



Die nächste Veranstaltung Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung (FIT-ÖV) findet am **29. März 2011** bei der

### **Bundesagentur für Arbeit**

Zentrale, Regensburger Str. 104,  
90478 Nürnberg statt.

### **Dieses Forum ITSM behandelt folgende Schwerpunkte:**

- ITIL - 1 Jahr nach dem itSMF-Projekt-Award
- Steigerung der Servicequalität
- Erfolge durch Benchmarking
- Start der Prozessanalyse

### **Agenda 7. FIT-ÖV Nürnberg am 29.03.2011**

ab 9:00	<b>Empfang und Check-In</b> Moderation <i>Steven Handgrätinger, itSMF Deutschland e.V.</i>
10:00 - 10:20	<b>Eröffnung FIT ÖV - Begrüßung der Teilnehmer und Einführung</b> <i>Klaus Vitt, Bundesagentur für Arbeit</i>
10:20 - 10:40	<b>itSMF-Arbeitskreis IT Service Management in der Öffentlichen Verwaltung</b> - Ergebnisse und zukünftige Projekte <i>Markus Bonk, itSMF Deutschland e.V.</i>
10:40 - 11:10	<b>Was kommt nach ITIL? EBIT – Effizienzsteigerungsprogramm Basisbetrieb IT</b> <i>Rolf Frank, Bundesagentur für Arbeit</i>
11:10 - 11:30	- Kaffeepause -
11:30 - 12:00	<b>IT Service Management für die Freie und Hansestadt Hamburg - ein Beispiel aus der Praxis</b> <i>Petra Müller-Wittmaack, dataport AöR</i>
12:00 - 12:30	<b>Service Prozess effizient und wirtschaftlich managen!</b> - Managed Services: Voice, Data und Applications <i>Rüdiger Hanke und Medardus Schmidt, Siemens Enterprise Communications GmbH &amp; Co. KG</i>
12:30 - 13:10	- Mittagspause -
13:10 - 13:40	<b>IT-Service-Management-Framework - Effiziente Prozesse für die öffentliche Verwaltung</b> <i>Andreas Breid, MATERNA GmbH</i>
13:40 - 14:10	<b>End to End Service Integration: Nahtlose Serviceabläufe voll automatisiert im öffentlichen Bereich mit SolveDirect</b> <i>Stefan Klopfer und Thomas Graf, SolveDirect Service Management GmbH</i>
14:10 - 14:40	<b>Software Asset Management in dynamischen Umgebungen öffentlicher Verwaltungen</b> <i>Ulf Schitkowsky, Computacenter AG &amp; Co. oHG</i>
14:40 - 15:00	- Kaffeepause -
15:00 - 15:30	<b>ITSM-Award 2010: IT Service Management@krz</b> <i>Veronika Meyer, Kommunales Rechenzentrum Minden-Ravensberg / Lippe</i>
15:30 - 16:00	Abschlussdiskussion

# Anmeldung

## Forum ITSM in der öffentlichen Verwaltung

am 29. März 2011, Nürnberg

# itSMF

IT Service Management Forum®

Deutschland e.V.

FAX +49 (0)180 - 588 908 8167

# FIT-ÖV

Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung

Hiermit melde ich mich verbindlich zur FIT-ÖV Veranstaltung an.

Ich bin...

- ...Mitarbeiterin der öffentlichen Verwaltung (öff. Träger > 50%)  
 ...Mitglied im itSMF Deutschland e.V.

Name, Vorname

Firma / Verwaltung

Abteilung

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Telefon / FAX

E-Mail

Rechnungsanschrift (falls abweichend von o.g.)

Datum

Unterschrift

### Zielsetzung/Motivation

**FIT-ÖV** (Forum-ITSM-ÖV) ist das Ergebnis einer Initiative des itSMF Deutschland e.V. in Zusammenarbeit mit Institutionen der öffentlichen Verwaltung. Im März 2006 wurde durch den itSMF Deutschland e.V. der Arbeitskreis ITIL in der öffentlichen Verwaltung – kurz AK-ÖV gegründet. Zielsetzung des Arbeitskreises ist es, **Nutzen und Methoden** von ITIL® darzustellen und innerhalb der öffentlichen Verwaltung zu fördern und vorhandene IT-Anforderungen aus der öffentlichen Verwaltung durch abgestimmte, standardisierte Umsetzungsempfehlungen (IT Service Management Code of Practice) zu unterstützen.

### FIT-ÖV verfolgt folgende Ziele

- regional orientierte, regelmäßig stattfindende
- Veranstaltungsplattform für IT-Mitarbeiter
- der öffentlichen Verwaltung.
- Dabei stehen im Mittelpunkt die Verbreitung
- des ITSM Gedankengutes sowie Entwicklung der ÖV-Community

### Zielgruppen

Bund, Land, Kommune (BuLaKo)

### Schwerpunkthemen sind

- ÖV-Best-Practices
- Studien aus der öffentlichen Verwaltung
- ÖV-Referenzprojekte
- Benchmarks zum ITSM in der ÖV

### Sponsoren



### Teilnahmebedingungen

Der Besuch dieser Veranstaltungen ist für

- **Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung** (Öffentlicher Träger >50%) **unentgeltlich**
- **Mitglieder des itSMF Deutschland e.V.**  
Eintritt 110,- € (zzgl. MwSt.)
- **Nicht-Mitglieder:**  
Eintritt 250,- € (zzgl. MwSt.)