

Service Desk Forum 2025: Disruption oder Tradition ? – IT-Transformation durch neue Technologien



- Trends am Service Desk und Studienpräsentation
- Keynote: Wissensmanagement am Service Desk – ein Beispiel der ASFINAG
- Artificial Intelligence und Use Cases
- Vertrauen als der Erfolgsfaktor für Digitale Geschäftsfälle
- Enterprise Service Strategy
- Technologietrends am Service Desk & Automatisierung
- Support im agilen Umfeld
- Mitarbeiterperspektiven – Karrierepfade und Orientierung
- Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption

Mit freundlicher Unterstützung von:

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Mittwoch, 16. April 2025
Zürich

CALL FOR PAPERS

Referenten: Mathias Traugott (Punctdavista), Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), Markus Müller (itSMF Österreich), Andreas Goldnagl (ASFINAG) und andere

Beschränkte Teilnehmerzahl!
Anmeldung erforderlich!
Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!

AGENDA

Anwenderbericht zur Prävention in der Informationssicherheit – Erfolgsfaktoren und Best Practices für Verwundbarkeitsmanagement, Schwachstellenanalyse und Patching

Markus Müller (itSMF Österreich)

We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG

Andreas Goldnagl (ASFINAG)

Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption

Anwenderbericht zur Prävention in der Informationssicherheit – Erfolgsfaktoren und Best Practices für Verwundbarkeitsmanagement, Schwachstellenanalyse und Patching

Vom Großkonzern zum österreichischen Mittelstand – auf dem Weg zur präventiven Sicherheitsstrategie

Erfolgreiche Informationssicherheit erfordert einen kontinuierlichen und präventiven Ansatz. Basierend auf jahrelanger Erfahrung als Verantwortlicher für das Verwundbarkeitsmanagement und Patching in einem internationalen Konzern und als Berater mit Einblick in die Herausforderungen und Bedürfnisse österreichischer Mittelstandsunternehmen, erläutern wir die entscheidenden Erfolgsfaktoren und Hürden, die auf dem Weg zur Sicherheitskultur zu bewältigen sind. Wir präsentieren zunächst praxisnahe Prozesse und Rollen, die sich branchenübergreifend aus den bestehenden Herausforderungen entwickelt und bewährt haben und zielführend für eine nachhaltige Verbesserung der präventiven Sicherheit wirken. Im zweiten Teil unseres Vortrags stellen wir C4SAM, eine der führenden Lösungen dazu vor. C4SAM wurde speziell dafür entwickelt, um präventive Sicherheitsstrategien in Unternehmen jeder Größe zu unterstützen.



Markus Müller (itSMF Österreich)

We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG

Prozess

- Wie wird Wissen generiert?
- Wie wird Wissen »konserviert«
- Wie gelangt Wissen in die Köpfe der Mitarbeiter
- Wie kann Wissen sinnvoll genutzt und angewendet werden?

IT-Services

- Betriebshandbücher
- Systembilder
- Release Notes
- Kundeninfos
- Tipps & Tricks, FAQ

Organisatorisches

- ORG Änderungen
- Mitarbeiterbewegungen
- Prozessänderungen
- Firmeninfos

Was ist mit KI?

Tools



Andreas Goldnagl (ASFINAG)

Referenten

Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Managementenerfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch Carrier-Com war er massgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

Miguel-Angel Jiménez ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.



Markus Müller ist eine erfahrene Führungspersönlichkeit auf dem Gebiet der digitalen Beratung, die insbesondere die Transformation zu modernen Betriebsmodellen umfasst, die auf einem Multi-Provider Management basieren. Er ist ein anerkannter Vordenker im Bereich Service Integration und Management (SIAM) und verfügt über 29 Jahre Berufserfahrung. Vor seiner jetzigen Tätigkeit bei

TPA als Partner für Digitalisierung war er Group Vice President für »Service and Supply Integration« bei ABB und Präsident des österreichischen itSMF. Markus Müller verfügt über eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der erfolgreichen Umsetzung von Programmen zur digitalen Transformation und im Lieferantenmanagement.

Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der Swissair, der ehemaligen schweizerischen Fluggesellschaft. Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim grössten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctavista AG. Als Beirat beim itSMF Deutschland, weltweiter Keynote-Speaker und Autor gibt er seine Erfahrungen weiter und prägt das Thema Service Provider in der digitalen Welt aktiv mit.



Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. **BITSeN.ch**

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 verweben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen **CON•ECT BUSINESS ACADEMY** ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. EAM und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

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.



An: CON•ECT Eventmanagement
1150 Wien, Mariahilfer Straße 136/Top 2.09
Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-12
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: registration@conect.at
<https://www.conect.at>

Dieser Kongress richtet sich an:
IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager,
Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche,
DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung
und IT-Organisation und Transition Management, Führungsverant-
wortliche am Service Desk

Teilnahmegebühren

IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehreindein-
ladung bei Anmeldung bis 31.3.; ab 1.4. 2025: CHF 250,-

Sales-Funktionen aus IT-Unternehmen: CHF 900,-

Tagungsunterlagen: CHF 99,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch
für 2025 kostenfrei.

www.conect.at www.bitsen.ch



BITSeN.ch

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Anmeldung

Ich melde mich zum Service Desk Forum am 16.4.2025 an –
**als IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehreindeinladung
bei Anmeldung bis 31.3.;** ab 1.4.2025: CHF 250,-).

Teilnahme vor Ort, online

Auf Einladung von BITSeN.ch itSMF

Ich bin IT-Anwender IT-Anbieter Sales aus IT-Unternehmen

Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)

Ich möchte in Zukunft weiter Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder
Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

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 Ver-
anstaltungsinformationen per E-Mail ein-
verstanden.