

# OpenAdvice

OpenAdvice ist Berater und Dienstleister für kunden-spezifische Lösungen im Bereich IT Service Operati-on mit den Schwerpunkten Monitoring und Business Service Assurance.

[www.openadvice.de](http://www.openadvice.de)

# MATERNA

Als IT-Dienstleister beschäftigt Materna europaweit rund 1.700 Mitarbeiter und erzielte 2014 einen Grup-penumsatz von 192 Millionen Euro.

[www.materna.de](http://www.materna.de)

# ISONET

Isonet, mit Sitz in Zürich und Leipzig, ist Spezialist für systemisches Prozessmanagement und verbindet Beratung mit innovativen IT-Lösungen.

[www.isonet.ch](http://www.isonet.ch)



Die ITC GmbH steht für Serviceorientierung in der IT und bietet 20 Jahre branchenübergreifende Erfahrung in IT Service Management und IT Operations Management.

[www.itc-germany.com](http://www.itc-germany.com)

# FNT

FNT ist führender Anbieter integrierter Software-produnkte für die Dokumentation und das Manage-ment von IT- und Telekommunikationslösungen sowie Rechenzentren und Gebäude mit Hauptsitz in Ellwangen (Jagst).

[www.fntsoftware.com](http://www.fntsoftware.com)

# bluEDGE

BluEDGE sind die Spezialisten rund um das Thema IT Service Management und beraten und begleiten Sie in sämtlichen Aspekten dieser spannenden Herausforderung.

[www.bluedge.ch](http://www.bluedge.ch)

# SERVIEW

Consulting. Training. Different! SERVIEW ist die unab-hängige Managementberatung, die außergewöhnliche Persönlichkeiten anzieht, begeistert und weiterent-wickelt.

[www.serview.de](http://www.serview.de)

# itSMF

Das IT Service Management Forum (itSMF) ist eine unabhängige und international anerkannte Organisa-tion für IT Servicemanagement, welche als unabhän-giger und in erster Linie nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT Managements fördert und bekannt macht.

[www.itsmf.de](http://www.itsmf.de)

EXPERTEN  
VERANSTALTUNG

2016

# IT Service Management in der Praxis.

SERVICE DESIGN THINKING –  
ÜBERLEBEN IM ZEITALTER DER  
DIGITALEN TRANSFORMATION

## DIESE VERANSTALTUNG

### RICHTET SICH AN

- › IT Leitung
- › Infrastructure Architect
- › Process Manager
- › Service Level Manager
- › Configuration Manager
- › Change Manager
- › Service Desk Manager
- › Rechenzentrumsleiter
- › Infrastructure Manager
- › IT Service Provider

## VERANSTALTUNGSTERMINE

### UND -ORTE

- 07.09.16** Bern, Novotel Bern Expo
- 08.09.16** Zürich, Hotel Belvoir
- 13.09.16** Berlin, Leonardo Royal Hotel
- 14.09.16** Hamburg, Hotel Empire Riverside
- 15.09.16** Düsseldorf, Radisson Blu Scandinavia
- 20.09.16** Frankfurt, Steigenberger Airport Hotel
- 21.09.16** Stuttgart, Le Méridien
- 22.09.16** München, Hilton Munich Airport

Weitere Infos und Anmeldung unter:  
[www.expertenveranstaltung.de](http://www.expertenveranstaltung.de)

Teilnahmegebühr: **150,- €** zzgl. 19% MwSt.

Sie haben Fragen betreffend Organisation und Ablauf?  
Unsere Ansprechpartnerin Beate Eiberger wird Sie Ihnen gerne beantworten:

T. +49 7961 9039-691  
E. [event@fntsoftware.com](mailto:event@fntsoftware.com)

## IT SERVICE MANAGEMENT

### IN DER PRAXIS

**9.00 UHR Eintreffen der Teilnehmer**

---

**9.15 UHR Begrüßung und Opening**

---

**9.30 UHR Service Design Thinking – Überleben im Zeitalter der digitalen Transformation**

- Digital Natives des 21. Jahrhunderts, wie amazon, Tesla oder airbnb kreieren neue Geschäftsfelder und verändern die Spielregeln traditioneller Märkte
- Wie können sich traditionelle Unternehmen mit gewachsenen, hybriden IT Landschaften in diesen zunehmend volatilen Marktumgebungen behaupten?
- „Service Design Thinking“ bietet einen Weg um diese Herausforderungen zu meistern

› FNT GmbH / BluEDGE

---

**10.10 UHR DevOps mit ITIL & SCRUM – Ihre Antwort auf die digitale Transformation**

- Warum DevOps?
- Die Umsetzung von DevOps mit ITIL und SCRUM in 5 Schritten
- Kritische Erfolgsfaktoren
- Dos and don'ts in der Umsetzung

› SERVIEW GmbH

---

**10.50 UHR Kaffeepause**

---

**11.20 UHR „Mit Service Monitoring und SLA Reporting im Zeitalter der digitalen Transformation überleben“**

- Die Bedeutung von SLA Reporting in einer standardisierten IT-Welt
- Data Warehouse, Big Data, Business Intelligence – eine kleine Buzzwordkunde
- Automatisch vom betriebenen Service über das Monitoring zum SLA Report

› OpenAdvice IT Services GmbH

---

**12.00 UHR Mittagspause**

---

**13.00 UHR Werden Sie zum Service-Broker – Mit FNT, ServiceNow und Materna**

- Anforderung – Neue Services in den Katalog aufnehmen
- Bestellung – Services automatisiert bereitstellen
- Incident – Störungen schnell erkennen und beheben

› Materna GmbH

---

**13.40 UHR Die systemische Betrachtung von Singularitäten**

- Warum wir umdenken müssen
- Herausforderungen im ITSM
- Ein Lösungsansatz: Systemisches Prozessmanagement

› Isonet AG

---

**14.20 UHR Kaffeepause**

---

**14.40 UHR Serviceorientierung in der IT – starten statt warten**

- Im Fokus: Geschäftsprozesse – Konzentration auf das Wesentliche
- Die Basis: Servicemodell & durchgängige Services
- Die Menschen: Vom Techniker zum Manager
- Das Vorgehen: Mit einfachen Maßnahmen zum Erfolg – Use Cases und Praxisbeispiele

› ITC GmbH

---

**15.20 UHR Enterprise Service Management – warum wir eines Tages das IT in ITSM streichen können ...**

- IT Service Management nach ITIL auch für non-IT Prozesse und non-IT Assets
- Service Management Workflows und CMDB Daten für die Digitalisierung in den Unternehmen nutzen
- Enterprise Service Management – wo stehen wir heute?

› itSMF Deutschland e.V.

---

**16.00 UHR Ende der Veranstaltung**