

# Service Desk und ITSM 2025

## Disruption oder Tradition? – IT-Transformation durch neue Technologien

CON●ECT  
INFORMUNITY



Dienstag, 18. März 2025  
9.30–13.00 Uhr

Wien

- Trends am Service Desk und Studienpräsentation
- **Keynote: Wissensmanagement am Service Desk – ein Beispiel der ASFINAG**
- Artificial Intelligence und Use Cases
- Vertrauen als der Erfolgsfaktor für Digitale Geschäftsfälle
- Enterprise Service Strategy
- Technologietrends am Service Desk & Automatisierung
- Support im agilen Umfeld
- Mitarbeiterperspektiven – Karrierepfade und Orientierung
- Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption

### Referenten:

**Herbert Binder** (BMLV), **Andreas Goldnagl** (ASFINAG), **Kevin Hoffmeister** (DB Cargo), **Markus Müller** (itSMF Österreich), **Mathias Traugott** (Punctdavista) **Siniša Trkulja** (DB System), **Josef Weissinger** (BMLV) und andere

Beschränkte Teilnehmerzahl!  
Anmeldung erforderlich!  
Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!



**FUTURE  
NETWORK**



## AGENDA

- 9.30 Ersetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?**  
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 10.05 We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG**  
Andreas Goldnagl (ASFINAG)
- 10.35 Pause**
- 10.55 Prävention in der Informationssicherheit – Erfolgsfaktoren und Best Practices für Verwundbarkeitsmanagement und Patching**  
Markus Müller (itSMF Österreich und Consultant)
- 11.35 Weitere Beiträge und Networking**
- 13.00 Ende der Veranstaltung**

## Special Events am selben Tag

Genaue Uhrzeiten werden bekannt gegeben

### Lessons-Learned – Erfahrungen aus der IT-Strategie der DB Cargo

Siniša Trkulja (DB Systel) & Kevin Hoffmeister (DB Cargo)

### Digitalisierung im BMLV – bundesheeronline

Herbert Binder & Josef Weissinger (BMLV)

## Ersetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?

- KI killt Arbeitsplätze.
- KI macht den Menschen überflüssig.
- KI ist in unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken.

Treffen diese Aussagen zu?

Die Antworten lauten sowohl JA und NEIN. Heutige Arbeitsplätze werden verschwinden – neue jedoch geschaffen und gegebenenfalls verlagert. KI erfordert Fach- und Sachverstand, um Aussagen, Vorschläge, Ergebnisse zu plausibilisieren und falsifizieren. Dies war, als plötzlich die ersten Taschenrechner auftauchten, nicht anders.

Einsatz von KI im Unternehmen erfordert Planung, Weitsicht. Die Fragen, die sich dabei stellen:

- Wie setze ich KI gewinnbringend ein?
  - Welche Arbeiten verändern sich und wie?
  - Welche neuen Skills sind ein Muss?
  - Welche Regeln gelten dabei im Umgang, sowohl hinsichtlich Verhalten und Ethik sowie auch hinsichtlich möglicher ungeahnter Risiken und Kosten?
  - Wie manage ich eine allfällige Transformation?
- Antworten auf diese Fragen und Ansätze zur Diskussion werden in diesem Referat beleuchtet. Soviel vorweg: KI erfordert MI – und wie!



Mathias Traugott  
(Punctdavista)

## We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG

### Prozess

- Wie wird Wissen generiert?
- Wiewird Wissen »konserviert«?
- Wie gelangt Wissen in die Köpfe der Mitarbeiter?
- Wie kann Wissen sinnvoll genutzt und angewendet werden?

### IT-Services

- Betriebshandbücher
- Systembilder
- Release Notes
- Kundeninfos
- Tipps & Tricks, FAQ

### Organisatorisches

- ORG Änderungen
- Mitarbeiterbewegungen
- Prozessänderungen
- Firmeninfos

### Was ist mit KI?

### Tools

## Prävention in der Informationssicherheit – Erfolgsfaktoren und Best Practices für Verwundbarkeitsmanagement und Patching

Erfolgreiche Informationssicherheit erfordert einen kontinuierlichen und präventiven Ansatz. Basierend auf jahrelanger Erfahrung als Verantwortlicher für das Verwundbarkeitsmanagement



Andreas Goldnagl  
(ASFINAG)



Markus Müller (itSMF  
Österreich)

und Patching in einem internationalen Konzern und als Berater mit Einblick in die Herausforderungen und Bedürfnisse von vielen Unternehmen, erläutert Herr Müller die typischen Herausforderungen und entscheidenden Erfolgsfaktoren, die auf dem Weg zu einer datengetriebenen Sicherheitskultur zu bewältigen sind.

Herr Müller präsentiert praxisnahe Prozesse und Rollen, die sich branchenübergreifend aus den bestehenden Herausforderungen entwickelt und bewährt haben und zielführend für eine nachhaltige Verbesserung der präventiven Sicherheit wirken.

## Lessons-Learned – Erfahrungen aus der IT-Strategie der DB Cargo

Wir beleuchten das Zusammenspiel von Digital-Strategie, IT-Strategie und Bereichs-Strategie und teilen die Erfahrungen, die wir damit sammeln konnten. Erfolgsfaktoren und die Ergebnisstruktur, einschließlich ihrer Bausteine und der Projektarchitektur, stehen im Fokus. Erfahren Sie, wie eine kohärente Strategieumsetzung zum Unternehmenserfolg beiträgt.



Siniša Trkulja (DB System)



Kevin Hoffmeister (DB Cargo)

## Digitalisierung im BMLV – bundesheeronline

Herbert Binder & Josef Weissinger (BMLV)

Das österreichische Bundesheer steht für Sicherheit und betreibt eine entsprechend abgeschottete IT-Infrastruktur. Trotz der militärischen Sicherheitserfordernisse ist es mit bundesheeronline gelungen, ein modernes medienbruchfreies eGovernment-Service auf höchstem Niveau bereitzustellen. Gerade junge Menschen als Zielgruppe des Bundesheeres erwarten sich eine digitale Teilnahme an Behördenverfahren, die hohen Nutzungszahlen untermauern die Akzeptanz und den Bedarf an solchen IT-Services auch im militärischen Umfeld. »bundesheeronline« ist erst der Anfang einer umfassenden Digitalisierungsinitiative im BMLV. Das IKT-Service wurde mit nationalen Standardtechnologien im eGovernment-Bereich (ID-Austria, Portalverbundprotokoll) als Web-Service im responsive Design BMLV-intern entwickelt.



Herbert Binder (BMLV)

## Referenten

**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl** ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Managementenerfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch Carrier-Com war er maßgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verantwortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

**Kevin Hoffmeister**, Manager IT- und Digitalisierungsstrategie, berät und unterstützt die IT-Leiter des CIO/CDO-Bereiches bei der Erstellung und Umsetzung der IT-Strategie von DB Cargo.

**Markus Müller** ist eine erfahrene Führungspersönlichkeit auf dem Gebiet der digitalen Beratung, die insbesondere die Transformation zu modernen Betriebsmodellen umfasst, die auf einem Multi-Provider Management basieren. Er ist ein anerkannter Vordenker im Bereich Service Integration und Management (SIAM) und verfügt über 29 Jahre Berufserfahrung. Vor seiner jetzigen Tätigkeit bei TPA als Partner für Digitalisierung war er Group Vice President für »Service and Supply Integration« bei ABB und Präsident des österreichischen itSMF. Markus Müller verfügt über eine nachgewiesene Er-

*folgsbilanz bei der erfolgreichen Umsetzung von Programmen zur digitalen Transformation und im Lieferantenmanagement.*

**Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte** verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der Swissair, der ehemaligen schweizerischen Fluggesellschaft. Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim größten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavista AG. Als Berater beim itSMF Deutschland, weltweiter Keynote-Speaker und Autor gibt er seine Erfahrungen weiter und prägt das Thema Service Provider in der digitalen Welt aktiv mit.

**Siniša Trkulja, Cluster Architect**, berät und unterstützt bei der Umsetzung von Enterprise Architecture Themen im Cluster Transport & Logistics bei DB Systel GmbH.

## Veranstalter

### CON•ECT Informunity.

Erhalten Sie bei unseren CON•ECT INFORMUNITY Veranstaltungen Einblicke in aktuelle Entwicklungen in Fachbereichen und in der IT. Hochkarätige internationale Speaker aus Wirtschaft und Wissenschaft diskutieren neue Technologien und wirtschaftliche und gesellschaftliche Trends wie etwa Society 5.0. Bei Publikumsgesprächen und Konferenzen vor Ort und hybrid haben Sie die Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch mit AnwenderInnen, Anbietern und ExpertInnen. Dazu verleihen wir jährlich den großen Preis für Enterprise-Architecture-Management, den »EAM Award«.

In der CON•ECT Business ACADEMY bieten wir Ihnen CON•ECT BUSINESS ACADEMY ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. EAM und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Service-Management, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das Österreichische IT Service Management Forum (itSMF) hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

**CON•ECT  
INFORMUNITY**

**CON•ECT  
BUSINESS ACADEMY**

**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

# CON•ECT EAM 2025

## Enterprise Architecture Management

**Dienstag, 18. März 2025, 8.45–18.00 Uhr**  
**Erste Campus, 1100 Wien, Am Belvedere 1**

**Von Business Value zu Composable Architecture – Weg zu einer agilen und nachhaltigen EA-Strategie (Raiffeisenbank International)**  
Günther Krähan & Peter Seidel (RBI)

**LzLabs als Enabler für Transformationsprojekte**  
Tobias Braun (LzLabs)

**Wie KI das EAM verändert**  
Daniela Carmen Reimelt (Concordia Versicherungen), Peter Lieber (Sparx Systems Europe)

**Digitalisierung im BMLV – bundesheeronline**  
Herbert Binder & Josef Weissinger (BMLV)

**Architektur für morgen – oder heute den Preis zahlen**  
Blerim Menxhiqi & Josef Prackljacic (UNIQA)

**Deloitte Enterprise Architecture Maturity Study**  
Andreas Auer & Daniel Seli (Deloitte)

**CON•ECT  
INFORMUNITY**

**Sustainable Enterprise Architecture – Buchvorstellung**  
Robert Bodenstein (InfoManagement Unternehmensberatung)

**Verleihung des EAM Awards**  
**Enterprise IT Architecture als Key Enabler für Cyberresilienz**  
Claus Hintermeier (ZKB)

**Lessons-Learned – Erfahrungen aus der IT-Strategie der DB Cargo**  
Siniša Trkulja (DB Systel) & Kevin Hoffmeister (DB Cargo)

**Special Session und Workshop: Von der Strategie zu Geschäftsfähigkeiten mit Hilfe von Enterprise-Design-Praktiken**  
Marco Dillenburg (DB Systel)

**Weitere Informationen und Anmeldung: [www.conect.at](http://www.conect.at)**

An  
CON•ECT Eventmanagement  
Mariahilfer Straße 136/Top 2.09  
1150 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-12  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<https://www.conect.at>

**Zielgruppe: MitarbeiterInnen in Rechenzentren, IT-EntscheidungssträgerInnen, Strategen der Unternehmensleitung, LeiterInnen Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, UnternehmensberaterInnen und ProjektleiterInnen der großen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider, Revisoren und Auditoren.**

**ANMELDUNG:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

**STORNIERUNG:** Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Be-

arbeitungsgebühr in Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

## Anmeldung

- Ich melde mich zu »Service Desk und ITSM 2025« am 18. März 2025 kostenfrei an
- Ich melde mich auch zu den Special Events am 18. März 2025 an
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weitere Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

- Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.
- Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.