

Frühjahrssymposium Trends im Business- und IT-Service-Management 2022, Wien

Am Donnerstag, den 23. Juni 2022 fand auch dieses Jahr wieder das IT-Service-Management Forum im Wiener Europlaza und auch virtuell statt. Das Event, das von CON•ECT Eventmanagement und itSMF Austria in bewährter Partnerschaft gemeinsam veranstaltet wurde, konnte zahlreiche Teilnehmer und Teilnehmerinnen begrüßen.

Im Anschluss an die Eröffnung berichtete **Michael Bättscher** von der Klinik Arlesheim AG über einen »IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten«. Eine plötzliche Hektik führt zum Erwachen aus dem analogen Tiefschlaf einer 100 Jahre alten anthroposophischen Klinik. Ein Vortrag über Erfolge und Misserfolge aus der Praxis, vom Nachholbedarf in der Digitalisierung, von der IT-Servicewüste, von mutigen Meilensprüngen und den daraus resultierenden Auswirkungen auf den IT-Betrieb.



Michael Bättscher (Klinik Arlesheim AG)

Gleich am ersten Tag der Homeoffice-Pflicht kam es zu einem Totalausfall, die Multifaktor-Authentifizierung für den Fernzugang konnte nie zum Laufen gebracht werden und eine abgekündigte Applikation verschickte dauernd Fehlalarme an das Pflegepersonal, die dennoch geprüft werden mussten. Dies sind nur einige Beispiele, was schief ging – aber plötzlich war auch vieles möglich: Ablösung von Papierprozessen, Integration verteilter Datensammlungen, Einsatz von Cloud-Lösungen für medizinische Anwendungen, sicheres Login mit Handvenenerkennung, Online-Sprechstunden, eLearning in der Pflege und vieles mehr.

In dieser außergewöhnlichen Zeit hat Michael Bättscher auch erfahren dürfen, welche externen Partner eine Unterstützung waren – und welche nicht. Sein Dank geht explizit auch an die IBITECH AG.

Danach wurden die Themen »Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Servicedesk der Zukunft« beleuchtet. Für **Sven Lehmann** und **Claudia Borst** von der Modis IT Outsourcing GmbH stehen hierbei folgende Punkte im Vordergrund:

- Wie entwickelt sich der Service Desk?
- Welche Anforderungen entstehen an den Mitarbeiter im Service Desk?
- Wo findet man die Mitarbeiter für den Service Desk der Zukunft?
- Wie hält man die Mitarbeiter im Unternehmen für den Service. Desk?

Eindrücklich waren vor allem die Ausführungen zur Änderung der Arbeitswelt der Service Desk Agents, die ebenfalls verteilt und im Homeoffice ihren Dienst aufrecht erhalten konnten. Modis unternimmt sehr viel, um diese Flexibilität und Effizienz aufrecht zu erhalten und in ein neues Arbeitsmodell einzubinden.



Sven Lehmann, Claudia Borst (Modis IT Outsourcing GmbH)

Jens Leucke von Freshworks referierte in der Folge über »**Benchmarking: Wie gut ist Ihr IT-Service-Management?**« Wenn man es nicht messen kann, kann man sich nicht verbessern IT-Service-Management erfordert die Messung, Bewertung und Verbesserung von IT-Service-Prozessen. Metriken und KPIs liefern quantifizierbare Informationen über den Status Ihres Services, zeigen Möglichkeiten zur Serviceverbesserung auf und geben Aufschluss über den Fortschritt bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele. Sie möchten die wichtigsten Leistungskennzahlen ent-



Jens Leucke (Freshworks)

AGENDA DER VERANSTALTUNG

IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten
Michael Bättscher (Klinik Arlesheim AG)

Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft
Claudia Borst, Sven Lehmann (Modis)

Benchmarking: Wie gut ist Ihr IT-Service-Management? Wenn man es nicht messen kann, kann man sich nicht verbessern
Jens Leucke (Freshworks)

Podiumsdiskussion: Human Centric IT-Service-Management und Organizational Change
mit Markus Müller (itSMF Austria), Mathias Traugott (Punctdavista) und anderen

ISO27001 und Service Management – Kann das gut gehen?
Denise Burkert (SECUINFRA), Janina Hunsperger (Punctdavista AG)

Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems
Markus Müller (itSMF Austria)

WAS ist WAS und für WAS? Und wo setzte ich dies richtig ein? Value System – Value Chain – Value Stream – Value Stream Mapping
Mathias Traugott (Punctdavista)

DevOps ohne Hammer und Nagel
Norbert Vohn (Ericsson)

decken, Ihr IT-Team beurteilen oder Einblicke in die Service-Desk-Exzellenz gewinnen?

Nach einer Podiumsdiskussion über **Human Centric IT-Servicemanagement und Organizational Change** mit **Markus Müller** (itSMF Austria), **Mathias Traugott** (Punctdavista) und



Denise Burkert (SECUINFRA)

anderen folgten **Denise Burkert** von SECUINFRA und **Janina Hunsperger** von der Punctdavista AG über **ISO27001 und Service Management – Kann das gut gehen?»: Unser Ziel, als Sicherheitsunternehmen im Cyber Defense Umfeld das ISO 27001 Zertifikat zu erlangen, schien logisch und nicht allzu schwierig.**

Doch sehr schnell stellen wir fest, dass Informationssicherheit weit mehr als nur IT-Sicherheit ist und dass jede Organisationseinheit eine Service-Erbringungs-Organisation ist. Die Governance-, Steuerungs- sowie die Managementprozesse Finance und HR mussten wir erstmalig strukturiert in Form von Richtlinien, Leitlinien, Konzepten und Prozessen abbilden und dokumentieren. Das Wissen aus den Köpfen der Mitarbeitenden »zu Papier« zu bringen, sowie unsere gelebte Serviceorientiertheit stellten dabei die Grundlage für unsere Zielerreichung dar.

Fazit: Wer Services einfach, sicher, verlässlich erbringen will, muss Sicherheit leben und dies zuerst in den eigenen vier Wänden.



Markus Müller (itSMF Austria)

Danach folgte ein Vortrag von **Markus Müller** von der Asea Brown Boveri (ABB) über **»Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG«**. Viele Organisationen schwanken zwischen Dezentralisierung und Zentralisierung oder zwischen Standardisierung und Individualisierung. Die Kultur, der Unternehmenskontext, aber vor allem die Führungskräfte und ihre Ambitionen spielen dabei eine wesentliche Rolle.

In seinem Vortrag erläuterte Markus Müller den erlebten Weg von dezentralen IT-Organisationen über die Zentralisierung in eine globale Organisation hin zu einer föderalen Struktur mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen und den gemachten Erfahrungen.

Die Transformation bei ABB erfolgte in drei Schritten: Von der Globalisierung der Infrastruktur über die Integration von Applikationen hin zum Servicefokus und zu den Konsumenten. Bis 2023 will die IT der ABB zu einem globalen Integrator werden, der vom Business gesteuert ist und die Service Value Chain vollständig beherrscht. Eine große Hilfe auf diesem Weg ist das Motto: »Great Leaders collaborate«.

Anschließend berichtete **Mathias Traugott** von Punctdavista über **»DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?«**. Für die einen ist DevOps, wenn automatisiert entwickelt, getestet und deployed wird, für andere ist DevOps eine Kultur einer anderen Form



Janina Hunsperger (Punctdavista AG)



Mathias Traugott (Punctdavista)

von Zusammenarbeit und für die Dritten ist DevOps »alter Wein in neuen Schläuchen«: Ein neuer Begriff für etwas »was man schon immer so getan hat«.

Keine der oben aufgeführten Aussagen ist falsch; aber auch keine ganz richtig. DevOps erfordert eine »agile Kultur«, das Beherrschen agiler Methoden, z. B. Scrum, den Bedarf oder gar die Notwendigkeit nach schnellen Releasezyklen und hoher Automatisierung und ein anderes Verständnis des Begriffes »Betrieb«.

DevOps ersetzt nicht etwa ITIL® sondern ergänzt dieses Framework. DevOps ist auch nichts völlig neues, sondern erblickte parallel zu ITIL® V3 vor 15 Jahren, im Jahre 2007, das Licht der Welt.

Der entscheidende Schlüsselfaktor für einen erfolgreichen Einsatz von DevOps ist nach wie vor der Mensch – also jeder einzelne.

Das abschließende Referat kam von **Norbert Vohn** von Ericsson unter dem Titel **»DevOps ohne Hammer und Nagel«**: Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel. Und wenn man agile Projekt Management Tools nutzt,



Norbert Vohn (Ericsson)

ist die Lösung jedes Problems plötzlich ein Ticket. Effiziente Arbeitsabläufe erfordern ein hohes Maß an Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten. Agile Projektmanagement Tools können dies unterstützen und ermöglichen. Ebenso können sie aber auch die Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten torpedieren und letzten Endes sogar eine effiziente und effektive Kommunikation verhindern. In meinem Vortrag möchte ich meine Erfahrungen im täglichen DevOps-Alltag, insbesondere die Herausforderungen bezüglich Kommunikation und Transparenz sowie bezüglich der Rolle von agilen Projekt-Management-Werkzeugen teilen.

Präsentationen und Videos IT-Servicemanagement Forum 2022 in Wien:

Gesammelte Vorträge zum Event inkl. Highlightvideo der Konferenz – um sensationelle € 89,-

IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten – Michael Bätischer (Klinik Arlesheim AG) [↗](#)

Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft – Claudia Borst, Sven Lehmann (Modis) [↗](#)

Benchmarking: Wie gut ist Ihr IT-Service-Management? Wenn man es nicht messen kann, kann man sich nicht verbessern! – Jens Leucke (Freshworks) [↗](#)

Podiumsdiskussion [↗](#)

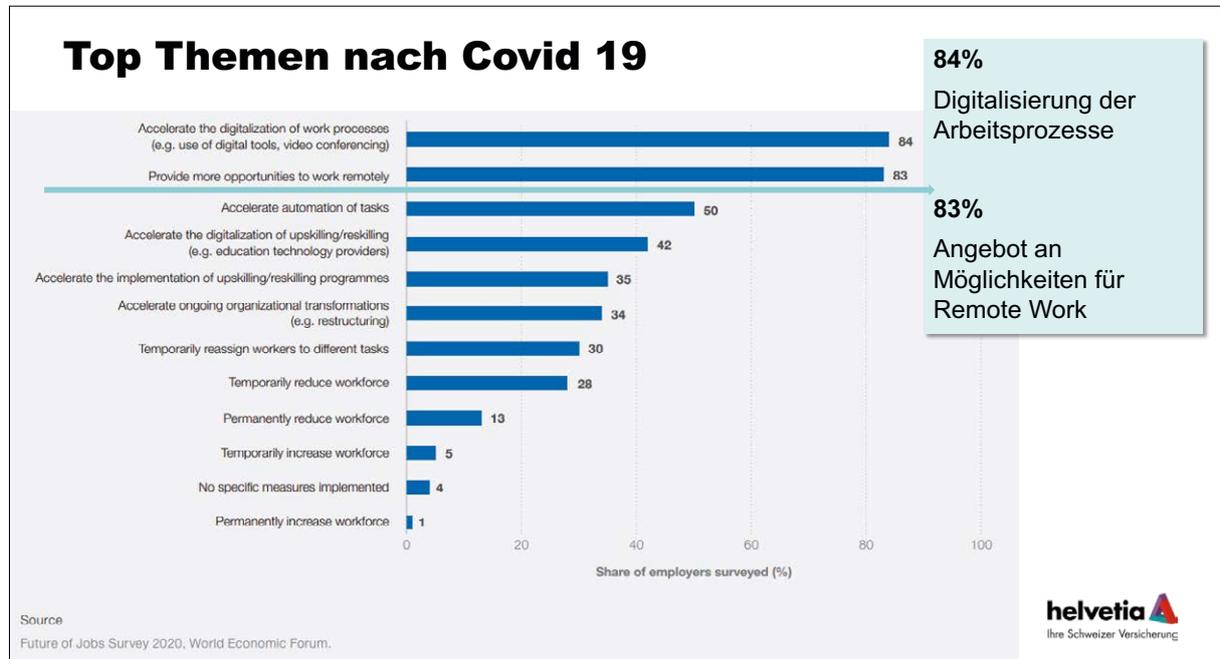
ISO27001 und Service Management – Kann das gut gehen? – Janina Hunsperger (Punctdavista AG), Denise Burkert (SECUINFRA) [↗](#)

Mit IT-Prozessmanagement in Führung gehen – Tragfähige Strukturen und Abläufe bei ABB Informations Systems – Markus Müller (ITSMF Austria) [↗](#)

ein? Value System – Value Chain – Value Stream – Value Stream Mapping – Mathias Traugott (Punctdavista) [↗](#)

WAS ist WAS und für WAS? Und wo setzte ich dies richtig

DevOps ohne Hammer und Nagel – Norbert Vohn (Ericsson) [↗](#)



Microsoft-Studie: So verändert sich die Arbeitswelt in der Schweiz

April 6, 2021 | Microsoft Switzerland

- Hybride Arbeit ist gekommen, um zu bleiben.
71 Prozent der befragten Schweizer Arbeitnehmenden wünschen sich, dass das hybride Arbeitsmodell weiterhin bestehen bleiben.
- Führungskräfte haben den Kontakt zu den Mitarbeitenden verloren..
Führungskräfte sind mit den Beziehungen zu den direkten Teams (79%) und ihren Vorgesetzten (77%) zufriedener als ihre Angestellten (jeweils 58% und 48%).
- Hohe Produktivität versteckt die Erschöpfung der Belegschaft.
59 Prozent der Befragten fühlen sich überarbeitet und 41 Prozent fühlen sich erschöpft.
- Die Generation Z ist gefährdet und muss neu motiviert werden.
Besonders Alleinstehende und neue Mitarbeiter leiden unter der aktuellen Situation.
- Schrumpfende Netzwerke gefährden die Innovation.
Die Zusammenarbeit und die Innovationskraft der Arbeitenden leiden durch weniger Brainstorming, strategischem Denken und Ideenvorschlägen.
- Authentizität steigert Produktivität und Wohlbefinden.
Jede*r Sechste hat die Familien und jede*r Zehnte hat die Haustiere seiner Kolleg*innen virtuell kennengelernt.
- Talente sind überall in einer hybriden Arbeitswelt.
42 Prozent der Schweizer Befragten planen, in diesem Jahr an einen neuen Standort zu ziehen, weil sie jetzt von Zuhause aus arbeiten können.

Die Veranstaltung wurde unterstützt von:

