

10. FIT-ÖV am 10. April 2014 in Aachen



FIT-ÖV
Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung



Als zentrale Einrichtung der RWTH Aachen University bietet das IT Center Ressourcen und Dienstleistungen für Institute, Angehörige und Studierende der Hochschule sowie deren externen Partner an. Hauptaufgaben des IT Centers sind die Planung, der Betrieb und die Bereitstellung von zentralen Daten-, Rechen-, Visualisierungs- und Kommunikationsanlagen und der darauf aufbauenden IT-Dienste.

Die Arbeitsweise des IT Centers ist durch eine hohe Kundenorientierung und Transparenz geprägt. Zur Sicherstellung hoher Qualitätsstandards kommen IT Service Management Prozesse zum Einsatz, die an die Bedürfnisse der RWTH Aachen University angepasst sind. Eine bestmögliche Erreichbarkeit des IT Centers wird durch ein zentrales ServiceDesk sichergestellt.

Das IT Center unterstützt und kooperiert aktiv mit anderen Einrichtungen der RWTH Aachen University, um hochschulübergreifenden

Prozesse und Anwendungen im Kontext eines integrierten Campus-Managements zu etablieren und weiterzuentwickeln.

Neben der Erbringung von IT-Dienstleistungen betreibt das IT Center zudem eigenständige Forschung und Lehre im Bereich des Computational Sciences in Engineering und bildet zurzeit mehr als 200 Mathematisch-technische Softwareentwickler/innen bzw. fungiert als Ausbildungsstätte für weitere Ausbildungsberufe.

Agenda 10. FIT-ÖV Aachen am 10.04.2014

- | | |
|---------------|---|
| ab 8.30 | Empfang und Check-In - Besuch der Fachausstellung |
| 10.00 - 10.15 | Eröffnung FIT ÖV - Begrüßung der Teilnehmer
<i>Benedikt Magrean, Geschäftsführer, IT Center der RWTH Aachen</i>
<i>Ute Claaßen, Vorstand im itsMF Deutschland e.V.</i> |
| 10.15 - 10.45 | IT Servicemanagement am IT Center der RWTH Aachen University - Entwicklung, Status Quo, zukünftige Herausforderungen
<i>Daniel Bündgens, IT-Manager Service, IT Center RWTH Aachen</i> |
| 10.45 - 11.15 | IT Sourcing in der ÖV - Was ist für die Vertragsgestaltung wichtig?
<i>Jürgen Dierlamm, Rechtsanwalt / Diplom-Verwaltungswirt, Geschäftsführer des itsMF Deutschland e.V.</i> |
| 11.15 - 11.45 | Transparenz & nahtlose Prozesse im IT Sourcing - Praxisbeispiel „Organisations-übergreifendes Incident Management in IT-Kooperationen“
<i>Marcus Oppitz, Cisco Systems Austria GmbH (ehem. SolveDirect)</i> |
| 11.45 - 12.45 | Mittagspause - Besuch der Fachausstellung |
| 12.45 - 13.15 | Compliance in der IT der öffentlichen Verwaltung
<i>Dirk Brand, SILA Consulting GmbH</i> |
| 13.15 - 13.45 | Es reicht nicht gut zu sein! - Vermarktung von IT-Dienstleistungen
<i>Prof. Dr. Ing. Martin R. Wolf, FH Aachen</i> |
| 13.45 - 14.15 | ITSM in kleinen IT-Organisationen der öff. Verwaltung - alles im Griff mit nur 3 Prozessen
<i>Lothar Buhl, FCS Consulting GmbH</i>
<i>Masen Joumaah, Projektleiter, Technik Service Bereich der Leibniz Universität Hannover</i> |
| 14.15 - 15.00 | Kaffeepause - Besuch der Fachausstellung |
| 15.00 - 15.30 | Aktuelle Anforderungen an die IT Services einer Hochschule und der resultierenden Konsequenzen für die Organisation eines Servicedesks
<i>Sarah Grzemski / Ingo Hengstebeck, IT Service Desk, IT Center der RWTH Aachen</i> |
| 15.30 - 16.00 | Bericht aus dem Branchenforum ITSM in der ÖV und Abschlussdiskussion
<i>Ute Claaßen, Vorstand im itsMF Deutschland e.V.</i>
<i>Benedikt Magrean, IT Center der RWTH Aachen</i> |

Sponsoren



Informationen zu Anfahrt und Hotels: <http://www.itc.rwth-aachen.de/cms/IT-Center/~ervt/IT-Center/>



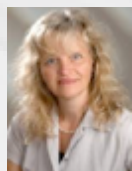
Benedikt Magrean ist Geschäftsführer des IT Centers der RWTH in Aachen.



Daniel Bündgens ist IT-Manager Services beim IT Center der RWTH in Aachen.

Vita:

- Ausbildung zum Mathematisch-technischen Assistenten/Informatik (IHK)
- Technomathematik-Studium an der Fachhochschule Aachen, Schwerpunkt: Operations Research
- ITILv2 IT-Service-Management-Schulung, Abschluss: IT Service Manager
- ITILv3 Bridge-Schulung, Abschluss ITIL Expert



Ute Claaßen ist ITIL-Expert und als Service Managerin seit mehreren Jahren im Staatlichen Baumanagement Niedersachsen zuständig für die Einführung von ITSM und die Etablierung eines Service Desks. Die Industrialisierung des ITSM, der kulturelle Wandel innerhalb der Organisation und die Automation im Systemmanagement stellen derzeit die aktuellsten Themen dar. Anfangs unterstützte die Anwendungsinformatikerin lange Jahre das Berufsförderungswerk Bookholzberg als Ausbilderin für IT-Fachkräfte. Seit Ende der 90er, mit dem Wechsel zum Staatlichen Baumanagement Niedersachsen, wurden zahlreiche Projekte im Bereich Hard- und Software von ihr erfolgreich geleitet. Ute Claaßen ist seit mehreren Jahren aktives Mitglied im itSMF, unterstützt den AK ÖV (Öffentliche Verwaltung) und organisiert u. a. das itSMF-Regionalforum Niedersachsen.



Jürgen Dierlamm ist seit April 2013 Geschäftsführer des itSMF Deutschland e.V. und der itSMS GmbH. Zuvor war er seit 2003 zugelassener Rechtsanwalt als Unternehmensberater u. a. für IT Service Management/ITIL und IT Governance / Outsourcing in verschiedenen Firmen und Positionen (u. a. für Maxpert GmbH und zuletzt microfin Unternehmensberatung GmbH) und einige Jahre auch selbständig tätig.

Vor dem Jura-Studium hat er eine Ausbildung als Diplom-Verwaltungswirt in der allgemeinen Landesverwaltung des Landes Hessen abgeschlossen.

Die Service Strategie und Design Prozesse – vor allem SLM – und die Schnittstellen zwischen IT und Recht sind sein Schwerpunkt. Er ist zertifizierter IT Service Manager seit 2001, zusätzlich ISO 20000-Berater (seit 2006) und ITILv3 Expert (2008).

Er besitzt mehrjährige Erfahrung in der Prozessgestaltung für ITSM/ITIL, SLM und in der IT-Vertragsgestaltung.



Marcus Oppitz hat im Jahr 2000 gemeinsam mit Martin Bittner das Unternehmen SolveDirect in Wien gegründet. Das Unternehmen entwickelte cloud-basierte Lösungen für smarte IT Service Management Integration. Marcus Oppitz war dort als Chief Technology Officer und Managing Director maßgeblich für die Produktstrategie und -entwicklung verantwortlich. Seit April 2013 ist SolveDirect Teil der Cisco Systems. Seitdem arbeitet Marcus Oppitz als Director Engineering in der Cisco Systems an zukunftsorientierten Produktstrategien im Rahmen des Internet of Everything.



Dirk Brand ist Senior Consultant bei der SILA Consulting GmbH mit den Schwerpunkten IT-Revision und IT Security.

Er ist Buchautor des beim Hanser Fachbuch Verlag erschienenen Werkes „IT-Revision in der Praxis“.



Dr.-Ing. Martin R. Wolf ist Professor für IT Management an der FH Aachen und Leiter des Steinbeis Instituts für IT Organisation & Management in Aachen und Köln. Nach seiner Promotion an der RWTH Aachen war er lange Jahre bei Ernst & Young und der Deutschen Post DHL tätig. Prof. Dr. Wolf beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit IT-Managementprozessen (z.B. ITIL), deren Umsetzung und Kommunikation in IT Organisationen sowie deren Steuerung und Überwachung.



Lothar Buhl ist Dipl.-Inform. und begann seinen beruflichen Werdegang 1990 bei der Robert Bosch GmbH, wechselte 1994 als Consultant in die beratende Tätigkeit und machte sich 1996 als Geschäftsführer eines Systemhauses selbständig.

Seit 2003 arbeitet Herr Buhl als Trainer und Coach zu den Themen Projekt- und IT-Service-Management und führt darüber hinaus seit 2007 mit der CUBE33 GmbH eines der ersten Service- und Beratungshäuser, das sich auf die Lieferung von Cloud Services spezialisiert hat.

Masen Joumaah ist Projektleiter und arbeitet im Technik Service Bereich der Leibniz Universität Hannover



Sarah Grzemski, M.A., ist Abteilungsleiterin des IT-Service-Desks im IT Center der RWTH in Aachen.



Ingo Hengstebeck, M.A., ist stellvertretender Abteilungsleiter des IT Service-Desks im IT Center der RWTH in Aachen.