

**solutions.hamburg – Digitalisierungskongress  
am 12.09.2018 in Hamburg,  
Kampnagel, Jarrestraße 20, 22303 Hamburg**

Das Team der PECOS GmbH erwartet Sie mit einer spannenden Vortragsreihe von 10.30 Uhr – 13.30 Uhr in der **Vorhalle, Raum VH4**.

Profitieren Sie von Expertenwissen und fachlichem Austausch für Ihr Business, damit Sie Ihren IT- und Telekommunikationsbetrieb spielend im Griff behalten.

**Gut zu wissen:** Alle Vorträge sind für Messebesucher kostenlos.

## AGENDA

### **Darum geht es:** *IT-Betrieb und Digitalisierung*

Die Digitalisierung stellt an den IT-Betrieb neue Herausforderungen. Die Komplexität im Zusammenspiel verschiedener Funktionen und die Anzahl der an der Lösung beteiligten Dienstleister wächst. Die **Fachvorträge** stellen Ansätze für Serviceintegration über alle Servicepartner als Voraussetzung vor, um Aufwand und Qualität im Griff zu behalten. Serviceprozesse müssen End-to-End **elektronisch** bearbeitet werden können. Das Provider-Management benötigt Werkzeuge zur **Steuerung** seiner Servicepartner.

### **Fachvorträge:**

1. *Serviceintegration für Multisourcing* (Referent: Jürgen Melzer)

Setzen Unternehmen mehrere IT Dienstleister ein, müssen Serviceprozesse etabliert werden, die Unternehmensgrenzen überschreiten. Excel und EMAIL zur Steuerung von Serviceprozessen war gestern. Eine Integration der Serviceprozesse über alle Servicepartner, alle Serviceprozesse und über kaskadierte Servicestrukturen ist notwendig, um in einer digitalisierten Businesswelt wettbewerbsfähig zu bleiben. Die nachfolgenden Vorträge spiegeln die Anforderungen wieder und zeigen Lösungsansätze auf.

2. *Qualität und Effizienz durch Serviceintegration* (Referent: Artur Eckstein)

Der effiziente Betrieb von IT- und Telekommunikations- Lösungen setzt Serviceprozesse voraus, die vom Kunden zum Dienstleister medienbruchfrei bedient werden können. Der Vortrag zeigt Anforderungen und Lösungsansätze aus der Sicht eines Dienstleisters auf.

3. *Provider-Management für Multisourcing* (Referent: Sascha Konul)

Werden IT- und TK-Leistungen an Dienstleister ausgelagert, muss das Unternehmen Steuerungsmechanismen etablieren – das erfolgt im Provider-Management. Der Vortrag behandelt die Bedeutung und die Aufgaben eines Providermanagements im Unternehmen.

4. *Automatisierte Service Request End-to-End* (Referent: André König)

Die digitale Transformation führt in Unternehmen zu hohen Abhängigkeiten bei der Implementierung der Bausteine einer IT- Lösung. Eine Automatisierung der Konfigurationen ist daher unumgänglich. Der Vortrag zeigt einen solchen Lösungsansatz am Beispiel einer Unified Communication Lösung.

5. *Der Turbo für die Incident-Bearbeitung* (Referent: Jürgen Melzer)

Für die Incident-Bearbeitung setzen Unternehmen Servicemanagement-Systeme ein. Kommen IT-Dienstleister zum Einsatz, müssen Incident-Tickets über die Unternehmensgrenzen hinaus ausgetauscht werden. Warum hierfür eine Ticketbridge sinnvoll ist, lernen Sie in diesem Vortrag.

6. *Podiumsdiskussion* (Moderation: Jürgen Melzer)

Digitalisierung, Cloud und Multisourcing; Welche Auswirkungen haben diese Treiber der IT-Landschaften auf die Serviceprozesse. Mit den Vortragenden der vorangegangenen Sessions werden die Anforderungen und Erfahrungen diskutiert.

**Wenn möglich, melden Sie sich bitte telefonisch oder per Mail an:**

PECOS GmbH  
Karnapp 25  
21079 Hamburg  
Telefon: +49 40 237813 - 0  
Fax: +49 40 237813 - 40  
[information\(at\)pecos.de](mailto:information(at)pecos.de)  
[www.pecos.de](http://www.pecos.de)

**Haben Sie konkrete Fragen?** Dann senden Sie uns diese gerne vorab per Mail und wir sprechen darüber während der solutions.hamburg – Digitalisierungskongress in Hamburg.