucht Swisscom ein Software Asset Management?

Die **Lizenzkonformität** muss für jegliche kommerzielle Software erfüllt sein, die durch Swisscom beschafft und durch Swisscom oder im Auftrag des Kunden von Swisscom betrieben wird. Dies unabhängig davon, ob die Nutzung **intern** durch Swisscom **oder extern** durch Dritte (Kunden, Lieferanten) erfolgt.



Lizenzmetrik beeinflusst Softwarekosten



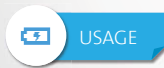
DEVICE

Die Lizenzierung erfolgt nach einem definierten Gerät



USER

Die Lizenzierung erfolgt nach User welche mit der Software arbeiten



USAGE

Die Lizenzierung erfolgt nach effektivem Einsatzgebrauch



Markus Müller (ABB)

Mit einer Best Practice von ABB zum Thema »Multi-Supplier Change-Management nach SIAM – Ein Blick in die Prozessgestaltung operativer Änderungen im globalen Konzern « schloss **Markus Müller (ABB)** an. Nach einer Beschreibung des operativen Umfeldes im Konzern ging Herr Müller auf spezifische Fragestellungen des Multi-Provider Managements ein, z. B. wie ein weltwei-

Gemeinsamkeiten oder Unterschiede zur eigenen Change-Management-Implementierung zu sehen. Ausgehend von einer schematischen Aufbauorganisation einer SIAM-Organisation bot Herr Müller in der zur Verfügung stehenden Zeit eine Anzahl von Aspekten, über die in zahlreichen Fragestellungen aus dem Publikum am Ende des Vortrags diskutiert wurde.

Die abschließende Präsentation der Veranstaltung hielt **Christian Knecht (Karer Consulting)**.



Christian Knecht
(Karer Consulting)

Zu Beginn seines Vortrags widmete er sich der Frage: »Was hat ein einfacher Bleistift mit digitalem Multiprovider Management zu tun?« Der Bleistift ist ein Produkt unzähliger Arbeitsschritte und Industrien, vom Bergbau (Mine), der chemischen Industrie (Lacke, Radiergummi) oder der Forstwirtschaft (Holzstift). In der Supply Chain digitalisierter Produkte und Dienstleistungen findet ebenfalls eine wachsende Arbeitsteilung statt (wir machen längst nicht mehr alles selbst), ebenso findet eine größere Spezialisierung statt (wir kaufen nicht mehr alles aus einer Hand, sondern spezifische Services oder Servicekomponenten vom jeweils besten Anbieter). Die große Herausforderung ist es je-

Funktionsweise der „Emergency CABs“ (ECABs) Struktur, Besprechungsfrequenz und Beschlussfähigkeit

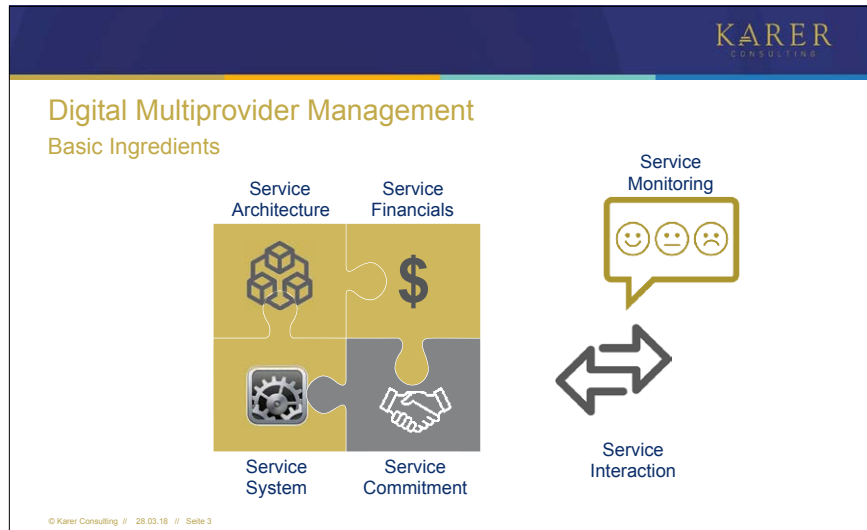
- Frequenz: Ad hoc
- Aktivitäten zum Einberufen stehen im Betriebshandbuch
- Für „Single Tower CAB“ und „E2E CAB“ gibt es jeweils die ECAB Variante mit anderen Entscheidungsregeln
- Entscheidungshoheit hat der betroffene „Technische Service Manager“ zusammen mit:

Single Tower ECAB	Cross Tower E2E ECAB
zwingendem Einbeziehen betroffener Anwendungsmanager	zwingendem Einbeziehen betroffener Anwendungsmanager und Tower
Fachbereichsrepräsentanz (SD&A)	Fachbereichsrepräsentanz (SD&A)
Tower-Verantwortliche (je nach Auswirkung auf deren Tower)	Wir von Rolle „Cross-Tower Change Koordinator“ einberufen

doch, die gesamte Lieferkette vom hintersten Application Server im Rack eines Cloud Providers bis zum Mobilen Device in den Händen des Endkunden durchgängig zu verstehen und diese ständig für den Serviceabruf verfügbar zu halten.

Dafür brauchen wir einen Ansatz aus der Kybernetik:

»Für ein funktionierendes digitales Multiprovider Management müssen wir einen geschlossenen Regelkreis aufbauen: Soll-Werte im Sinne des Service-Versprechens (gemäß Service Contract) müssen mit gemessenen Ist-Werten (aus dem Service Monitoring) abgeglichen werden können. Um steuernd (z. B. über finanzielle Incentives) eingreifen zu können, benötigen wir das Verständnis über die Service-Architektur, d. h. das Zusammenwirken zwischen den einzelnen Service-Bausteinen und dem dahinterliegenden Service-System.«



V. l. n. r.: Angelo Leisinger (Clavis klw AG), Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co AG, BITS&N.ch), Oliver Boy (ABB), Christian Knecht (KARER Consulting), Markus Müller (ABB), Bettina Hainschink (CON•ECT GmbH), Matias Eugster (KARER Consulting)

Die Veranstaltung wurde unterstützt von:



Firmenprofile

brainwaregroup

Die brainwaregroup entwickelt und implementiert Softwareprodukte der Marken Columbus und Spider für die Bereiche Software Management, Software Asset Management, Vertragsmanagement und Service Desk. Kunden sind mittlere und große Unternehmen aus allen Branchen. Seit über 25 Jahren ist die brainwaregroup Anbieter von branchenunabhängigen Softwarelösungen für IT- und Business-Verantwortliche. Die Leidenschaft des Unternehmens für Menschen und Technologie zeigt sich in ganzheitlich anwendbaren Lösungen, die technische und betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten vereinfachen. Die brainwaregroup verfügt über ein internationales, hoch qualifiziertes Team, das Vertrieb, Consulting/Integration, Training und Support für die angebotenen Lösungen sicherstellt.



Cordaware GmbH Informationslogistik

Cordaware GmbH Informationslogistik hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinformed werden Anwender zielgenau und unverzüglich über Störungen etc. informiert. Cordaware GmbH Informationslogistik | Derbystraße 5, 85276 Pfaffenhofen | www.cordaware.com



Link zur Homepage: <http://www.bestinformed.org/de/>

Genesis Swiss Team AG

Die Genesis Swiss Team AG ist ein börsennotierter Europäischer IT Consulting- und Lösungsanbieter mit Hauptsitz in Levallois-Perret bei Paris. Genesis Swiss Team AG ist mit über 3500 Mitarbeiter und einem Umsatz von 442 Mio Euro (2014) in 20 Länder in Europa und im nahen Osten tätig. Genesis Swiss Team AG wurde 1996 gegründet. Der Hauptsitz befindet sich in Ostermundigen, Zweigstellen in Zürich und Les Acacias. Als Genesis Swiss Team AG planen, realisieren und betreiben wir in der Schweiz Lösungen in den Bereichen IT Service Excellence (Service Management und Service Assurance), Cloud und IT Transformation, Risk & Security Management und IP/DNS/DHCP Management (DDI). Wir bieten unseren Kunden »Best Practices« Komplettlösungen aus einer Hand und arbeiten dabei eng mit langjährigen Partnern zusammen. Zu unserem Kundenstamm zählen große und mittlere Unternehmen aller Branchen, national und international.



it-novum

it-novum ist auf die Integration und Weiterentwicklung von Open-Source-IT-Lösungen im Geschäftsumfeld spezialisiert und darin führend im deutschsprachigen Raum. Unsere Expertise liegt in der Verbindung von Technologie-Know-how mit einem tiefen Verständnis für Geschäftsabläufe in Unternehmen.



- Konzerntochter der börsennotierten KAP-AG
- 85 Mitarbeiter am Hauptsitz in Fulda und den Niederlassungen in Berlin, Dortmund, Wien und Zürich.
- Mehr als 750 erfolgreiche Projekte in über 15 Jahren
- ISO 9001:2008 Zertifizierung
- Unsere Kunden sind große mittelständische Unternehmen und Konzerne. Dazu gehören unter anderem: Evonik, Deutsche See, Wiener Wohnen, Fraunhofer Institut, Oberlandesgericht München, BOS, Wolf Theiss, Stadwerke Gießen, Deutsche BKK, ÖAMTC.

Weitere Informationen finden Sie unter: it-novum.com

Microdyn

Die MICRODYN AG ist seit 10 Jahren regionaler und zertifizierter BOMGAR Partner in der Schweiz. Sie ist spezialisiert auf Enterprise Remote Control und Privileged Access Management sowie IT-Security-Lösungen.



PLAIN IT AG

»PLAIN IT – IHR PARTNER IM SERVICE MANAGEMENT FÜR EINEN EXZELLEN TEN UND EINZIGARTIGEN SERVICE«



PLAIN IT

»Unser Service führt Sie weiter« – dies ist nicht nur unser Leitsatz, sondern er bestimmt gleichzeitig auch die tägliche Herausforderung bei Service Management-Projekten unserer Kunden unser Bestes zu geben.

Die PLAIN IT AG kann auf langjährige Erfahrungen im Service Management zurückgreifen und ist Kompetenzzentrum für Cherwell Service Management®. Wir bieten Ihnen Beratung, individuelle Konzepte und kompetente Realisierung von Service-Management-Lösungen aus einer Hand. Besuchen Sie uns an unserem Stand, wir gehen gerne auf Ihre Bedürfnisse ein.

Homepage: www.plain-it.ch

Swisscom Enterprise Customers

Geschäftskunden erhalten bei Swisscom Enterprise Customers alles aus einer Hand, um ihre digitale Zukunft erfolgreich zu gestalten. Als grösster ICT-Anbieter für Grosskunden in der Schweiz betreut Swisscom Enterprise Customers rund 6000 Geschäftskunden. Das umfassende Angebot reicht von massgeschneiderten Lösungen bis hin zu standardisierten Produkten.



führende Module – z. B. für Software-Lizenzmanagement, IT Financial Management, Infrastruktur- und Business Service Monitoring, Customer Relationship Management, Innovation Management, IT Analytics usw.

Valuemotion führt die Liste der von Pink Elephant zertifizierten ITSM-Tools weltweit an mit der maximalen Anzahl von 16 zertifizierten ITIL-Prozessen. Valuemotion ist damit leistungsfähiger als die meisten internationalen Tools.

Valuemotion kann in allen Servicebereichen eingesetzt werden – bestätigt durch die Zertifizierung der SERVIEW GmbH für

- IT Service Management
- HR Service Management
- Facility Service Management
- Customer Service Management
- Marketing Service Management

USU AG

Die USU AG ist der Software-Hersteller mit der größten funktionalen Bandbreite im IT- und Enterprise Service Management in Europa. Unsere Software Valuemotion deckt nicht nur die üblichen ITSM-Prozesse ab, sondern bietet auch weiter-



IT-Entscheider in der DACH-Region vergeben Höchstnoten. Das deutsche Analystenhaus Research in Action hat 500 IT-Budgetverantwortliche befragt: Valuemotion ist ein »Leader« und erzielt in puncto Kundenzufriedenheit plus Preis-Leistungs-Verhältnis die beste Bewertung.

www.valuemotion.com

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz

Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.



gen oder SLA – Service Level Agreements, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, Projektmanagement oder Kommunikation u. v. m. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Informationsvorträge runden das Programm ab. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungsprogramme wie z. B. Software-Architektur und Requirement Engineering nach IREB®, ISAQB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing u. v. m.

CON•ECT Business Academy

In der CON•ECT Business Academy bieten wir Ihnen ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungsprogramme wie z. B. ITIL-Schulun-



Österreichisches IT Service Management Forum

Das Österreichische IT Service Management Forum (itSMF) hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

