

11. Swiss Business & IT-Service-Management Forum 2016

Business- und IT-Service-Management Strategische Handlungsoptionen & Prozess-Optimierung



- **Keynote: Digital IQ Studie von PWC**
- **Strategische Fragen des IT-Wandels – Herausforderung IT-Strategie**
- **Prozessmining im ITSM-Einsatz mit Erfahrungsberichten**
- **3 Punkte, um mit IT-Self-Service Ticketkosten zu senken**
- **Die App »Helping Hand Pizol« – Kyzhelp für eine neue Servicedimension**
- **Service-Desk-Strategien für Überwachung und Notfallplanung**
- **Multiprovider Contract Management und SIAM**
- **Service Transition: Betriebsmodelle für Servicemanagement bei ABB**
- **SAMurai – Effizientes Software Asset Management**
- **HR-Prozesse optimal unterstützt bei Abraxas Informatik AG**
- **Customer Experience Management (CEM) in der IT – Kundenzufriedenheit**
- **Best Practices von Pizolbahnen AG, Tamedia AG, TMM Groupe u. a.**

CONNECT INFORMUNITY



Helpdesk und Servicecenter
Vereinigung Schweiz

HDSV

**Dienstag, 15. März 2016,
8.30–18.30 Uhr**

**Technopark Zürich
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1**

Referenten: Daniel Affolter (Tamedia AG), Oliver Boy (ABB), Kirsten Buffo (Information Services Group Switzerland), Balz Hedinger (Abraxas Informatik AG), Torsten Heinrich (HiSolutions), DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA), Christoph Müller (PricewaterhouseCoopers AG), Klaus Nussbaumer (Pizolbahnen), Dipl.-Inf. Nicolas Pantos (AXAS), Eduard Rott (TMM Groupe), Peter Stanjeck (USU), Mag. Alexander Stoik (PIDAS)
Moderation: Miguel-Angel Jiménez (HDSV), Angelo Leisinger (Clavis klw AG)

Mit freundlicher Unterstützung von:



AGENDA

bis 9.00 Begrüßungskaffee

9.00–9.10 Eröffnung

Digital-IQ-Studie

Christoph Müller (Pricewaterhouse-Coopers AG)

Herausforderung IT-Strategie

Torsten Heinrich (HiSolutions AG)

ServiceDesk in Verbindung mit praktischen Strategien für Überwachung, Notfallplanung sowie Pläne für Notfallvorsorge und -massnahmen

Eduard Rott (TMM Groupe)

Mit kyzhhelp in eine neue Servicedimension

DI Franz Kerschbaumer (KYBERNA AG),
Klaus Nussbaumer (Pizolbahnen AG)

11.00–11.30 Pause

Drei wichtige Punkte, um mit IT-Self-Service tatsächlich Ticketkosten zu senken

Peter Stanjeck (USU AG)

HR-Prozesse optimal unterstützt bei Abraxas Informatik AG mit ServiceNow

Balz Hedinger (Abraxas Informatik AG)

Processmining im ITSM-Einsatz

Dipl.-Inf. Nicolas Pantos (AXAS AG)

13.15–14.00 Mittagspause

SAMurai – Die effiziente Umsetzung eines Software-Asset-Management-Projekts von der Theorie in die Praxis

Daniel Affolter (Tamedia AG)

Customer Experience Management (CEM) in der IT

Mag. Alexander Stoik (PIDAS)

15.00–15.30 Pause

Multiprovider Contract Lifecycle Management & Governance

Kirsten Buffo (Information Services Group Switzerland GmbH)

Wie Service Transition und Transformation gelingt – Erprobte Betriebsmodelle für Service Management umsetzen

Oliver Boy (ABB)

16.20–17.15 Best Practices

17.15–18.30 Networking & Apéro

Motivation zum Thema

Auf dem 11. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom HDSV Schweiz, dem itSMF Schweiz und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Digitalisierung & neue Geschäftsmodelle
- Strategische Fragen des IT-Wandels
- Multiprovider Contract Management
- Service Transition & Transformation
- Notfallplanung
- ITSM Prozessoptimierung
- Processmining
- App-Einsatz im ITSM
- Softwareassetmanagement
- CEM – Customer Experience Management
- Best Practices von ABB, Abraxas Informatik, Pizolbahnen

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet.

Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement) und Miguel-Angel Jiménez (HDSV Schweiz)



Bettina Hainschink
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez
(HDSV Schweiz)

Innovationen im Dienst der Kunden und Mitarbeiter

»Der Kunde wird über mobile Geräte, Portale und intelligente Web-Services Teil der Software-gesteuerten Unternehmensprozesse. Für immer mehr Unternehmen ist die Vernetzung mit dem Kunden bereits ein zentraler Differenzierungsfaktor. Dementsprechend hoch ist die Bereitschaft der Firmen, für entsprechende Software bzw. Cloud-Services Geld auszugeben. »Customer Experience Management«, »Customer Journey«, »empathisches CRM« sind nur einige der derzeit diskutierten Begriffe, die für moderne Ansätze im Kundenbeziehungsmanagement stehen. Zur Innovation im Bereich Software zählt unter anderem die stärkere Fokussierung auf Menschen, seien es die Nutzer von Softwareprodukten, die Kunden oder die eigenen Mitarbeiter. Dabei ist dieses nicht mehr nur eine Domäne von Marketing, Vertrieb oder Kundenservice, sondern auch eine Aufgabe der IT. Letztere muss die technischen Grundlagen für optimale Kundenerlebnisse schaffen.«

Quelle: »Herausforderungen für die IT in 2016«, Pierre Audoin Consultants

Digital-IQ-Studie

Zum wiederholten Mal hat PwC die Befragung zum Digital IQ erhoben. Grundsätzlich ist der Digital IQ die Messgröße dafür, wie gut Unternehmen den Wert von Technologie verstehen und wie eng sie diese auch mit ihrer Gesamtorganisation verzahnen.



Christoph Müller
(PricewaterhouseCoopers AG)

- Geschäfts- und Digitalstrategie im Unternehmen kommunizieren
- Frische Ideen durch Einbindung externer Quellen für die Anwendung neuer Technologien nutzen
- Wettbewerbsvorteile für das Unternehmen durch Investitionen in digitale Lösungen
- Durch effektive Nutzung aller erfassten Daten lässt sich der Geschäftswert steigern
- Sicherheits- und Vertraulichkeitsrisiken rund um digitale Projekte
- Die digitale Roadmap muss Kapazitäten und Prozesse, digitale und IT-Komponenten umfassen
- Ergebnisse digitaler Investitionen konsequent erheben

Herausforderung IT-Strategie

- Strategische Fragen des IT-Wandels
- Erwartungen an die IT-Strategie
- Bausteine der Strategieentwicklung

ServiceDesk in Verbindung mit praktischen Strategien für Überwachung, Notfallplanung sowie Pläne für Notfallvorsorge und -massnahmen



Torsten Heinrich
(HiSolutions AG)



Eduard Rott (TMM Gruppe)

Mit kyzhelp in eine neue Servicedimension App Helping Hand Pizol

Franz Kerschbaumer, Geschäftsführer der KYBERNA AG wird zusammen mit Klaus Nussbaumer, CEO der Pizolbahnen AG, anhand einer Case Study erläutern, auf welche einfache Weise kundenorientierte Softwaretools zur Prozessoptimierung entwickelt und umgesetzt werden können. Die eigens für die Pizolbahnen AG entwickelte App »Helping Hand Pizol« wird seit Beginn des Jahres erfolgreich als Teil der kyzhelp® Servicemanagement-Software genutzt und optimiert als GPS-unterstützte Smartphone-App die Unfall- und Mängelerfassung der Pizolbahnen AG. Die ganzheitliche, elektronische Prozessabwicklung gewährleistet einen zeitnahen Informationsaustausch unter Einbeziehung beliebiger Endgeräte. Dabei liefern aussagekräftige Reports wichtige Informationen, um Prozesse zu optimieren und die Effizienz der Mitarbeit zu steigern. Auf diese Weise deckt die Servicemanagement-Software von KYBERNA den gesamten organisatorischen und technischen Prozess des Unternehmens zuverlässig und erfolgreich ab.



DI Franz Kerschbaumer
(KYBERNA AG)



Klaus Nussbaumer
(Pizolbahnen AG)

Drei wichtige Punkte, um mit IT-Self-Service tatsächlich Ticketkosten zu senken

In dem Vortrag werden Umfrageergebnisse von Analystenhäusern zum Supportverhalten von

Usern und Studien zum Einsatz von IT-Self-Service in Unternehmen in DACH präsentiert und erörtert. Im Weiteren wird darauf eingegangen, warum IT-Self-Service in vielen Unternehmen nicht den erhofften Nutzen bringt und welche drei Punkte zu beachten sind, um IT-Self-Service erfolgreich einzuführen und dabei die Ticketkosten bei gleichzeitiger Erhöhung der Anwenderzufriedenheit zu reduzieren.



Peter Stanjeck (USUAG)

HR-Prozesse optimal unterstützt bei Abraxas Informatik AG mit ServiceNow

Ein- und Austritte von Mitarbeitern sind anspruchsvolle Aufgaben für Unternehmungen ab einer bestimmten Grösse und die an mehreren Standorten präsent sind. Sicherheitsaspekte und die Durchlaufzeit für die Abwicklung der Aufgaben gewinnen an Wichtigkeit.



Balz Hedinger (Abraxas Informatik AG)

Durch einen Eintritt eines Mitarbeiters werden eine Vielzahl an Aktivitäten fällig, die in einer bestimmten Reihenfolge auszuführen sind, damit ein neuer Mitarbeiter ab dem 1. Tag produktiv arbeiten kann. Auf der anderen Seite muss bei einem Austritt eines Mitarbeiters sichergestellt sein, dass er bis zum letzten Arbeitstag produktiv arbeiten kann. Aber dann am nächsten Tag muss sichergestellt werden, dass die Accounts gesperrt sind. In meinem Referat werde ich aufzeigen, wie Abraxas vorgegangen ist, um mit Hilfe von ServiceNow die entsprechenden Prozesse zu unterstützen und wie

es gelungen ist, die HR-Mitarbeiter für ServiceNow zu begeistern.

Processmining im ITSM-Einsatz

Process Mining – manchmal auch Automated Business Process Discovery (ABPD) genannt – bringt grösstmögliche Transparenz in Ihre Unternehmensprozesse und erkennt, analysiert und visualisiert alle in Ihren IT-Systemen gespeicherten Prozessspuren.

Process Mining – Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse: Zwar haben Unterneh-

men in den letzten Jahren viele ihrer Geschäftsprozesse gestrafft und automatisiert. Dennoch besteht hier auch in Zukunft noch Optimierungspotenzial zur Verbesserung von Effizienz und Produktivität. Eine der grossen Herausforderungen ist es, echte Transparenz über die Vielzahl der zum Teil sehr verschiedenen Geschäftsprozesse zu bekommen. Process Mining bietet hier eine innovative Lösung, um selbst komplexe Datenmen-



Dipl.-Inf. Nicolas Pantos (AXAS AG)

SIAM: Principles and Practices for Service Integration and Management

Dave Armes, Niklas Engelhart, Peter McKenzie, Peter Wiggers

Van Haren Publishing, 2015 (in englischer Sprache)

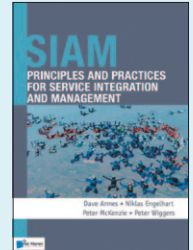
Die ansteigende Komplexität der IT-Wertschöpfungskette und das Aufkommen von Multi-Lieferanten-Ökosystemen bereite den Weg für den neuen Ansatz »Service Integration and Management« (SIAM).

SIAM ist eine Zusammenstellung von Grundsätzen und Praktiken, die für jene kollaborativen geschäftlichen Beziehungen zwischen Dienstleistern erforderlich sind, die es ermöglichen, den Nutzen von Multi-Sourcing zu maximieren. SIAM verknüpft in einem gemeinsamen Betriebsmodell alle Services und deren einbezogener Technologie sowie jene Prozesse und Organisationsmodelle, die zur Erbringung dieser Services gebraucht werden.

SIAM ist ein relativ neues und sich rasch verbreitendes Konzept. SIAM-Teams werden in vielen Organisationen und in vielen verschiedenen Unternehmensbereichen, als Teil einer Strategie für (Out-)Sourcing von IT-Services und anderen Arten von Services eingeführt.

Dies ist das erste Buch, das die Konzepte von SIAM beschreibt. Es ist gedacht für:

- ITSM-Fachleute die in einem integrierten Multi-Sourcing-Umfeld arbeiten,
- Service-Kundenmanager, die die IT-Serviceerbringung in einem Multi-Sourcing-Umfeld sicherstellen sollen,
- Service Delivery Manager auf Provider-Seite mit der Aufgabe mehrere Services zu integrieren und dabei die Anforderungen der Geschäftsbereiche und der User zu erfüllen,
- Service Manager auf Provider-Seite mit der Verantwortung integrierte Service zu managen und die Serviceerbringung in einem Multi-Sourcing-Umfeld sicherzustellen.



gen mit Struktur zu versehen und Geschäftsabläufe automatisiert zu visualisieren.

Der Nutzen des Processmining entsteht in allen 4 Prozessen in Form von Kosteneinsparungsmöglichkeiten und aufgezeigtem Optimierungspotential des KVP.

SAMurai – Die effiziente Umsetzung eines Software-Asset-Management-Projekts von der Theorie in die Praxis



Daniel Affolter
(Tamedia AG)

Customer Experience Management (CEM) in der IT Kunden- und Anwendererlebnisse aktiv gestalten und steuern

- Warum Customer Experience Management (CEM)?
- Kunden- und Mitarbeiterloyalität sichern den Unternehmenserfolg
- CEM Phasenmodell für die erfolgreiche Umsetzung
- Voraussetzungen für ein erfolgreiches CEM



Mag. Alexander Stoik
(PIDAS)

Nur wer es heutzutage versteht, die Kundenbedürfnisse und Markenversprechen konstant zu erfüllen, kann sich langfristig am Markt differenzieren und dank loyaler Kunden von Umsatzsteigerungen und Neukunden (Weiterempfehlung) profitieren. Für die IT gilt es, die optimale Unterstützung

der Geschäftsprozesse an den Touchpoints zum IT-Kunden in strategischer und operativer Hinsicht so zu definieren, um erfolgreich als Business Advisor oder als Business Enabler agieren zu können.

Multiprovider Contract Lifecycle Management & Governance

Vorgehensweise zum Aufsetzen einer effizienten SIAM Multi-Provider-Steuerung. Vorstellung von Methoden, um die Performance der Provider E2E zu überwachen, managen und auszuwerten entlang des Lebenszyklus der jeweiligen Verträge.



Kirsten Buffo (Information Services Group Switzerland GmbH)

Wie Service Transition und Transformation gelingt – Erprobte Betriebsmodelle für Service Management umsetzen

Oliver Boy (ABB)

Nach der Vorstellung von Situation und Kontext geht der Vortragende in das Spannungsfeld zwischen Konzeption und Umsetzung von Betriebsmodellen. Einige haben sich im Multi-Provider Management mittlerweile bewährt, andere weniger. Warum ist das so? Welche Faktoren spielen eine Rolle? Welche konzeptionellen Ideen von SIAM (Service Integration und Management) können wie umgesetzt werden? Aus dem aktuellen Transformationsprojekt des Vortragenden werden praktische Lernerfahrungen und Überlegungen so zusammengefasst, dass sich IT-Manager etwas mitnehmen und auf die eigene Situation übertragen können.

Referenten

Kirsten Buffo. Als Direktorin der ISG verfügt Kirsten Buffo über 25 Jahre Industrierfahrung im *Managing Consulting* mit Spezialisierung auf *SIAM, Multi Supplier Integration, Digital Vendor und Sourcing Management, Strategische Planung, Governance, Supply Chain Management, Sourcing, Internationale Audits und Logistik*. Sie war weltweit in komplexen nationalen und internationalen Multivendor Environments tätig.

Balz Hedinger arbeitet seit 10 Jahren bei *Abraxas Informatik AG*. In seiner aktuellen Rolle als *Applikations Owner ServiceNow* hat er als Projektleiter die vorgestellte Lösung realisiert. Balz Hedinger verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in *Service Management* und ist *ITIL-Experte*. Frühere berufliche Stationen waren *Ruf Gruppe, Swissonline/Cablecom, NCR/AT&T*.

Torsten Heinrich (*HiSolutions AG*), *Diplom-Informatiker*, ist *Gründer und Vorstand* der *HiSolutions AG*. Er verantwortet das *Beratungsgeschäft* für *IT-Service Management & Governance* von *HiSolutions*, das er zum führenden unabhängigen *Beratungsspezialisten im deutschsprachigen Raum* entwickelt hat. Als *IT-Management-Berater* begleitet er zudem zahlreiche Kunden in der *Ausrichtung, Transformation und Optimierung ihrer IT-Serviceorganisation*. Hier bringt er seine besonderen *Umsetzungserfahrungen* aus über 17 Jahren *ITSM-Beratung und Unternehmertum* ein.

Beratungsschwerpunkte von *Torsten Heinrich* sind *Strategie, Führung und Organisation der IT* sowie *Serviceausrichtung und Transformation der IT*. Er steht

für eine nutzen- und umsetzungsorientierte Beratung, für unternehmensspezifische Problemlösungen sowie für ein praktisch ausgerichtetes und integriertes Management der IT-Service-Organisation.

DI Franz Kerschbaumer ist Geschäftsführer der KYBERNA in Vaduz.

Hr. Kerschbaumer hat Informatik an der Universität Klagenfurt studiert. Zuletzt führte er die Konzern-IT der MTH Retail Group in Wien. Bei dem Handelsunternehmen war Hr. Kerschbaumer für die Erstellung der IT-Strategie der Gruppe sowie für die Restrukturierung der Konzern-IT zuständig. Zuvor war er mehrere Jahre als IT-Leiter bei den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB AG) in Bern sowie im IT-Bereich der Schweizer Grossbank UBS AG in Zürich tätig.

Hr. Kerschbaumer stieg Ende 2014 bei der KYBERNA ein, wo er die strategische Weiterentwicklung der erfolgreichen Produktpalette vorantreibt und weitere Geschäftsfelder aufbauen wird. Die organische und nachhaltige Weiterentwicklung des Unternehmens betrachtet er als seine Hauptverantwortung. Das Liechtensteiner IT-Unternehmen ist in den Geschäftsbereichen Business Software, Mobile Applikationen, IT-Infrastruktur und Data-center Services tätig und verfügt über ein eigenes Rechenzentrum in Liechtenstein.

Christoph Müller ist Manager im Bereich CIO Advisory und seit 8 Jahren bei PricewaterhouseCoopers AG (PwC) tätig. Er verfügt über umfassende Erfahrung zu den Themen IT-Strategie, Unternehmensarchitektur, IT-Organisation, IT-Service Management, agile Methoden und IT-Sourcing. Herr Müller war im öffentlichen Sektor, in der Flug-, Technologie- sowie der Unterhaltungsbranche in Projekten

involviert. Unter anderem half er einem kantonalen Amt bei der Umsetzung eines kundenorientierten Servicekatalogs, der Optimierung des IT Transition Managements und beim Aufbau einer IT- & Sourcing-Strategie.

Klaus Nussbaumer ist 44 Jahre alt, verheiratet und hat 3 Kinder. Ausbildung zum Technischen Zeichner und Maschinenschlosser und Abschluss als Tourismusmanager an der Universität Innsbruck. Seit 6 Jahren ist Nussbaumer CEO bei der Pizolbahnen AG. Zuvor war er bei der Pfänderbahn in Bregenz, den Bergbahnen Diedamskopf im Bregenzerwald und bei den Silvretta Montafon Bergbahnen tätig.

Dipl.-Inf. Nicolas Pantos ist seit Jänner 2013 Managing Director und Mitglied der Geschäftsleitung bei API S.A. sowie seit Februar 2014 Mitglied der Direktion bei AXAS AG.

Mag. Eduard Rott, Ausbildung zum Wirtschaftsinformatiker an der Universität Zürich, seit einigen Monaten bei der TMM Gruppe in Genf als Customer Service Manager tätig. Zuvor war er über 10 Jahre bei Takasago E.P.L. in Paris, gut 2 Jahre am Hauptsitz von Euromaster in Clermont-Ferrand, Berater-tätigkeiten bei Mercedes Benz AG in Molsheim und Itron Gas in Karlsruhe. Er ist Mitglied der Alumni-organisation der Universität Zürich.

Peter Stanjeck ist seit Oktober 2014 als Geschäftsführender Direktor der USU AG tätig. Seit 2006 verantwortete er das Produktmanagement und die Produktstrategie im Geschäftsbereich USU Business Service Management. Zuvor war er 10 Jahre Unternehmensberater bei Accenture.



papers4you.at bietet derzeit mehr als 350 ExpertInnenbeiträge und wird kontinuierlich um topaktuelle Beiträge aus dem laufenden Veranstaltungsprogramm von CON•ECT Eventmanagement, Future Network, ITSMF, HDSV und Partnerorganisationen ergänzt. Dabei handelt es sich um eine internetbasierte Plattform, auf der sämtliche Präsentationen, Papers und Materialien von Vortragenden und Partnern, aber auch Recherchematerial zu den einzelnen Veranstaltungen verfügbar sind. Interessierte sind herzlich dazu eingeladen, sich unter www.papers4you.at oder www.conect.at zu registrieren und vom gesammelten Wissen zu profitieren.

30 Tage Testaccount for free
www.papers4you.at

Mag. Alexander Stoik ist Head of Consulting, Mitglied der Geschäftsführung und seit 2004 bei PIDAS in zahlreichen Projekten in Österreich, Deutschland und der Schweiz tätig. Er studierte Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität Wien und widmete sich schon früh dem Prozessmanagement und der Kommunikationswissenschaft. Seit 2004 setzt er für PIDAS als Berater und Führungskraft Service Management Projekte auf IT- und Businessseite in den Disziplinen Strategie, Performance, Development und Excellence erfolgreich um. Er greift mittlerweile auf mehr als 20 Jahre pragmatische und leidenschaftliche Expertise im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Informationstechnologie zurück.

IT-Business-Prozess-BeraterIn – ganzheitlich betrachtet

Referent: Gerold Bläse (KARER Consulting AG)

Termin: 8.–9. März 2016, Wien



Prozesse gestalten – Projekte umsetzen – Menschen begeistern

- Grundlagen und Zielsetzungen des Geschäftsprozessmanagements
- Prozess-Modellierung, Prozess-Operationalisierung, Prozess-Optimierung
- Grundlagen des Projekt- + Projekt-Portfolio-Managements
- Vorgehensmodell im Projekt- + Projekt-Portfolio-Management
- Methoden, Arbeitsmittel und Tools
- Grundlagen des Organisationsmanagements: das Management der Menschen in organisationalen Veränderungsprozessen
- Der ganzheitliche Umgang mit Veränderungen: die Sachebene und die prozessuale Ebene
- Die Ebene der sachlogischen Veränderung – die Perspektive des (Fach-)Experten
- Die Ebene der prozessualen Veränderung – die Perspektive der soziodynamischen Aspekte
- Methoden und Tools für das systematische Management

Teilnahmegebühr: € 1.500,-; Frühbucher: € 1.400,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Certified Information Systems Security Professional (CISSP)

In Zusammenarbeit mit SBA Research gGmbH

Referent: Andreas Tomek u. a.
(SBA Research)

Termine: 4.–8. April 2016,
13.–17. Juni 2016, Wien



Viele Unternehmen beginnen die CISSP (Certified Information Systems Security Professional) Zertifizierung als Grundlage für Ihre Arbeit im technischen, mittleren, oder Senior Management. Mit der Erlangung des CISSP – dem weltweit angesehenen Zertifikat im Sicherheitsbereich – beweisen Sie tiefgehende Kenntnisse in Sicherheitskonzepten, Umsetzung und Methodologie. (ISC)², einer der international führenden Anbieter für Sicherheitszertifikate, setzt mit dieser hochwertigen und strengen Prüfung die Latte für Exzellenz im Sicherheitsbereich.

Teilnahmegebühr: € 3.210,-, Prüfungsgebühr: € 645,-
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: www.conect.at

Management von Anforderungen – Requirements Engineering

Richtiges und durchgängiges Management von (Kunden-) Anforderungen in Projekten

Referent: Rudolf Siebenhofer
(SielTMCi)

Termin: 16.–18. März 2016
Zürich



Vermittlung aller wichtigen Elemente guten Requirements Engineerings

- Systemumfeldanalyse, Systemabgrenzung
- Stakeholderanalyse und -Management
- Ermitteln von Anforderungen
- Interviewtechniken, Kreativitätstechniken
- Dokumentation mit Texten
- Dokumentation mit UML und andere
- Methoden: Bewertung Priorisierung
- Überprüfung von Anforderungen
- Überprüfung/Validierung von Anforderungsdokumenten
- Abstimmung von Anforderungen
- Konfliktlösungsmodelle
- Verwaltung von Anforderungen
- Werkzeuge und deren Einführung im Anforderungsmanagement

Teilnahmegebühr: € 1.390,-; Frühbucher: € 1.290,-
Prüfungsgebühr: € 250,- (Alle Preise + 20 % MwSt.)

Anmeldung

Ich melde mich zum 11. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 15. März 2016 an.

Auf Einladung von HDSV itSMF itSMF Austria

Mit Ehreinerladung von aspediens AXAS brainware
 CLAVIS Cordaware Devoteam HiSolutions
 KARER Kyberna PIDAS PLAIN IT USU

Ich bin IT-Anwender IT-Anbieter

Ich bin Mitglied der SI des Future Network

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)

An
CON•ECT Eventmanagement
 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2
 Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36
 Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
 E-Mail: registration@conect.at
<http://www.conect.at>

Zielgruppe:

IT-Entscheidungsträger, Strategen der Unternehmensleitung, Leiter Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, Unternehmensberater und Projektleiter der grossen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz) sowie Service Provider.

Teilnahmegebühren

Bei Anmeldung bis 12. Februar 2016: CHF 450,-
 ab 13. Februar 2016: CHF 550,-

Bei Mitgliedschaft bei den Verbänden SI, Future Network um CHF 100,- ermässigt

Für einen Teilnehmer pro Firma um CHF 100,- ermässigt

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unterlagen im Web-Downloadbereich.

www.conect.at



Die Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz bietet eine Plattform für gegenseitigen Austausch und organisiert themenbezogene Veranstaltungen.
<http://www.hdsv.ch>



Helpdesk und Servicecenter
 Vereinigung Schweiz

