

In dieser Ausgabe

- 2 Community
- 3 Jahreskongress 2009
- 4 Herbstkongress 2009
- 5 Buchshop
- 5 Veranstaltungs-
unterstützung
- 6 Marktstudien
- 7 Expertenpool
- 8 Service Excellence
- 9 Training und Ausbildung
- 10 Total Value of IT
- 11 ITSM-Expertisen
- 12 Logowerbung

**WIR GEBEN IT SERVICE
MANAGEMENT EIN ZUHAUSE!**

itSMF

www.itsmf.de

[WIR] – ITSM – Symbiose

WIR sind die IT Service Management-Gemeinschaft:

- Anwenderunternehmen aus Industrie, Mittelstand und der öffentlichen Verwaltung
- Beratungsunternehmen und freie Berater
- Trainer und Schulungsunternehmen
- Hersteller von IT und IT Management-Lösungen
- IT Service Provider und Systemhäuser

WIR haben ein gemeinsames Ziel:

- Die Befähigung von IT-Service-Organisationen ihr Business optimal zu unterstützen und vorwärts zu bringen – direkt und indirekt.

WIR haben weitreichende Aufgaben:

- Weiterentwicklung des IT Service Management-Gedankenguts
- Transport des ITSM-Gedankenguts zu unseren Mitgliedern und in den Markt
- Verknüpfung der einzelnen Einheiten zur Entwicklung von Mehrwert für jedes Mitglied und die gesamte ITSM Community
- Nutzung des ITSM-Gedankenguts

Die Erledigung unserer Aufgaben und die Erreichung unserer Zielsetzung sind in einem hohen Maß von unserer Interaktion bestimmt. Die Nutzung einer symbiotischen Plattform, die uns verbindet, unsere Aufgaben und Lösungen im Sinne eines Projektmanagements auf neutraler Basis synchronisiert und die notwendigen Verknüpfungen im Sinne eines Wissensmanagements herstellt, ist - vor dem Hintergrund der Zielsetzung - unser Erfolgsgarant.

WIR sind das IT Service Management Forum Deutschland e.V..

Erfahren Sie mehr über Ihre Chancen und werden Sie Teil dieser überaus nützlichen Symbiose. Fordern, fördern und nutzen Sie uns

itSMS Performance News im Sommer 2009



**WIR GEBEN IT SERVICE
MANAGEMENT EIN ZUHAUSE!**

itSMF

www.itsmf.de

ITSMF-Mitglieder

melden sich auf

<http://www.itsmf.de>

an und finden:

- Aktuelles aus der Community
- über 300 Präsentation der Regionalen Foren und itSMF-Veranstaltungen
- vereinsinterne Dokumente

Community

Wir geben IT Service Management ein Zuhause

- Sie wollen in Sachen IT Service Management auf dem neuesten Stand sein?
- Sie wollen konkret ein IT Service Management-Projekt angehen?
- Sie wollen ITIL in der öffentlichen Verwaltung erfolgreich einsetzen?
- Sie wollen Fehler und Konflikte in IT Service Management-Projekten vermeiden?
- Sie wollen sicher sein, dass Sie das richtige Tool auswählen?
- Sie wollen Ihre Mitarbeiter fundiert und kostengünstig in IT Service Management ausbilden lassen?
- Sie wollen Ihre ITSM-Produkte und -Dienstleistungen den kompetenten Ansprechpartnern präsentieren?
- Sie wollen einfach mit anderen Erfahrungen in IT Service Management austauschen?
- Sie wollen zu attraktiven Konditionen unsere Veranstaltungen zur Weiterbildung nutzen und neue Kontakte knüpfen?
- Sie wollen auf eine umfangreiche Wissensdatenbank aus dem Bereich ITSM zurückgreifen?

Dann werden Sie Teil des größten Kompetenznetzwerks zum IT Service Management weltweit!

Im itSMF finden Sie Experten, Entscheidungsträger, Partner und Gleichgesinnte. Im itSMF können Sie auf qualitativ exzellente Informationen zugreifen oder sich aktiv an der Erforschung neuer ITSM-Themen beteiligen. Ob auf Konferenzen, regionalen Foren, Fachvorträgen, in Arbeitskreisen, Publikationen oder bei Diskussionen: profitieren Sie vom ITSM-Wissen und den Erfahrungen anderer und lassen Sie andere von Ihrem Know How profitieren.

Treten Sie der ITSM-Community bei unter: www.itsmf.de

Inhalte / Streams

1. Wertschöpfung planen
Service Strategy
2. Wertschöpfung umsetzen
Service Design
3. Wertschöpfung generieren
Service Operation
4. Wertschöpfung
implementieren
Service Transition/CSI

Jahreskongress 2009

Stellen Sie sich vor: Es ist Krise und alle gehen hin!

- Wo betreten Sie das „Compliance-Cockpit“?
- Wo begegnen Sie „Agilpelzen“ und „Housekeepern“?
- Wo wird „kurzer Prozess“ gemacht?
- Wo ist der Jahrmarkt der „ITILkeiten“?
- Wo erleben Sie „Spannung pur“?
- Wo erfahren Sie, „was Sie schon immer über ITSM wissen wollten“?

Natürlich auf dem Event der ITSM-Community schlechthin, dem 9. Jahreskongress des itSMF Deutschland e. V. am 1. und 2. Dezember in Neuss unter dem Motto „Wertschöpfung und Agilität der IT“.

Hier treffen Sie alle: Topreferenten, itSMF-Aktivisten, fachliche Experten, führende Hersteller und Dienstleister, Kollegen aus Ihrer Branche, alte Bekannte und neue Gesichter.

Wie jedes Jahr erwarten Sie hochrangige Keynote Speaker, exzellente Referenten mit Vorträgen und Diskussionen rund um den IT Service Lifecycle. In 4 Streams, die die Wertschöpfung im gesamten Service Lifecycle abdecken, werden Sie die aktuellsten Entwicklungen im ITSM und herausragende Praxis-Projekte kennen lernen. Erstmals können Sie am 2. Kongresstag 4 parallele Anwenderforen besuchen, in denen Sie mit Experten Ihre Fragestellungen ganz konkret diskutieren werden. Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Wissen in den Pre- und Postworkshops gezielt zu vertiefen oder gar in kürzester Zeit ein Zertifikat zu erwerben.

Informieren Sie sich unter www.itsmf.de über das umfangreiche Programm, nutzen Sie Frühbucher- und Mengenrabatte, kontaktieren Sie uns wegen Ausstellungsflächen, freuen Sie sich auf lebhaftes Fachgespräche und unterhaltsames Networking. Melden Sie sich jetzt an, denn wer zu spät kommt ...!

„Wertbeitrag und Agilität der IT“

**01. und 02. Dezember 2009
in Düsseldorf/Neuss.**

www.itsmf.de



Herbstkongress 2009

Sind wir nicht alle ein bisschen compliant?!

Wettbewerbsvorteile durch IT Service Management müssen durch die Implementierung geeigneter Strukturen und Prozesse in der täglichen Praxis herausgearbeitet werden. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten stellt sich zusätzlich die Aufgabe, den Wertbeitrag des IT Service Managements kontinuierlich unter Beweis zu stellen. Darüber hinaus ist das IT Management permanent herausgefordert, der Unternehmensführung zuverlässige und unter Risikogesichtspunkten valide Antworten im Hinblick auf die Unterstützung der Corporate Compliance zu geben.

Auf der Veranstaltung erhalten Sie Antworten aus der Praxis zu den beiden Themenbereichen „Compliance“ und „Performance“. Neben grundlegenden Konzepten präsentieren Praktiker ihre Lösungen und stehen für den Dialog mit Ihnen zur Verfügung.

Melden Sie sich an unter www.itsmf.de. Erfahren Sie an einem Tag alles über Compliance, Leistung und Kosten, diskutieren Sie mit Experten, treffen Sie bekannte Partner und knüpfen Sie neue Kontakte.



„Wettbewerbsvorteile IT Service Management: Compliance und Wertschöpfungspotenziale“

**Am 24. September 2009 in
Karlsruhe.**

www.itsmf.de

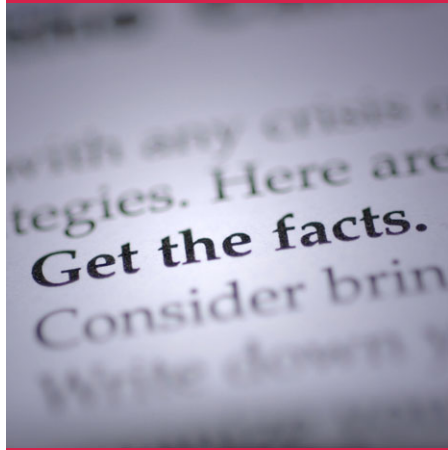
Programmauszug

IT-Compliance als Treibkraft von
Leistungssteigerung und
Wertbeitrag der IT

Transparenz der IT-Leistungen
durch Service Level Mgmt.

Von der grünen Wiese zu
Kostentransparenz und
strategischer IT-Steuerung

Performance Management /
IT Balanced Scorecard



itSMF Online Shop

*Direkt. Einfach. Praktisch.
Serviceorientiert.*

www.itsmf.de

Buchshop

Direkt. Einfach. Praktisch. Serviceorientiert.

- Sie möchten einen Überblick über die wirklich relevante ITSM-Literatur gewinnen?
- Sie wollen die ITIL-Originalliteratur zu günstigsten Preisen kaufen?
- Sie interessieren sich für die Publikationen aus den itSMF-Arbeitskreisen?
- Sie können nur wenig Zeit für Recherche und Bestellung investieren?
- Sie erwarten schnelle, zuverlässige und pünktliche Lieferung?
- Sie möchten jederzeit über den Status Ihrer Bestellung informiert sein?
- Sie ziehen persönliche Ansprechpartner anonymen Call Centern vor?

Dann beziehen Sie Ihre ITSM-Literatur einfach und zuverlässig über den Online-Shop des itSMF. Unter www.itsmf.de können Sie nicht nur relevante ITSM-Literatur bestellen, sondern sich auch gleich noch über die Veranstaltungen und Aktivitäten der ITSM-Community informieren.

Veranstaltungsunterstützung

Hier werden Sie geholfen!

Von der Aufnahme Ihres Veranstaltungstermins im Veranstaltungskalender der itSMF-Website und einer Ankündigung im itSMF-Newsletter über die Buchung von itSMF-Experten als Referenten sowie die Nutzung des itSMF-Logos bei Ihren Veranstaltungen bis hin zum Auftreten des itSMF als Mitveranstalter Ihres Events – nutzen Sie die Möglichkeiten, die der itSMF-Mitgliedern und Nicht-Mitgliedern bietet, profitieren Sie vom Know How der itSMF-Experten, nutzen Sie die Marke „itSMF“ für Ihr Unternehmen, präsentieren Sie sich als Teil der kompetentesten und größten ITSM-Community weltweit. Das (z. T. kostenlose) Angebot finden Sie unter <http://www.itsmf.de/355.html>

Marktstudien

Wissen ist Macht! Wollen Sie mehr wissen?

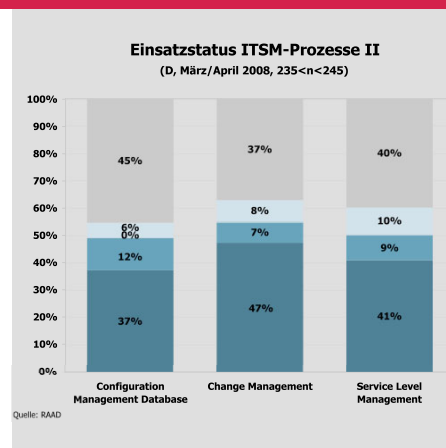
Marktstudien zum IT Service Management gibt es jedes Jahr einige. Eine Marktstudie, die

1. vollständig unabhängig konzipiert und durchgeführt,
2. durch ein professionelles Marktforschungsunternehmen unterstützt,
3. über qualifizierte Telefonbefragungen durchgeführt wird,
4. auf einen repräsentativen Befragungskreis aus ca. 400 großen und größten Unternehmen in Deutschland zurückgreifen kann und die
5. sowohl die Fragen von Systemanbietern, Dienstleistern und Anwendern gleichermaßen beantworten lässt –

diese Studien gibt es nur vom itSMF.

Dienstleister/Systemanbieter profitieren von unseren Studien, weil sie Marktpotenzial im ITSM-Umfeld sowohl dem Umfang nach als auch in inhaltlicher Ausrichtung besser einschätzen können. Anwender erhalten Anhaltspunkte, ob durch ITSM im Vergleich mit den Wettbewerbern noch Verbesserungs-/Optimierungspotenzial besteht. Für IT-Abteilungen können die Resultate unserer Studien die Basis bilden, um über eine (weitere) Einführung von ITSM nachzudenken, um sich im Verhältnis zu externen Dienstleistern positionieren zu können.

Lesen Sie die wichtigsten Ergebnisse der Studie aus 2008 unter <http://www.itsmf.de/studie2008.html> und profitieren Sie von den Resultaten der nächsten Studie zu allen Fragen rund um das Configuration Management.



Marktstudien

Sichern Sie sich den Wettbewerbsvorteil.

www.itsmf.de

RAAD Studie

IT Service Management – Status und Potentiale

Erkennen Sie das Marktpotenzial im ITSM-Umfeld - sowohl in Bezug auf das Volumen als auch auf die inhaltliche Ausrichtung.

Beleuchten Sie den Wettbewerb und erfahren Sie mehr über die eigenen Optimierungspotenziale.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website unter:

www.itsmf.de/studie2008.html



itSMS eXpertenpool

*Der nächste Schritt in
ITSM-Projekten.*

*www.itsms.net/Expertenpool
info@itsms.net*

Spezialthemen - Auszug

- IT - Business Alignment
- Risikomanagement
- Contract Management
- Culture Change
- Compliance
- ITSM Toolsets
- Prozessmanagement
- Projektmanagement
- Enterprise Architecture Management
-

eXpertenpool

Chance für Sie als Anwenderunternehmen

Speziell nur für IT Service Management und ganz speziell für Ihr Projekt. ITIL-Projekte brauchen erfahrene, hochqualifizierte Spezialisten, die genau den spezifischen Bedarf Ihres IT Service Management-Vorhabens erfüllen.

Gehen Sie mit uns den nächsten Schritt. Wir vermitteln Ihnen – abgestimmt auf Ihren definierten Bedarf – nicht nur den ITIL-Berater, sondern den richtigen ITSM-Experten für Ihre Aufgabe. Unter dem Motto „Ergebnisse statt Suche“ ermöglichen es Ihnen unsere Experten – alles Mitglieder des itSMF e.V. - schnell in die Projektrealisierung zu starten, ohne viel Zeit und Geld in die Suche zu investieren. Wir haben in unserer Datenbank des itSMS **eXpertenpools** erstklassige und professionelle Berater mit interessanten, benötigten Spezialisierungen für Ihr Vorhaben.

Chance für Sie als Experte

Gehören Sie auch zu den IT Service Management-Experten, die durch ihre Fähigkeiten Projekte und Vorhaben erfolgreicher machen? Dann werden Sie doch ein Teil dieser Expertengemeinschaft im itSMS **eXpertenpool**.

Wir freuen uns darauf, Sie als Experten oder als Projektverantwortlichen bei Ihrem Erfolg zu begleiten.

Service eXcellence - Gütesiegel

Services die begeistern – beweisen Sie es Ihren Kunden!

- Sie sind Service Dienstleister?
- Und Sie haben natürlich eXcellente kundenorientierte IT Service Management-Prozesse umgesetzt!
- Und das Ergebnis?
- Haben Ihre Kunden und Interessenten die Möglichkeit, ihre ebenso eXcellenten Dienstleistungen vor der Erbringung und dem Vertrag mit Ihnen zu erkennen und zu beurteilen?
- Ja !

Der itSMF bietet mit dem Zertifikat „Gütesiegel“ speziell für alle Servicegeber eine neutrale und objektive Beurteilung der Qualität Ihrer angebotenen Dienstleistungen. Der Vergleich erfolgt immer aus Kundensicht.

Standardisierte Bewertungskriterien für die Wahrnehmung der Ergebnisse Ihrer Services ermöglicht es Ihnen, dies Ihren Kunden und sich selber durch einen unabhängigen Auditor beweisen zu lassen.

Sicherheit, Bestätigung und Motivation für Sie und Ihre Kunden. Machen Sie Ihre Erfolge des IT Service Managements öffentlich! Zeigen Sie allen Ihre Kundenorientierung! Differenzieren Sie sich mit dem Zertifikat „itSMF - Gütesiegel“ von Ihren Mitbewerbern. Wir informieren Sie gerne ausführlich, kommen Sie auf uns zu.



itSMF Gütesiegel

Tun Sie gutes und reden Sie darüber!

www.itsms.net

info@itsms.net





itSMS Trainings

*Sie kennen das Ziel?
Erfahren Sie den Weg!*

www.itsms.net/Wiessen
info@itsms.net

Service Level Management

28. 08. 2009 Stuttgart

IT Service Management-Rollen

21. 09. 2009 Stuttgart

12. 10. 2009 Stuttgart

23. 11. 2009 Stuttgart

Prozessmodellierung

18. 09. 2009 Stuttgart

16. 10. 2009 Stuttgart

21. 11. 2009 Stuttgart

Geschlossene Trainings bieten wir

Ihnen gerne auf Anfrage an!

Praxis **wie**SSEN

Wenn das Projekt vorbei ist – zählt IHR Wissen!

Gewusst wie: Dies gilt auch für IT Service Management. Die Seminarreihe „ITSM – aus der Praxis für die Praxis“ vermittelt Ihnen und Ihrem Team ergänzend zu den klassischen ITIL-Ausbildungen Inhalte, die für die Gestaltung und den Betrieb von ITSM wesentliche Erfolgsfaktoren sind.

Das Besondere: Unsere Trainings vermitteln direkt und anwendbar die Ergebnisse aus den Arbeitskreisen des itSMF e.V.. Erstellte Dokumente und Materialien aus den AKs - wie arbeitet man damit? Was sind Erkenntnisse aus der Praxis? Diese einmaligen Informationen erhalten Sie nur über uns - gewürzt mit Beispielen und Fallbeispielen ergibt sich ein informativer, lehrreicher Mix für die Weiterbildung im ITSM.

Unsere Trainer sind aktive Mitarbeiter der einzelnen Arbeitskreise, so erleben Sie in den Trainingstagen neben den fachlichen Wissen auch den übergreifenden Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern und den Aktivisten aus den Arbeitskreisen mit ihren speziellen Expertisen.

Investieren Sie heute in eine wichtige Qualität Ihres IT Service Managements: In das **wie**SSEN Ihrer Mitarbeiter. Weitere Informationen zu Trainingsinhalten und Terminen finden Sie unter <http://www.itsms.net/Training>, Buchung und Anfragen auch zu Firmenseminaren gerne und jederzeit per Mail.

Die Trainings können WIR – die Mitglieder des itSMF – buchen und besuchen.

TVIT - financeIT

Nutzen und Wirtschaftlichkeit von IT Service Management!

- Wirtschaftskrise
- Kostentreiber IT
- Investitionsstop
- Kosteneinsparprogramme

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist IT Service Management und sein Nutzen mehr als je zuvor im Fokus. Dabei ist der Nutzen von IT Service Management heute unbestritten, Studien (siehe itSMF Raad-Studie) und Referenzprojekte zeigen auf: „IT Service Management-Vorhaben sind hochgradig erfolgreich“.

Die Herausforderung besteht darin, sowohl den wirtschaftlichen als auch den qualitativen Nutzen Ihres eigenen ITSM-Vorhabens prognostizieren zu können und damit den Return of Investment Ihres Projektes sicher argumentieren zu können.

Die Methode „Total Value of IT“ hat für Sie zwei unschlagbare Vorteile. Erstens erhalten Sie durch ein standardisiertes Assessment eine absolute Transparenz Ihrer IT in den Punkten IT-Kosten, Prozessreife und Komplexität. Und zweitens ermöglicht eine Zielsimulation Ihrer ITSM-Optimierung eine Prognose, welche Effekte dieses Projekt sowohl auf Ihre IT-Gesamtkosten als auch auf Ihre Prozessqualität erzielen wird.

Neutralität, Standardisierung, Wiederholbarkeit und Qualitätssicherung standen bei der Entwicklung der Methode TVIT durch den itSMF Deutschland e.V. und der Gartner Deutschland GmbH Pate. Die itSMS GmbH und unsere zertifizierten TVIT-Partner machen auch Sie zu TVIT-Fans. Informieren Sie sich unter <http://www.itsms.net/tvit> oder fragen Sie direkt bei uns an.



Total Value of IT

*Navigieren Sie effizient
in die Zukunft!*

www.itsms.net

info@itsms.net





itSMS eXpertisen

Fühlen Sie sich sicher!

www.itsms.net

info@itsms.net

Impressum

Verantwortlich für den Inhalt sind
soweit nicht anders angegeben:

Hans-Peter Fröschle

itSMF Deutschland e.V.

Mainzer Landstraße 176

60327 Frankfurt

mailto: ceo@itsmf.de

Günter Job

itSMS GmbH

Curierstraße 2

70563 Stuttgart

mailto: ceo@itsms.net

eXpertisen

Komplexe ITSM-Projekte erfordern mehr als 2 Augen!

IT Service Management-Projekte sind

- vielschichtig
- komplex
- langfristig
- anspruchsvoll und
- ressourcenaufwändig.



Die Anforderungen sind massiv.

Zielerreichung, praxistaugliche Implementierung, Einhaltung von Konformitätsvorgaben (intern und extern), Richtlinien, Normen und Standards machen den Projektplan oft zum Projektlabyrinth.

Ein Scheitern des Projektes ist kostspielig und hat meist drastische Folgen. Eine neutrale und unabhängige Überprüfung und Unterstützung Ihres IT Service Management-Vorhabens zu definierten Meilensteine gibt Sicherheit für Sie und Ihr Projekt.

Ob im Vorfeld einer Optimierung, nach der Erstellung von ITSM-Konzepten, zur Diskussion von Themen im Experten-Roundtable, eine TVIT-Analyse, ein Gütesiegel oder zur neutralen Erstellung von Lastenheften. Unsere kompetenten IT Service Management-Experten aus unserem **eXpertenpool** erstellen für Sie Ihre **eXpertise** nach Wunsch. Neutralität, die Berücksichtigung aller Interessensgruppen, die Verknüpfung von Zielen und Maßnahmen und die Berücksichtigung der spezifischen Rahmenparameter machen diese **eXpertisen** so wertvoll.

Wollen auch Sie sich in Ihrem ITSM-Projekt sicher fühlen? Wir freuen uns auf Ihren Kontakt.

itSMS Performance News im Sommer 2009

WHO is WHO

Einen Moment bitte – **wir verbinden!** Logowerbung auf itSMF.de & itSMS.net

Sie kennen die CMDB und das CMS?

Natürlich! Das Informationssystem für alle Configuration Items unseres Service Managements.

Ein wichtiges Attribut?

Die Relationen.

Für uns ist der itSMF „unser“ Service Management. Auch wir haben verschiedene Services und CIs. Mit unseren Organisationen, Arbeitskreisen, Regionalen Foren und vor allen Dingen Ihnen, den Mitgliedern. Vergleichbar mit dem CMS sind auch bei uns Informationen und die Verbindung der Mitglieder, die Gestaltung einer aktiven Community wesentlicher Antrieb und Aufgabe.

Wir möchten, dass Sie sich als Mitglied den Interessenten am IT Service Management vorstellen und transparent informieren können. Aus erster Hand – niemand kann es besser als Sie! Auf itSMF.de und itSMS.net können Sie als unser Mitglied ein Logo für Ihre Organisation, Ihren Service, Ihr Produkt positionieren. Mit dieser Präsenz machen Sie auf sich aufmerksam! Und mit dem direkten Link auf Ihre eigene Website liefern Sie direkt und schnell alle wichtigen Informationen.

Die „Wahrnehmung“ über das Internet hat immer was mit „Sehen“ zu tun. Logos werden gesehen.

Vernetzen Sie sich in unserer IT Service Management Community intelligent!

Fragen Sie nach freien Logoplatzierungen unter info@itsms.net oder info@itsmf.de an und reservieren Sie sich die besten Positionen. Informationen unter <http://www.itsms.net/Logo>



Logowerbung

*Der direkte Link
zu Ihrem Business.*

*www.itsmf.de
www.itsms.net*

