



USER GROUP

»IT-ServiceManagement«

4. Arbeitstreffen
Leipzig, 14./15. April 2016



Themenschwerpunkt

- Do it yourself?!? - Konzepte, Erfolgsfaktoren und Erfahrungsberichte zur Umsetzung von Self-Services für ein effizienteres Service Management und zufriedene Anwender

Fachliche Leitung
Prof. Dr. Dirk Reichelt (HTW Dresden)

Mitgliedsunternehmen



Organisatorisches

TERMIN
BEGINN | ENDE

14./15. April 2016
14. April, 10:00 Uhr | 15. April, 14:00 Uhr

ANSPRECHPARTNER



Carolin Schmidt

T +49 341 98988-423
F +49 341 98988-9199
E schmidt@softwareforen.de

VERANSTALTUNGSORT



Leipziger Foren
Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988-0
I www.leipzigerforen-event.de

ABENDVERANSTALTUNG



Ristorante Andria
Nikolaistraße 22 | 04109 Leipzig

T +49 341 9606688
I www.andria-leipzig.de

HOTELEMPFEHLUNG



Eine große Auswahl an Übernachtungsmöglichkeiten finden Sie unter:
www.softwareforen.de/hotelempfehlungen

Bitte nutzen Sie die Buchungscodes des jeweiligen Hotels, um auf die vergünstigten Konditionen der Leipziger Foren zuzugreifen.

Rückblick

THEMEN DER LETZTEN ARBEITSTREFFEN

1. Arbeitstreffen - 19./20. November 2014

- Der IT-Servicekatalog - Was bringt er und wie baut man ihn auf?

2. Arbeitstreffen - 23./24. April 2015

- ITSM in der Unternehmung etablieren - kritische Erfolgsfaktoren bei der IT-Service-Management Einführung

3. Arbeitstreffen - 26./27. November 2015

- Service Reporting: Wie Sie Business Intelligence, Kennzahlen und Berichte im IT-Service-Management erfolgreich ein- und umsetzen

Fachliche Leitung

PROF. DR. DIRK REICHELT



Prof. Dr. Dirk Reichelt studierte Wirtschaftsinformatik an der TU Ilmenau. Er promovierte zum Thema Netzwerkkommunikationsplanung. Als Manager, Projektleiter und Business Analyst bei Infineon/Qimonda sammelte er in verschiedenen internationalen Projekten Erfahrungen in der Analyse, der Modellierung, der Umsetzung und dem Betrieb von komplexen IT-Landschaften. Seit 2010 ist er Professor für Informationsmanagement und seit 2013 wissenschaftlicher Leiter des Rechenzentrums an der Hochschule für Wirtschaft und Technik in Dresden. Seine Schwerpunkte in Lehre und Forschung liegen in den Bereichen Informationsmanagement im Web 2.0, IT-Service-Management und serviceorientierte Architekturen.

Agenda 14. April 2016

- 09:30 UHR *Check-In*
- 10:00 UHR **Begrüßung und Eröffnung**
Prof. Dr. Dirk Reichelt – HTW Dresden
- 10:15 UHR **Einführung in den Themenschwerpunkt am Beispiel des Service Portals für virtuelle Lehr- und Forschungsumgebungen**
Prof. Dr. Dirk Reichelt – HTW Dresden
- Verortung von Self-Service im ITSM- Life cycle
 - Überblick Self-Service Anwendungsfelder
 - Einsatzszenario Hochschule
- 10:45 UHR **Self-Service ein Selbstläufer? Ein Erfahrungsbericht von GLOBAL-FOUNDRIES**
Frank Warkus – GLOBALFOUNDRIES
- Unternehmensvorstellung von GLOBALFOUNDRIESÜberblick Self-Service Anwendungsfelder
 - Was meint "Self-Service" bei GLOBALFOUNDRIES?
 - ServiceNow als Toolplattform zur Unterstützung eines Self-Service Konzepts
 - Ideen für ein zukünftiges "Self-Service" Konzept bei GLOBAL-FOUNDRIES
- 12:15 UHR *Gemeinsames Mittagessen*
- 13:30 UHR **Impulsbeiträge aus dem Mitgliederkreis:**
- 1. Mobile-Device-Management und Individualität - ein Widerspruch? - Management von Apps im BGV Realisierung Mobile Device Management im BGV**
Jürgen Kilian – Badischer Gemeinde-Versicherungs-Verband
- Realisierung Mobile Device Management im BGV
 - Individualität vs. Sicherheit
 - BGV interner AppStore
 - Erfahrungen aus 4 Jahren Betrieb
 - Fragen / Diskussion
- 2. Herausforderungen an den Einsatz von (unternehmensfremden) Apps im Unternehmen – Anforderungen, Fallstricke, Risiken, Lösungsansätze**
Hans-Dieter Schwarz – ADAC e.V.
- Einleitung/Problemstellung
 - Geschäftliche Anforderungen vs. Consumerization
 - Szenarien und Risiken
 - Lösungsansätze
 - Diskussion – welche Lösung präferiert Ihr Unternehmen?

Agenda 14. April 2016

- 14:30 UHR **Workshop Teil 1: Do it yourself?!? - Best Practice eines effizienten Self-Service Managements**
Leiter: Prof. Dr. Dirk Reichelt – HTW Dresden
- Identifikation von Self-Service tauglichen ITIL-Prozessen
 - Identifikation von Self-Service tauglichen Services und Service Requests
 - Erarbeitung von Parametern für den Self Service Request
- 15:30 UHR *Kaffeepause*
- 16:00 UHR **Workshop Teil 2: Do it yourself?!? - Best Practice eines effizienten Self-Service Managements**
- 17:30 UHR *Ende des ersten Veranstaltungstages*

09:00 UHR **User Experience und Self Services: was man aus dem Content Driven Web lernen kann**

Tobias Limbach – User Interface Design

- Definitionen
- UX Beispiele (the Good, the Bad and the Ugly)
- User Centered Design: worauf kommt es bei Self Services an?
- Beispiele: Gemeinsamer Nutzen durch Content
- User Experience: vom „ich muss das machen“ zum „ich will das machen“
- Zusammenfassung

10:30 UHR *Kaffeepause*

11:00 UHR **Selbstbedienung oder Saftladen - Erfolgsfaktoren für den User Self Service**

Stefan Krause – DCON Software & Service AG

- Was ist Self Service eigentlich und wieviel Selbstbedienung ist gut?
- Welche besonderen Anforderungen gibt es und wie beherrscht man die Risiken?
- Wie muss das Angebot aussehen und wie steht der Servicenutzen im richtigen Verhältnis zu den Kosten?
- Welche organisatorischen Veränderungen gehen mit dem Self Service einher?

12:30 UHR *Gemeinsames Mittagessen*

13:30 UHR **Abschlussdiskussion und Themenfindung für das nächste Arbeitstreffen**

CA. 14:00 UHR *Ende der Veranstaltung*

Referenten (alphabetisch)

STEFAN KRAUSE



Stefan Krause ist Diplom Informatiker und seit dem Jahr 2000 für die DCON Software & Service AG tätig. Er beschäftigte sich von Anfang an mit Themen des IT-Servicemanagements in den unterschiedlichsten Rollen.

So arbeitete er federführend bei der Konzeption einer IT-Service Provisioning Lösung mit, die anschließend unter seiner Entwicklungsleitung initial umgesetzt wurde. Anschließend begleitete er die Weiterentwicklung der Lösung zur Standardsoftware in konzeptionell verantwortlicher Position und leitete das Anforderungs- und Produktmanagement.

Seit 2014 beschäftigt er sich vornehmlich mit strategischen Themen des IT-Servicemanagements, stimmt diese mit wichtigen Kundenansprechpartnern ab, berät die DCON-Geschäftsleitung, unterstützt Entwicklungs- und Beratungsprojekte und entwickelt Visionen für die IT Organisation von morgen.

TOBIAS LIMBACH



Tobias Limbach ist Team Manager User Experience Design bei der User Interface Design GmbH (UID) in München. Als Leiter nationaler und internationaler Projektteams verfügt er über langjährige Erfahrung bei der Durchführung länderübergreifender User-Research und Design Projekte. Er ist spezialisiert auf die Human Factors Validierung von Medizingeräten Klassen I – III.

Neben dem Projektgeschäft treibt er die interne Weiterentwicklung von Methoden, den Wissensaustausch und das Erschließen neuer Geschäftsfelder voran.

DR. FRANK WARKUS



Dr. Frank Warkus verantwortet als Global Lead IT Service Management den Aufbau, die Entwicklung und Umsetzung der Service Management Prozesse in der globalen IT Organisation bei GLOBALFOUNDRIES. In seinen Verantwortungsbereich fällt der Einsatz und die Entwicklung der Toolplattform ServiceNow, die die Basis für die Prozessabwicklung und das Compliance und Governance Framework bei GLOBALFOUNDRIES bildet.

Dr. Frank Warkus beschäftigt sich seit mehr als 10 Jahren mit den Themen IT Service Management, Projekt- und Programm Management. Bevor er zu AMD/GLOBALFOUNDRIES wechselte, war er als Senior IT Organisations- und Prozessberater bei Computer Sciences Corporation (CSC) tätig.

Karte – Leipziger Innenstadt



A **Leipziger Foren Konferenzetage** | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig
T +49 341 98988-0 | E www.leipzigerforen-event.de

B **Ristorante Andria** | Nikolaistraße 22 | 04109 Leipzig
T +49 341 9606688 | E www.andria-leipzig.de

So finden Sie uns in Leipzig

Adresse

- Leipziger Foren | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

Anfahrt mit der Deutschen Bahn:

- Mit dem Kooperationsangebot der Leipzig Tourismus und Marketing GmbH und der Deutschen Bahn reisen Sie entspannt und sicher zu Ihrer Veranstaltung in Leipzig! Steigen Sie ein und profitieren Sie von attraktiven Preisen und Konditionen.
- Alle Informationen lesen Sie hier: [Veranstaltungsticket der Deutschen Bahn für Leipzig](#)

Anfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln:

- Straßenbahnhaltestelle »Goerdelerring« am Brühl, erreichbar mit folgenden Linien: 1, 3, 4, 7, 9, 12, 14, 15. Weitere Informationen finden Sie unter: www.lvb.de
- Regional- und Fernverkehr über den nahe gelegenen Hauptbahnhof. Vom Hauptbahnhof fahren die Straßenbahnlinien 1, 3, 4, 7, 12, 14, 15 (Gleis 1 und 3) eine Haltestelle bis zum Goerdelerring.

S-Bahn Mitteldeutschland

- S-Bahn Mitteldeutschland: Das Leipziger Stadtzentrum ist über den Citytunnel äußerst komfortabel zu erreichen. Zur Station »Leipziger Markt« verkehren in regelmäßigen Abständen alle regulären S-Bahn-Linien: www.citytunnel.de

Parkhaus in den Höfen am Brühl

- Höfe am Brühl | Brühl 1 | 04109 Leipzig
- Entfernung zum »Hôtel de Pologne« ca. 100 m
- Adresse für Navigationssystem: Parkhauseinfahrt am Hallischen Tor

Aus Richtung Westen:

- Von der A 9 (Ausfahrt »Leipzig West«) fahren Sie weiter auf die B 181 in der Merseburger Chaussee und weiter auf die B 87 (Merseburger Straße und dann links auf die Lützner Straße). Über die Jahnallee auf den Tröndlinring fahren. Vor dem Bahnhof an der Ampel am Hotel Marriott rechts abbiegen zur Einfahrt Parkhaus.

Aus Richtung Osten:

- Von der A 14 (Ausfahrt »Leipzig Mitte«) fahren Sie Richtung Zentrum. Von der Berliner Straße links in die Gerberstraße abbiegen. Die nächste Kreuzung gerade aus zur Einfahrt Parkhaus.

Öffnungszeiten Parkhaus:

- Einfahrt Montag bis Samstag, 06.00 bis 23.00 Uhr | Einfahrt Sonntag, 07.00 bis 19.00 Uhr

Preise:

- bis 3. Stunde jeweils 1 EUR | jede weitere angefangene Stunde 2 EUR
- Tageshöchstsat 8 EUR

So finden Sie uns in Leipzig

Tiefgarage Marktgalerie

- Thomasplatz | 04109 Leipzig
- Entfernung zum »Hôtel de Pologne« ca. 200 m

Aus Richtung Westen:

- Von der A 9 (Ausfahrt »Leipzig West«) fahren Sie weiter auf die B 181 in der Merseburger Chaussee und weiter auf die B 87 (Merseburger Straße und dann links auf die Lützner Straße). Über die Jahnallee rechts auf den Goedelerring fahren. An der nächsten Ampelkreuzung links abbiegen. Dann kurz vor der Thomaskirche (linke Seite) in den Thomaskirchhof fahren, dort befindet sich unmittelbar die Einfahrt zur Tiefgarage.

Aus Richtung Osten:

- Von der A 14 (Ausfahrt »Leipzig Mitte«) fahren Sie Richtung Zentrum. Von der Berliner Straße links in die Gerberstraße abbiegen. Auf der Gerberstraße rechts einordnen und an der nächsten Ampelkreuzung rechts auf den Tröndlinring abbiegen. Weiter geradeaus und dann links auf den Goedelerring abbiegen. An der nächsten Ampelkreuzung links abbiegen. Dann kurz vor der Thomaskirche (linke Seite) in den Thomaskirchhof fahren, dort befindet sich unmittelbar die Einfahrt zur Tiefgarage.

Öffnungszeiten & Preise Tiefgarage:

Einfahrt Freitag bis Samstag 06.00 bis 23.00 Uhr

- 1 EUR | 30 Minuten - 2 EUR | 1 Stunde - 10 EUR | Tageshöchstsatz

Einfahrt Montag bis Donnerstag & Sonntag 06.00 bis 23.00 Uhr

- 1 EUR | 40 Minuten - 2 EUR | 1 Stunde & 20 Minuten - 10 EUR | Tageshöchstsatz

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Reise. Bei Fragen zu Ihrer bestmöglichen Anreise können Sie uns selbstverständlich gern kontaktieren!