

Service Desk & ITSM 2023

IT-Komplexität (ZKB) – Customer Support Journey (ASFINAG) – Datadriven Organization

Am Mittwoch, den 26. April 2023, fand auch dieses Jahr wieder das IT-Servicemanagement und Service Desk Symposium parallel zur 5. CON•ECT EAM Konferenz am Erste Campus in Wien statt. Eröffnet wurde das Event durch eine Ansprache von ITSMF Austria und CON•ECT. Wie gewohnt moderierte Mathias Traugott (Punctdavista) die Veranstaltung. Auf dem diesjährigen Service Desk und ITSM Symposium fanden die Teilnehmer und Teilnehmerinnen wieder topaktuelle Themen und Trends.

Im Anschluss an die Eröffnung berichtete **Andreas Goldnagl**, Leiter des Systembetriebs von **ASFINAG**, über »die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz«. Dabei ging er auf die Fragen: »Was kann man von einem Fussballfeld lernen?«, »Warum ist es wichtig, effizient zu arbeiten?« und »Wie kann man die Kundenzufriedenheit nur durch Ändern der Grundeinstellung der IT Mitarbeitenden entscheidend verbessern?« näher ein. Anhand einer Customer Support Journey wird erklärt, welche Erfahrungen man damit im IT Betrieb der ASFINAG gemacht hat und wie daraus eine Erfolgsgeschichte wurde.



Weiter ging es mit der Präsentation von **Mathias Traugott** von **Punctdavista**, in welcher geklärt wird ob Service Owner – ein neuer Hype Begriff ist oder eine wichtige Rolle darstellt. »Die IT« erfindet nämlich fast schon Inflationär »neue Begriffe und Rollen« so dass man sich die Frage stellt, was nun wirklich wichtig und was nur ein vorübergehender Hype ist. Die Rolle »Service Owner« erblickte vor gut 16 Jahren in ITIL® V3 die Welt und wurde im Service Design Buch recht gut beschrieben. Trotzdem finden wir nur in wenigen Service Organisationen die Rolle des Service Owner. Verbreiteter ist die Rolle Service Manager, jedoch ist das Verständnis dieser Rolle so unterschiedlich, dass sich die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnissen von Service Manager nur selten vergleichen lassen. Doch, auch hier hilft ITIL® seit 16 Jahren weiter und wenn wir dies beherzigen, dann lernen wir die Wichtigkeit des Service Owner schätzen. Die Rolle Service Owner ist kein Hype.

Daraufhin erzählte **Jens Rossa** von der **Zürcher Kantonalbank (ZKB)** in seinem Vortrag »Business-Anforderungen und Sicherheits Herausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität«, dass bei der Umsetzung von Ambitionen aus Business und IT der Wunsch nach möglichst viel Freiheit für den Einsatz spezifischer Tools, Frameworks oder auch ganzer Softwarepakete besteht. Leider steigt der Aufwand für Bereitstellung, Wartung und Betrieb mit jeder neuen Technologie grundsätzlich linear an. Verschärft wird die Problematik, wenn IT-Systeme mit unterschiedlichen Technologien integriert werden müssen. Dann steigt der Aufwand schnell nicht mehr nur linear, sondern polyno-



mial. Technologievielfalt kann die Resilienz erhöhen, aber gleichzeitig erhöht sie auch die operativen Risiken. Und sie erhöht auch die Cyberrisiken, insbesondere unter einer Zero-Trust-Annahme, bei der davon ausgegangen wird, dass der Angreifer bereits innerhalb der Bank ist. Mit dem Technology Portfolio Management stellt die ZKB eine Balance aus Technologievielfalt und Restriktion her. D. h. das im Einsatz befindliche Technologieportfolio muss gesteuert und die Anzahl der parallel im Einsatz befindlichen Versionen derselben Technologie sollte möglichst klein gehalten werden.

Danach klärte **Mathias Traugott (Punctdavista)** in seiner Präsentation die Frage: »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 von Zusammenarbeit und für die Dritten ist DevOps neuer Wein in alten 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 eine 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.

»Lassen Sie sich zeigen, wann, wie und in welchem Kontext DevOps Sinn macht und welches die Schlüsselfaktoren sind, damit DevOps auch den angestrebten Nutzen stiftet und sowohl für das Unternehmen sowie auch für die Kunden den gewünschten Wert schafft. Um es vorweg zu nehmen – der absolute Schlüsselfaktor ist nach wie vor der Mensch – also Sie und ich.«

Nach einer gemütlichen Pause folgte ein Vortrag von **Ernst Tiemeyer** zum Thema: »Auf dem Weg zur «Data driven Organization» – Assessment, Positionierung, Handlungskonzept und Roadmapping«.

In diesem Konferenzbeitrag erfuhren die Konferenzteilnehmer:innen – gestützt auf umfassendes Erfahrungswissen des Referenten – wie ausgehend von durchgeführten Assessments eine Neupositionierung des Enterprise Data Management (kurz EDM) vorgenommen werden muss. Damit Organisation den Wert ihrer



AGENDA DES EVENTS:

We like It – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz

Andreas Goldnagl (ASFINAG, Leiter des Systembetriebs)

Service Owner – ein neuer Hype Begriff oder eine wichtige Rolle?

Mathias Traugott (Punctdavista, Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavista AG, Beirat beim itSMF, weltweiter Keynote-Speaker und Autor)

Business-Anforderungen und Sicherheitsherausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität

Jens Rossa (Zürcher Kantonalbank, Lead Enterprise Architect for Technology Systems)

DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?

Mathias Traugott (Punctdavista, Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavista AG, Beirat beim itSMF, weltweiter Keynote-Speaker und Autor)

Auf dem Weg zur »Data driven Organization« – Assessment, Positionierung, Handlungskonzept und Roadmapping

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant, Projektmanager und Consultant für strategisches IT-Management und EAM (GfB))

ChatGPT kann nicht nicht kommunizieren!

DI Dr. Bernhard Nessler (SCCH, Research Manager Deep Learning and Certification)

Daten erfolgreich schöpfen können, bedarf es kontextadäquater Daten- und KI-Strategien sowie differenzierter Handlungskonzepte. Hierfür können – ja müssen – Enterprise-, Data- und Solution-Architekten mit ihren Teams einen wesentlichen Beitrag leisten.

Die Bedeutung von Daten (bzw. Informationen) nimmt für die Unternehmenspraxis immer mehr zu und rückt für das Business- und IT-Management derzeit rasant wieder in den Fokus. Daten bilden die Basis für Entscheidungen im IT-Servicemanagement sowie für schnelles Handeln in der Servicepraxis.

Es ist heute unbestritten, dass ein erfolgreiches Enterprise Data Management nicht nur einen wesentlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg leistet, sondern auch zur erfolgreichen Aufgabenbewältigung im Enterprise IT-Servicemanagement erforderlich ist. Dabei kommt es darauf an, sich als eigenständige Datendomäne im Unternehmen zu etablieren, die nicht nur eigene Datenprodukte zur Unterstützung der eigenen Arbeit realisiert, sondern auch zukunftsorientierte Data-Services für die verschiedenen Fachbereiche bereitzustellen.

Abschließend berichtete **DI Dr. Bernhard Nessler (SCCH, Research Manager Deep Learning and Certification)** über ChatGPT. Große Sprachmodelle der KI sorgen nicht erst seit ChatGPT für Diskussionen. Bereits GPT 3 zeigte, wie mächtig große Sprachmodelle sein können. Allerdings traten diese Systeme erst mit ChatGPT so richtig in das Licht der Öffentlichkeit. ChatGPT erreichte innerhalb kürzester Zeit ein Millionenpublikum, welches auf die unterschiedlichste Art und Weise mit der KI interagierte. ChatGPT steht auch nicht mehr alleine: Bard, Ernie oder LLaMA sind andere Namen in diesem Kontext. Diese Systeme haben bereits Einfluss auf unseren Alltag – von Schülern über Studenten, die es als Werkzeug mit unterschiedlichem Erfolg nutzen, bis hin zu bereits ausgeschriebenen neuen Jobs wie z.B. »AI Prompter«. Er stellte sich der Frage: »Welche Leistungen können wir von diesen Systemen erwarten, und wo lauern Gefahren?«



Papers und Videos

We like it – Die Customer Support Journey zu mehr Kundenzufriedenheit und Effizienz – [Andreas Goldnagl \(Asfinag\)](#)

Service Owner – ein neuer Hype Begriff oder eine wichtige Rolle? – [Mathias Traugott \(Punctdavista\)](#)

Business-Anforderungen und Sicherheitsherausforderungen erfordern das Management der IT-Komplexität – [Jens Rossa \(Zürcher Kantonalbank\)](#)

DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht? – [Mathias Traugott \(Punctdavista\)](#)

Auf dem Weg zur »Data driven Organization« – Assessment, Positionierung, Handlungskonzept und Roadmapping – [Ernst Tiemeyer \(IT-Consultant\)](#)

CON•ECT Experience stellt eine Wissensplattform dar, mit der Sie auf Videos und Papers von zahlreichen unserer Events zugreifen können. Mit diesem Video- und Paperarchiv kann eine zeit- und ortsunabhängige Fortbildung gewährleistet werden, die von einem Expertengremium ausgewählt wurde. Individuelle Ausbildungsschwerpunkte können durch eine Auswahl aus über 200 verschiedenen Videos und Papers zusammengestellt werden, so bleiben Sie am Puls der Zeit! Durch eine Mitgliedschaft können außerdem persönliche Kontakte zu Anwendern und Experten hergestellt werden. www.conect.at/papers4you



www.conect.video stellt einen Kanal mit Videos von Konferenzen, Webinaren zu aktuellen ITTrends dar, wie IT-Strategie, Enterprise Architecture Management, Scaled Agile Framework, ITSM und Security-Themen. Zahlreiche Beiträge im öffentlichen Bereich. Spezielle Anwenderbeiträge sind im geschlossenen Kanal für Mitglieder der CON•ECT Premium Community und des Future Network zugänglich bzw. gegen Unkostenbeitrag.



Fragen Sie nach unter hainschink@conect.at.