

- 09:00 Begrüßung
- 09:05 ITIL4 guiding principles - human digital transformation / Barclay Rae
- 09:50 Elevator pitches
- 10:00 How enterprise SaaS is completely redefining ITSM / Cor Winkler Prins
- 10:45 **Pause/Break**
- 11:15 ITIL 4 News / Roman Jouravlev, Axelos
- 11:30 Pipeline conversations - Improving your plumbing / Simone Jo Moore
- 12:15 **Mittagspause/Lunchbreak**
- 13:45 Geraten Sie ins Schwärmen für ITSM ohne Level 1,2,3 / Kai Altenfelder
- 14:30 Wie wir unsere Unsicherheit besiegen! Sicherheits- und Krisenmanagement aus der Praxis / Wolfgang Lehner
- 15:15 **Pause/Break**
- 15:45 Wenn das der (IT-) Service ist, will ich mein Problem zurück! / Michael Thissen
- 16:30 Kahoot
- 17:00 Homo Digitalis - Leben und Arbeiten in der digitalen Welt / Dr. Bernd Hufnagl
- 18:00 Space Night! Infos bei 4me & APA IT

## Atlassian / Now Consultants **Lounge**

- 10:45 Wie profitieren Sie von Jira Service Desk? / Omid Haghani-pour, MA
- 15:15 Wie profitieren Sie von Jira Service Desk? / Omid Haghani-pour, MA

## Raum Sisi **best practice**

- 10:00 Enterprise Service Management (ESM) - Wie Sie mit ESM in neue Servicewelten vordringen / Peter Haitz, Guidevision
- 10:45 **Pause/Break**
- 11:15 Echte unternehmensübergreifende Zusammenarbeit. So sieht Service Integration heute aus / Stefan Kargl, APA IT + Sabine Ringhofer, Cineplexx
- 12:15 **Mittagspause/Lunchbreak**
- 13:45 Multiprovider Support-Organisation - Organisatorische und technische Lösungsansätze / Gerald Gajdosik, Post AG
- 14:10 Digital Transformation: Vom Schlagwort zur Software mit Enterprise Service Management / Heimo Heiningner, Axios Systems
- 14:30 Enterprise governance mit Atlassian Tools / Josef Müller, GW St. Pölten Integrative Betriebe GmbH
- 15:15 **Pause/Break**
- 15:45 Intelligent Swarming: Harmlose Eintagsfliege, unverbindliche Schwärmerei oder doch intelligente Alternative? / Norbert Neudhart, NTT DATA
- 16:30 Ende

## USU LeuTek **Lounge**

- 10:15 Automatisiertes Service Monitoring / Alexander Betti
- 14:30 KI im IT Service Management / Steffen Kircher