



PROGRAMM 2022





DIE Konferenz für Service Management in Österreich. Seit 2014.

**Zukunft gestalten.
Mit Service Management, Agilität und Sustainability.**

Die 1947 erfundene Weltuntergangsuhr wurde 2020 erstmals symbolisch auf 100 Sekunden vor Mitternacht gestellt.

Die Gefahr, dass sich die Menschheit durch die Klimakatastrophe oder Kriege selbst auslöscht, wurde von der Wissenschaft noch nie zuvor so groß eingeschätzt. Auch die Folgen digitaler Falschinformationen werden als existenzbedrohend gesehen.

Höchste Zeit für uns alle, nachhaltig zu handeln, wo und wie immer wir können.

Wir haben uns daher entschlossen, dem Thema Nachhaltigkeit bei Service Space eine Bühne zu geben: Was können wir alle in unseren jeweiligen Service Management Rollen für eine friedliche, sichere, gerechte und ressourcenschonende Zukunft beitragen?

Lassen Sie uns am 27. September gemeinsam Antworten auf diese Frage finden.

Richard Friedl
Geschäftsführer ITSM Partner Consulting GmbH





MATRIX42

➤ Enterprise Service Management in a hybrid working world

www.matrix42.com



UMDENKEN



9:15 - 09:45
Hauptbühne

Nachhaltigkeit – quo vadis?

Das Wort ist in aller Munde: Nachhaltigkeit. Doch was steht wirklich hinter diesem Begriff? Was setzt Nachhaltigkeit voraus? Auf welcher Ebene? Und vor allem: Was ist die Rolle von Unternehmen und speziell Service-Organisationen dabei? Der Vortrag von Gabriele Faber-Wiener wird all diese Fragen ansprechen bzw. anreißen.

Hon. Prof. (FH) Gabriele Faber-Wiener, MBA ist Gründerin des Center for Responsible Management und eine der führenden CSR- und Kommunikationsexpertinnen im deutschsprachigen Raum. Sie ist Unternehmensberaterin, Buchautorin und Universitätsdozentin an acht Universitäten und verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung in Management und Kommunikation aller drei Sektoren der Gesellschaft: Wirtschaft, Politik und Zivilgesellschaft. Sie ist Mitglied des Österreichischen PR-Ethik-Rats und Juryvorsitzende des TRIGOS, Österreichs Auszeichnung für CSR und Nachhaltigkeit.



09:50 - 10:30
Hauptbühne

Der Weg zur serviceorientierten Organisation. Ein Erfahrungsbericht.

Der Weg der WienIT GmbH von einem sehr klassischen hin zu einem serviceorientierten Organisationsmodell war herausfordernd, spannend, lehrreich, lohnend und noch vieles mehr. Eines war er ganz sicher nicht: langweilig.

Ein Erfahrungsbericht über die ausschlaggebenden Zeichen hin zur Veränderung, die wichtigsten Erfolgsfaktoren, Herausforderung und Learnings sowie vielleicht der eine oder andere Tipp für all jene, die sich auf eine ähnliche Reise begeben möchten.

Manuela Michaela Lorenz, MA ist Head of Product & Business Strategy bei WienIT GmbH.



11:00 - 11:25
Hauptbühne

Wie bunt ist Ihre Unternehmenskultur? Warum Sie sich jetzt mit Gender Diversity beschäftigen sollten.

In der digitalen Transformation geht es um mehr als um Technik.

Individuelle und authentische Strategien im Employer Branding zur Förderung von Gender Equality und Sustainability sind in der Unternehmenspraxis gefragt. Es ist entscheidend, dass die Lebenswirklichkeiten von allen handelnden Personen abgebildet und in den Teams Diversität gesteigert wird. Ergänzend zu erwähnen ist, der Fachkräftemangel ist in der Branche stark zu spüren und der Frauenanteil im IT-Sektor liegt derzeit bei nur 18%. Was tun?

Gerlinde Macho

ist Gründerin des IT-Unternehmens MP2 IT-Solutions. Ihr Tätigkeitsbereich erstreckt sich seit über 20 Jahren von der Unternehmensführung bis hin zur Digitalisierungsberatung. Das systematische Personalentwicklungskonzept von MP2 IT-Solutions wurde mit dem Staatspreis KnewLedge ausgezeichnet.



11:30 - 11:55
Hauptbühne

BizDEVSecQAopsSD

The session focuses on approaches and principles that help organisations to capture the most valuable ideas, depending on their context, and utilise these for improved value creation, organisational change management, business-technology alignment, sense-making, and sustainability.

We are looking at the organisation-wide big picture rather than local optimisation, and we will try to put the DevOps movement in this context as well, together with ITIL and others.

Kaimar Karu

helps organizations to navigate complexity. He has been working at the intersection of digital technology, business development, and policy-making for more than 20 years, most recently as the Minister of Foreign Trade and Information Technology of the Republic of Estonia. Prior to taking office, he was running a consultancy business in London, focusing on strategy and decision-making in complex environments. This role was preceded by a global role as the Head of Product Strategy and Development for AXELOS.



12:00 - 12:30
Hauptbühne

A Practical guide to digital sustainability

Every organization aims to be sustainable: successful in a long-term perspective despite changing and sometimes unfriendly circumstances. Sustainability cannot be limited to environmental considerations; it involves economic and social aspects as well.

How to use digital technology to enable and support sustainable development? How to ensure that IT products and services meet the sustainability requirements?

The ITIL4 Sustainability in Digital and IT module offers answers to these questions, covering both product/service, business and operating models, and relationships with third parties.

Antonina and Roman, who worked on the publication, will share why and how it was created and how it can help organizations to achieve their sustainability goals.

Antonina Klentsova & Roman Jouravlev

Together they worked on ITIL 4 practice guides and books: Drive Stakeholder Value, Digital and IT Strategy, and recently on the Sustainability in Digital and IT.



14:00 - 14:30
Hauptbühne

Every Job will be a Climate Job – Wie Glacier Unternehmen hilft, klimafit zu werden

Andreas Tschas (Co-Founder und CEO von Glacier), zeigt, welchen wichtigen Teil Unternehmen zur Erreichung der Klimaziele haben, wie durch aktive Einbindung der Mitarbeiter*innen der Unternehmen die Klimatransformation funktionieren kann und wie vor allem IT Unternehmen ihren Beitrag dazu leisten können.

Andreas Tschas

ist Serienunternehmer und Business Angel. Vor acht Jahren hat er Pioneers mitbegründet und zu einer der einflussreichsten Communities für Startups, Innovation und Digitalisierung in Europa entwickelt.

Daraufhin war Andreas Direktor der Österreichischen Digitalisierungsagentur und ist nebenbei auch Global Shaper Alumni des World Economic Forum, sowie Mitbegründer des Juniorenterprise „icons.at“ in Wien.

Derzeit arbeitet er an seiner nächsten Mission: Er ist CEO und Co-Founder von Glacier (glacier.eco). Mit Glacier will er das Thema Klimaschutz in die DNA jedes Unternehmens bringen.

UMDENKEN



14:35- 15:15
Hauptbühne

Erfahrungen aus dem digitalen ESG-Reporting

ESG-Reporting hat durchaus bereits eine längere Historie: zahlreiche Reporting-Standards sind bereits im vergangenen Jahrhundert entstanden. Aus den Erfahrungen der theoretischen Frameworks und deren Implementierungsformen lässt sich schöpfen, wie man ESG-Datenmanagement, Reporting bis hin zu Maßnahmen-Generierung und -Monitoring gut und schrittweise in den Griff bekommen kann.

Petra Bußwald

Co-Gründerin und Co-Geschäftsführerin von akaryon, Steirisch-Wiener Unternehmen, das aufbauend auf mehr als 20 Jahren Erfahrung mit einem interdisziplinären 20-köpfigen Team an digitalen Lösungen für nachhaltige Themen arbeitet. Neben dem Flagship-Produkt des ESG-Cockpits, das sich primär an Unternehmen und Organisationen richtet, betreibt akaryon noch weitere thematisch ähnliche Lösungen für verschiedene Zielgruppen u.a. auch Städte, Gemeinden und Regionen und unterstützt in Anwendung, Training und Datenmanagement.



15:45 - 16:15
Hauptbühne

How to create a remote team where people thrive and do their best work

- Why do some remote teams fail, and others succeed?
- How can you create an organisation where the best people are fighting to work for you?
- How to cultivate a high trust organisation and create an environment of autonomy that allows people to do their best work?
- Understand the foundational principles of human leadership that you probably already have in your organisation but didn't realise it.
- How building culture saves money, increases productivity and reduces staff turnover.
- Full with inspiring stories and challenging examples of organisations building fantastic cultures and the impact it has on those businesses.

Benjamin Drury

the „Culture Guy“ is responsible for England fans singing Swing Low at rugby matches. He's toured writing, directing and performing with theatre companies and he's worked with some of the biggest companies on the planet.



16:20 - 16:50
Hauptbühne

Need for speed and agility. Digital services in Formula 1

Freshworks gives us the opportunity to listen to Jens Leucke, General Manager DACH who will interview Monika Jurkiewicz, Service Management Lead at Formula 1 about insights into how F1's digital services stay 'always on' for its millions of fans across the globe. They will talk about ways in which one of the world's most elite sports deals with the pressures and complexities of staying agile in today's ever-changing environment and the unusual KPIs F1 use to measure success. This session will get you to think differently about your own service management strategy and provide some F1-inspired solutions, for any industry.

Monika Jurkiewicz

joined Formula 1 in 2019 to develop a Service Management framework for the newly established F1 Digital department. With her ITSM career spanning over a decade in very different industries, the one common feature has always been Monika's approach to service and delivering value - through truly cross-functional collaboration and bringing the tech & business teams together.



17:00 - 18:00
Hauptbühne

Panel Talk

How do cultural differences affect the implementation of sustainability measures? What can we learn from each other? We have invited experienced people from (almost) every continent to discuss this with us and you.

Simone Jo Moore,

born and raised in Australia, living in Europe and serving as a Service Management Ambassador worldwide, will moderate this panel discussion.



ONEiO

The Integration Success Company

Integriere alle deine ITSM Tools und vieles mehr einfach, sicher, schnell und ohne Programmierung.



SCANNE MICH
UM MEHR
ZU ERFAHREN



KEYNOTES



9:50 - 10:30
Freiraum 1

The Shiny New Thing that Really Helps

In this presentation, Paul Wilkinson will look at key reasons transformation initiatives fail, and how 'The Shiny New Thing that Really helps' will solve ALL of our problems.

Sharing 10 takeaway tips to add to your improvement backlog, guaranteed to make you successful!

After this presentation, IT practitioners should:

1. Be able to show the importance of The Shiny New Thing to your key decision makers
2. Have 10 new improvement items on your backlog
3. Recognize the 5 key reasons transformations fail and have countermeasures for dealing with them

Paul Wilkinson,

has been actively involved in ITSM for more than 40 years. He was also actively involved in the development of ITIL Practitioner which introduced the Guiding principles to align ITIL to a more Agile way of working. Paul was Business Development Director of GamingWorks, the company that develops business simulation games such as 'Apollo 13 – an ITSM case experience'.



11:00 - 11:25
Freiraum 1

Mining for true value in the ITIL 4 guiding principles

In this presentation, Akshay Anand will examine each of the seven ITIL 4 guiding principles and highlight the implications of the guidance for teams. He will share a deeper understanding (developed through his time as a Lead Architect and Product Ambassador of ITIL 4) that will allow you to get greater value from applying the principles.

After this presentation, IT practitioners should:

1. Have a deeper understanding of each of the 7 guiding principles
2. Be able to explain how they and their teams can better leverage the guiding principles

Akshay Anand

is a seasoned ITSM professional, with over 20 years of experience delivering projects and running service management teams across India, UK, and the US. Recently, he served as a Lead Architect and author for the ITIL 4 body of knowledge and was the Product Ambassador for ITIL 4 from 2018-2021. He is now a Principal Solutions Engineer at Atlassian.



11:30 - 11:55
Freiraum 1

ITSM. Cool Solution. Does it continuously work? Test it automated.

How do you test your ITSM landscape today? Still manual? Already automated? What about performance testing? What about functional testing?

Our codeless, AI-powered approach accelerates innovation across your enterprise by taking the bottlenecks out of testing and the risks out of software releases.

Want to find out how? Come to the session.

Antoine Vincent, Solution Architect Pre-Sales
Roman Zednik, VP Pre-Sales EMEA and India
Your team from Tricentis.

KEYNOTES



12:00 - 12:30
Frei'raum 1

Management Knowledge like a pro?

Have you planned or are you just about to start a Knowledge Management project in your organization?

This presentation talks about common pitfalls and tips on how to avoid them. You will hear how to think about content for articles as well as practical insights into good practices. In addition, the presentation tells what to think about Knowledge Management reporting.

Paula Määttä

Paula Määttä is an experienced consultant with strong IT Service Management skills. She is working between the processes, tools, development, and operation. She is highly customer service orientated person, keeping customer experience in her mind.

She holds ITIL 4 Managing Professional, SIAM Foundation and Scrum certificates. Currently she works at GuideVision - ServiceNow Elite Partner, an Infosys company as a Senior Business Consultant.



14:35 - 15:15
Frei'raum 1

The Value of a Stream of Work

What is the value of knowing whether all of your efforts actually matter?

How can decision-makers work together to create a culture of improvement that helps workflow effectively, efficiently, safely and with fun? Daniel Breston will guide you on a whirlwind tour of Value Stream Mapping and Management which is his favorite practice for helping people collaborate and cooperate to make things better.

After this presentation, you should:

1. Understand why VSM is a collaborative decision-makers practice
2. The basic phases of VSM, metrics and the simplest, but very powerful tool
3. How to turn a map into an adventure (management) of the stream of work

Daniel Breston

Daniel Breston has spent 50 years in IT performing or managing every role possible for large organizations in the US, UK and EU. Daniel loves to learn and so was involved in the movements of ITIL, ITSM, SIAM, DevOps, Lean, Agile and more.



15:45 - 16:50
Frei'raum 1

Living in Ebb & Flow - an Art & a Science!

Being dynamic, fast and smooth flowing is more than a technology expectation. In flow, the voice of doubt is removed, problem solving is almost automatic, acting without hesitation; creativity free flowing; risk-taking less scary; we move at a faster pace. Your brain is not your friend sometimes so to 'get in the zone' faster and be in flow more often, we need understanding of living in a VUCA world, strategy to build resilient behaviour and tap into and evolve our neural ability. Let's talk about your balance between ebb and flow and experiment with a creative, cognitive technique.

Simone Jo Moore

Simone pushes boundaries, asks tough questions and guides the digital journey of organisations in adapting to Humanising IT. An Industry Thought Leader, 2022 Women in DevOps list, 2021 WomenTech nominee, Editorial Director 'The Era of HumanisingIT' docuseries, contributing author VeriSM Unwrapped, Applied, ITIL4 High Velocity IT and DOI eBooks.

ROUNDTABLES



09:50 - 10:30
Frei'raum 2

Nachhaltigkeit: Quo vadis?

Nutzen Sie die Chance zur Diskussion und zum Erfahrungsaustausch: Welche Herausforderungen aus dem Themenfeld Nachhaltigkeit sind für Sie aktuell die wichtigsten? Ist den entscheidenden Menschen in Ihrem Unternehmen klar, was zu tun ist?

Hon. Prof. (FH) Gabriele Faber-Wiener, MBA beantwortet nach ihrem Eröffnungsvortrag am runden Tisch Ihre Fragen.



11:00 - 11:25
Frei'raum 2

Digitale Transformation. Wer braucht da noch Prozesse?

Mit der digitalen Transformation erhalten „alte Weisheiten“ wie Lean Thinking und das agile Manifest Rückenwind, und scheinbar will oder muss alles und jede:r heute „Agile“ sein. Begründet wird das meist mit der notwendigen Geschwindigkeit der Umsetzung von Anforderungen, verbunden mit hoher Resilienz von IT-Systemen.

In dieser Diskussionsrunde wollen wir die Frage bearbeiten: Wieviel ITIL ist für Service Provider sinnvoll? Welche Modelle und Methoden sind hilfreich? Oder ist ITIL gar obsolet geworden?

Dr. Wolfgang Bitomsky

war in internationalen Führungspositionen auf europäischer Ebene mit den Schwerpunkten Prozessautomatisierung und Organisational Change Management tätig. Nach erfolgreichen Stationen als IT-Director/CTO bei Deloitte Österreich und in verschiedenen Managementfunktionen bei der A1 Telekom Austria AG ist er seit 2019 CIO der FCC Austria Abfall Service AG.



11:30 - 11:55
Frei'raum 2

Frauen in der IT

Bei dieser Diskussion geht es um Strategien für mehr Diversität in der Tech-Branche und in STEM Fächern und wie der Gender-Gap geschlossen werden kann.

Wie entmutigt der Einfluss von Gender- und Race-Stereotypen unterrepräsentierte Gruppen, Mädchen und junge Frauen, einen Tech- oder STEM-bezogenen Karrierepfad einzuschlagen? Finden Sie heraus, warum implizite Vorurteile am Arbeitsplatz ein Hindernis sind, vielfältige Talente zu finden und ihnen den Aufbau einer erfolgreichen Karriere erschweren.

Dr. Ronke Babajide

has been a successful "Woman in Tech" for over 25 years. For the past 15 years, she's held Technical Presales positions with well-known companies such as Riverbed, Radware and VMware and Fortinet.

She recently founded The Queen Bee Hive, a platform that helps women experts become more visible and collaborate more successfully.

ROUNDTABLES



12:00 - 12:30
Frei'raum 2

Denken Sie KI noch als taktische Silolösung oder schon als strategische Software Komponente?

Die Mächtigkeit von Wissensgraphen im Enterprise Service Management: weg von Insellösungen und Silos in den Bereichen IT-Helpdesk, HR-Helpdesk, Facility Services, Kundenservice etc. hin zu nachhaltigen Automatisierungs- und Einsparungspotenzialen, unabhängig vom Kommunikationskanal, von der Ausdrucksweise und unabhängig von der Sprache durch Einsatz von semantischer NLU (Natural Language Understanding).

Roland Fleischhacker

ist Co-Founder und CEO der Deepsearch GmbH, einer auf Natural Language Understanding spezialisierten Softwarefirma in Wien.



14:35 - 15:15
Frei'raum 2

Technologie und Daten als Kernstück der Transformation zu mehr Nachhaltigkeit

Tietoevry sieht Nachhaltigkeit sowohl als Verantwortung als auch große Chance. Technologien und die Digitalisierung sind wichtige Instrumente für die Bewältigung vieler Herausforderungen in der heutigen Welt. Die Art und Weise, wie wir neue Technologien nutzen und von ihnen profitieren, ist ein wichtiger Schritt beim Aufbau einer nachhaltigen Gesellschaften von morgen.

Dazu präsentieren wir die Erfahrungen und das digitale Tool aus dem Projekt mit der ARGE Frostrat, zum Schutz von Wein- und Obstkulturen in Österreich.

Lukas Keller

In seiner Rolle als Head of Advisory möchte Lukas Keller Kund:innen partnerschaftlich begeistern, beraten sowie begleiten, damit sie ihre digitalen Aufgaben besser lösen und ihre Chancen voll entfalten können. Der Kunde im Mittelpunkt – also Customer Centricity – ist dabei seine ganz klare Prämisse.



15:45 - 16:50
Frei'raum 2

Zum Service Portfolio ohne Schmerzen - mit TBM und CSDM.

In seiner Präsentation zeigt uns Peter Resch-Edermayr eine Abkürzung zum Gipfelkreuz. Da oben, sagt man sich in Kennerkreisen, sind definierte Services. Dort weiß man, was dem Kunden verkauft wurde und wer für die Erbringung zuständig ist. Sagenhaft! Doch hier an der Basis sind ausgerechnet jene Services, um die sich alles drehen soll schlicht und einfach undefiniert, nicht kategorisiert und werden gar nicht als Service wahrgenommen. Von definierter Verantwortung ganz zu schweigen. Muss der Weg tatsächlich steinig, steil und lange sein? Durch die Anwendung etablierter und offener Standards wie TBM oder CSDM kann so manche Diskussion abgekürzt, notwendige Abgrenzungen vorgenommen und endlich der Zusammenhang zwischen IT und Business dargestellt werden. Machen wir Meter!

Peter Resch-Edermayr, MSc.

denkt seit über 30 Jahren darüber nach wie man Services nicht nur in den Griff kriegt, sondern exzellent macht.

BEST PRACTICE



09:50 - 10:30
Freiraum 3

TOTAL EXPERIENCE – Enterprise Service Management in einer hybriden Welt

Die Welt des modernen Workspace Managements wandelt sich von einem büro-zentrierten Ansatz zu einem menschen-zentrierten System. Die Erfahrung, die ein Mitarbeiter bei der Interaktion mit seiner Organisation macht, ist ein Entscheidungskriterium für die Gewinnung neuer und die Bindung bestehender Talente. Ein herausragendes Gesamterlebnis für Mitarbeiter und Talente zu schaffen, ist nicht nur für IT-Abteilungen möglich. Bekommen Sie Impulse, wie Matrix42 mit seinem ganzheitlichen Produktportfolio moderne Workspace-Management Projekte in einem neuen Umfeld realisiert.

Dirk Eisenberg

Als VP Research & Development ist Dirk Eisenberg für die Produktstrategie, Roadmap und Weiterentwicklung aller Matrix42 Lösungen verantwortlich. Neben der Führung der Feature-Teams unterstützt er Kunden, die sich in der Transformation von On-Premise-Business zu Cloud-gestützten IT Prozessen befinden. Dirk Eisenberg greift auf mehr als 15 Jahre Erfahrung im End-User-Computing zurück.



11:00 - 11:25
Freiraum 3

Automatisierte Service-Synergien bei der USU – Vom Design bis zur Überwachung und Sicherstellung der Service-Verfügbarkeit

Erfahren Sie in diesem Vortrag wie die Prozesse von USU IT Service Management und USU IT Monitoring automatisiert ineinandergreifen und ablaufen. Service Portfolio, CMDB und Monitoring-System arbeiten synchron, um Ihre Business Services und alle ihre Komponenten abzubilden, zu überwachen und einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Root-Cause Analysen unterstützen zudem bei der Identifikation von Problemen und treiben ihre Behebung zügig voran.

Marvin Japes

Ist seit Oktober 2020 bei USU tätig. Als Consultant im Bereich Service Management steht er im täglichen Austausch mit Kunden und Interessenten der USU und kennt so die aktuellen Anwendungsfälle und Herausforderungen in der Praxis.



11:30 - 11:55
Freiraum 3

Processes Possible! Prozesse schnell gekocht für Hungrige

Ein interaktives Erlebnis mit den Starköchen von OMNINET. Geben Sie Ihre Lieblingszutaten (= Prozessaktivitäten) bekannt und Sie werden staunen, wie schnell so ein Prozess im OMNITRACKER modelliert ist. Das Auge isst bekanntlich mit, deshalb wird mittels OMNILYTICS und Power BI der soeben zubereitete Prozess auch gleich visualisiert.

Michael Sattler (Managing Director)

Michael Lang (Head of Consulting)

Christian Jahrbacher (Senior Consultant)

Ihr Team von Omninet Austria.

BEST PRACTICE



12:00 - 12:30
Freiraum 3

NEXT IT Support oder wie Sie den IT Support von morgen schon heute realisieren können

Moderner IT-Support sollte nicht nur die IT-Anwender:innen begeistern und effiziente Prozesse gewährleisten, sondern auch den IT-Fachkräftemangel lindern und die Digitalisierung voranbringen.

Mit dem NEXT IT Support Konzept ermöglicht pidas diese sich vordergründig widersprechenden Ansprüche bestmöglich zu harmonisieren. Wie eine Entlastung der Supportmannschaften bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung im Support und exzellenten Serviceerlebnissen für Ihre Mitarbeitenden im IT Service Desk und im IT Field Support gelingen können, erfahren Sie aus der Praxis im Beitrag von Alexander Stoik.

Alexander Stoik

Head Consulting Austria.

PIDAS ist ein unabhängiges, international tätiges Dienstleistungsunternehmen, welches sich auf Design, Implementierung und Betrieb von Service-Organisationen im Business- und IT-Umfeld spezialisiert hat.



14:35 - 15:15
Freiraum 3

agil und stabil – ein Widerspruch?

In unserem Vortrag werden wir anhand von Praxisbeispielen zeigen, dass „agil und stabil“ kein Widerspruch sein muss. Wir werden hierzu nicht nur Einblick in agile Projektvorgehensweisen geben, sondern auch Projektinhalte (Service Management inkl. organisatorischer Transformation) und die erzielten Erkenntnisse genauer beleuchten. Erfahren Sie welche Projektergebnisse wir in (Enterprise und IT) Service Management durch den gezielten Einsatz von Standards und Best Practices (z.B. ITIL, SAFe, SIAM) erzielen konnten.

Svenja Perret

ist als Lead Consultant im Bereich Digital Service Management bei NTT DATA tätig. Zu ihren Fokusthemen gehören Service Integration & Management (SIAM) und DevOps Transformation, in welchen sie Kunden sowohl bei der Konzeption, Ausarbeitung wie auch bei der Umsetzung berät.



15:45 - 16:15
Freiraum 3

Warum sich professionelles Customer Onboarding lohnt

Haben Sie sich nach einer Kaufentscheidung schon mal „auf dem Abstellgleis“ gefühlt? Bemühungen des Vertriebs haben sich nach Vertragsunterschrift nicht an anderer Stelle fortgesetzt? Wann beginnt Service Excellence? Bis Neukunden Mehrwerte für sich generieren, vergehen - je nach Produkt oder Service - Wochen oder Monate. Diese erste Phase der Zusammenarbeit ist wegweisend für die Geschäftsbeziehung. Dennoch fällt sie oft ernüchternd aus. Das TOPdesk Customer Onboarding Team begleitet Neukunden während dieser Phase, die häufig aus Stillstand oder Unklarheiten besteht. Erfahren Sie, wie professionelles Customer Onboarding am Beispiel von TOPdesk funktioniert. Wie der Prozess aktiv gestaltet werden kann, Kunden unmittelbar nach der Beauftragung Service Excellence erfahren und wie auch Sie davon profitieren können

Christoph Hemm

Team Lead Customer Onboarding, TOPdesk Deutschland GmbH

BESTPRACTICE



16:20 - 16:50
Freiraum 3

Prozessintegration - aber wirklich! Ein Erfahrungsbericht

Gemeinsam mit K-Businesscom zeigen wir Ihnen, wie die Integration und Automatisierung von komplexen Service Prozessen über Unternehmensgrenzen hinweg erfolgreich realisiert wurde.

Peter Karas, Senior Project Manager K-Businesscom

hat jahrzehntelange Erfahrungen als IT-Experte und war CIO bei den Unternehmen Heineken/ Brau Union, Mediaprint und Coca-Cola, wo er national und international Verantwortung trug.“





Space Night



Ab 18:00 Uhr gibt es wieder die beliebte Space Night.

Nutzen Sie die Gelegenheit, in entspannter Stimmung mit Partnern und Kolleg:innen aus der Branche zu plaudern und zu netzwerken.

Die Space Night ist kostenlos, wir bitten um Anmeldung bis 20.9.2022 in der [AGENDA](#), damit wir im Sinne der Sustainability nicht zu viel Essen bestellen.



ANMELDUNG
BIS 20.9.



PARTNER 2022



MATRIX42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren und sicherer zu machen. Die Software für Enterprise Service Management verwaltet Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform. Die Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen. Matrix42 AG hat den Hauptsitz in Frankfurt am Main und vertreibt seine Software-lösungen weltweit mit lokalen und globalen Partnern.

WWW.MATRIX42.COM



OMNINET – Ihr Partner für effiziente Digitalisierung
OMNINET zählt mit über 25 Jahren Erfahrung zu den Marktführern im Bereich ITSM- und ESM-Software. Die modulare Plattform-Architektur der OMNITRACKER-Komplettlösung erlaubt es Ihnen jederzeit, den Funktionsumfang einfach und gezielt zu erweitern – so treiben Sie Ihre Digitalisierung voran und bleiben langfristig flexibel.

WWW.OMNITRACKER.COM



4me® ist anders: schnell, einfach, flexibel. Als komplette Service Management Plattform kombiniert 4me ITSM mit ESM- und SIAM-Funktionen, so dass alle internen Abteilungen wie IT, HR und Facilities sowie externe Managed Service Provider in kürzester Zeit nahtlos miteinander arbeiten können. Gleichzeitig bietet 4me eine vollständige Transparenz über Servicekosten und -qualität, um Services stets weiter zu optimieren.

WWW.4ME.COM



Als Softwarehersteller helfen wir Organisationen dabei, deren IT-Services besser, strukturierter und transparenter zu gestalten, damit die eigenen Mitarbeiter oder Kunden ein herausragendes Serviceerlebnis erfahren. Vor 30 Jahren haben wir eine simple Ticket-Software auf den Markt gebracht – heute sind wir im Bereich Enterprise-Servicemanagement das, was wir immer sein wollten:
„Your guides to service excellence“.

WWW.TOPDESK.DE



USU ist der weltweit führende Anbieter von intelligenten Software-Lösungen für IT & Customer Service Management. Mit etablierten Lösungen für IT & Enterprise Service Management digitalisieren Kunden ihre Service-Leistungen und profitieren von kosteneffizienter Planung, Steuerung und Betrieb. Als Experten für Monitoring-Lösungen unterstützen wir Organisationen, ihre komplexen hybriden IT-Infrastrukturen ganzheitlich und automatisiert zu überwachen.

WWW.USU.COM

PARTNER 2022



Lomnido steht für geniale Service Integration auf einfachste Weise und organisiert die Verbindungen innerhalb der Service Value-Chain. Nahtlose Zusammenarbeit mit allen Kunden, Partnern und Lieferanten ermöglicht Service-Exzellenz. Lomnido SIAM-Broker perfektioniert die Zusammenarbeit innerhalb des gesamten Service Ecosystems unabhängig davon, welche Service Management Lösungen oder ITIL Prozesse genutzt werden

www.lomnido.com



deepassist

Die Deepsearch GmbH mit Firmensitz in Wien entwickelt und vertreibt Technologie im Bereich des Natural Language Understanding (NLU). NLU ist eine der technisch größten Herausforderungen im Zusammenhang mit künstlicher Intelligenz: Die Schlüsselkomponente zur Automatisierung kognitiver Aufgaben. NLU hilft, Geschäftsprozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. Mit dem Produkt Deep Assist bekommen Unternehmen ein strategisches Werkzeug zur inhaltlichen Analyse jeder Art von Text.

www.deepsearch.at



Tricentis ist Marktführer auf dem Gebiet des Enterprise Continuous Testing und erfindet Softwaretests für DevOps-, Cloud- und Enterprise-Anwendungen vollkommen neu. Die KI-basierte Continuous-Testing-Plattform von Tricentis bietet eine neue und grundlegend andere Art, Softwaretests durchzuführen – durchgängig automatisiert, vollständig code-los und intelligent durch KI gesteuert.

www.tricentis.com



NinjaOne ist eine Unified-IT-Management-Plattform, die Einzellösungen ersetzt und RMM, IT-Asset-Management, Endpunktüberwachung, Patching, Fernsteuerung, Backup und Service Desk in einem einzigen Tools miteinander vereint. Mehr als 9.000 MSPs und IT-Profis vertrauen auf NinjaOne, um Ihr IT Management zu automatisieren, das Endpunktmanagement zu skalieren und Zufriedenheit der Endbenutzer zu verbessern.

www.ninjaone.com



Der Hauptsitz von Freshworks ist in San Mateo, Kalifornien und in 13 globalen Standorten betreut das engagierte Team über 50.000 Kunden, wie Bridgestone, Chargebee, DeliveryHero, ITV, Klarna oder Multichoice. Freshworks begeistert durch Freshservice, eine intelligente, maßgeschneiderte, Cloud-native IT-Service-Management-Lösung (ITSM) seine Kunden und Mitarbeiter schnell und einfach. Die Software ist kostengünstig, schnell implementierbar und für Endanwender konzipiert.

www.freshworks.com

PARTNER 2022



NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio und kombiniert globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchen-Lösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services - dabei steht der langfristige Erfolg unserer Kunden immer im Vordergrund.

[DE.NTTDATA.COM](https://www.nttdata.com)

pidas

PIDAS ist der führende IT-Dienstleister für modernen End-User-Support.

Das Unternehmen mit Niederlassungen in Zürich, Wien, Graz und München wurde 1987 gegründet und beschäftigt 420 Mitarbeitende.

[WWW.PIDAS.COM](https://www.pidas.com)

BLUEPONTE

Blueponte ist SIAM Service Integrator und Berater und hilft seinen Kunden IT Outsourcing und Multi Provider Management zu optimieren und effizient zu steuern. Mit der Fokussierung auf Service Integrator Aufgaben nimmt Blueponte eine Pionierrolle am österreichischen Markt ein. Blueponte bietet Consulting, Managed- und Automation Services mit dem Ziel, IT Services bedarfsgerecht, orchestriert und friktionsfrei in einem Multiprovider-Umfeld bereitzustellen. Mit Service Integration und Management (SIAM) Services von Blueponte tritt der Mensch in den Mittelpunkt.

[WWW.BLUEPONTE.COM](https://www.blueponte.com)

KIX

KIX ist die funktionsstarke Open Source ITSM-Software für vielseitigen Einsatz vor allem im IT-Service Management & Technischen Kundendienst. KIX bietet individuell anpassbare Grundfunktionen: Ticket- & Asset-Management, Kundenportal, Wissensdatenbank, Reporting, On-Prem & SaaS sowie 15 ITIL® 4 Practices. Erweiterungen sind z.B. eine mobile App für professionelles Field Service Management sowie Connect-AddOns zur Integration von tangierenden IT-Systemen.

[WWW.KIXDESK.COM](https://www.kixdesk.com)

WSP:one

„WSPone, wenn die GROSSEN zu teuer und die kleinen zu unflexibel sind“

WSPone ist die ideale Plattform für Ihr gesamtes Unternehmen.

Über die ITSM Suite mit allen Anpassungsmöglichkeiten, im onPremise oder SaaS Betrieb, bis hin zur Digitalisierung Ihrer eigenen Prozesse via Low-Code Designer.

Mit WSPone haben Sie Ihr Tool für die digitale Zukunft gefunden.

[WSPSOFT.DE](https://www.wspsoft.de)

PARTNER 2022



PeopleCert

All talents, certified.

PeopleCert ist weltweit führend in der Bewertung und Zertifizierung beruflicher Fähigkeiten und arbeitet mit multinationalen Organisationen und Regierungsbehörden zusammen, um marktführende Prüfungen zu entwickeln und durchzuführen. PeopleCert bietet Prüfungen in 200 Ländern und 25 Sprachen mit Hilfe einer hochmodernen Bewertungstechnologie an und ermöglicht Fachleuten, sowohl ihr volles Potenzial zu erreichen als auch ihre Lebensziele durch Lernen zu verwirklichen.

ONEIO **s&t**

ONEIO ist ein Cloud-nativer Integrationsdienstleister, über dessen Plattform Organisationen die IT-Services und Geschäftsanwendungen unterschiedlicher Hersteller automatisiert miteinander verbinden und deren nahtlose Orchestrierung sicherstellen können. Die Integration für den 24/7-Dauerbetrieb erfolgt automatisch und ohne zusätzlichen Programmieraufwand (No-Code).

Die Kontron AG – ehemals S&T AG – ist als USU-Partner Ihr Experte im IT & Enterprise Service Management. Das Unternehmen unterstützt Kunden bei der Digitalisierung und Automatisierung von IT- sowie Non-IT-Prozessen mit der USU-Lösung. Wir haben zudem den Funktionsumfang von USU Servicemanagement um eigene Module erweitert, z. B. mit „Chat2Teams“ zur Verwendung von Teams im USU SM.

Eine Expertise liegt auch im Bereich Techniker-Einsatzsteuerung.



WWW.PEOPLECERT.ORG

WWW.ONEIO.CLOUD

WWW.SNT-SYSTEMHAUS.AT

MEETING
DESTINATION
VIENNA

NOW ◆ TOGETHER