



Die RÖWAPLAN AG ist ein Dienstleister mit den Schwerpunkten Ingenieurbüro (TGA), Unternehmensberatung (Services) und Software (technische Infrastrukturen, CAD und Prozesse). RÖWAPLAN bearbeitet mit knapp 100 Mitarbeitern seit 20 Jahren inzwischen mehr als 2500 Projekte.

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



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)



Consulting. Training. Different! SERVIEW ist die unabhängige Managementberatung, die außergewöhnliche Persönlichkeiten anzieht, begeistert und weiterentwickelt.

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



Das IT Service Management Forum (itSMF) ist eine unabhängige und international anerkannte Organisation für IT Servicemanagement, welche als unabhängiger 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)



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

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



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)

EXPERTEN  
VERANSTALTUNG

2017

## IT Service Management in der Praxis.

**Apocalypse Now!** – Service- und  
Infrastrukturmanagement im Spannungsfeld  
von DevOps und Automatisierung

## DIESE VERANSTALTUNG

### RICHTET SICH AN

- > IT Leiter
- > Infrastructure Architect
- > Process Manager
- > Service Level Manager
- > Configuration Manager
- > Change Manager
- > Service Desk Manager
- > Rechenzentrumsleiter
- > Infrastructure Manager
- > IT Service Provider

## VERANSTALTUNGSTERMINE

### UND -ORTE

- 06.09.17 Bern** – Novotel Bern Expo
- 07.09.17 Zürich** – Hotel Belvoir
- 12.09.17 Berlin** – Scandic Berlin Kurfürstendamm
- 13.09.17 Hamburg** – east Hotel
- 14.09.17 Düsseldorf** – Mercure Hotel Düsseldorf Kaarst
- 19.09.17 Frankfurt** – Steigenberger Hotel Metropolitan
- 20.09.17 Stuttgart** – Le Méridien
- 21.09.17 München** – Hilton Munich Airport

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

Teilnahmegebühr: 185,- €, zzgl. der gesetzlichen MwSt.

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

T. +49 (0) 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**

**9.30 UHR Service- & Infrastrukturmanagement im Spannungsfeld von DevOps und Automatisierung**

- Welche Herausforderungen ergeben sich durch den verstärkten Anspruch an das Service- und Infrastrukturmanagement durch neue Methoden, wie DevOps, aber auch durch neue technologische Trends, wie Automatisierung, Container und Microservices etc.?
- Was sind die Vorboten der Apokalypse im IT Service Management?
- Wie verhindert man Wildwuchs in der IT-Architektur und bleibt trotzdem Effizient in der Service Bereitstellung?
- Welche Lösungsansätze gibt es, um den Kollaps abzuwehren und IT-Services effizient zu erbringen?

> **FNT GmbH**

**10.10 UHR IT4IT – Eine Referenzarchitektur für die IT der IT**

- Meine IT soll ein modernes, automatisiertes IT-Service-Business werden – um meinem Unternehmen ein echter Digitalisierungspartner zu sein!
- Aber wie muss die IT der IT gestaltet sein, die reibungslos IT-Services produziert?
- Die Referenzarchitektur IT4IT der OpenGroup bietet dafür die geeignete Vorlage.
- Sind ITIL, COBIT und Co. damit Geschichte?

> **ITC GmbH**

**10.50 UHR Kaffeepause**

**11.20 UHR Apocalypse Now – oder wie Sie digitalen Wandel heute aktiv gestalten können**

- Digitale Transformation – Abgrenzung, Begriff, Definition
- Auswirkung auf die Geschäftsmodelle, Geschäftsprozesse und die eigene Organisation
- Neue Methoden oder Evolution zum agilen IT Service Management
- Sind Sie „Ready“ für die digitale Transformation?

> **SERVIEW GmbH**

**12.00 UHR Robinson Crusoe kommt nach Hause – Algorithmen bestimmen die Zukunft, wozu noch Service Management?**

- Der überwältigende Erfolg des Romans inspirierte viele weitere Robinsonaden. So auch uns: Sind auch wir „Schiffbrüchige“ mit Service Management?
- Fokussieren wir uns zu sehr auf die Infrastruktur als Schnittstelle und zu wenig auf den Kunden?
- Sind wir bereit für den Nachfragemarkt?

> **BluEDGE Methodik GmbH**

**12.40 UHR Mittagspause**

**13.40 UHR Kennzahlenchaos? – machen Sie Ihren (IT) Service transparent!**

- Wer will welche Kennzahlen in welchem Format und zu welchem Zweck wissen und nutzen?
- Klarheit erlangen Sie durch unseren Kennzahlenbaum. Er ist eine Methode aus Erfahrung, Überlegung und Struktur.
- Sie erhalten einfache und pragmatische Lösungen zur Definition, Erfassung, Aggregation, Darstellung, Verteilung, und Nutzung von Kennzahlen Ihres (IT) Service.

> **RÖWAPLAN AG**

**14.20 UHR Rapid Fire Live Workshop Sessions**

**15.00 UHR Kaffeepause**

**15.20 UHR Fullhouse mit Assen: Cloud, digitale Welt, ISMS & SMS – Was man mit IT Service Management alles managen kann**

- Wie weit sind IT Organisationen heute mit ihren IT Service Management Initiativen?
- Neue Aufgaben für das ITSM: Cloud, digitale Transformation, Compliance, Informations-Sicherheit
- Sie brauchen ein (IT) Service Management System (SMS), das nicht nur aus ITIL besteht
- Enterprise Service Management und die Kombination von Methoden wie ITIL, FitSM, SIAM, IT4IT, Agile und ISO Normen

> **itSMF Deutschland e.V.**

**16.00 UHR Ende der Veranstaltung**