

# amasol – Kundentag 2009

13. + 14. Mai 2009, Tegernsee – Hotel Bayern



10 Jahre  
amasol

## KEYNOTE

- Forrester: Dr. Thomas Mendel

## KUNDENVORTRÄGE

- ABB: Dr. Olaf Stern
- iT-AUSTRIA: Herbert Adamczyk
- LINDE: Christoph Gamon

**amasol**   
advanced management  
solutions

Sehr geehrte Damen und Herren,

*„Wir sitzen alle im selben Boot ...“*

... dies gilt nicht nur für die Herausforderungen der derzeitigen wirtschaftlichen Situation in vielen Branchen, sondern allgemein für die Herausforderungen an eine moderne, zukunftssichere Unternehmens-IT. Nur wenn Business und IT Hand in Hand arbeiten, sind Unternehmen in der Lage, den gemeinsamen „Kunden“, den Endanwender, mit einer optimalen IT-Umgebung auszustatten und flexibel auf zukünftige Veränderungen – ob intern oder extern – zu reagieren. Und genau dieses Miteinander und diese Flexibilität sind die Schlüsselfaktoren für unternehmerischen Erfolg.

Seit mittlerweile zehn Jahren beschäftigt sich amasol mit den Themen Business Service Management, End User Experience Management und IT Infrastructure/Application Performance Management. Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern nutzen wir die Gelegenheit unseres Kundentags für ein zweitägiges Konferenzprogramm mit hochkarätigen Referenten, allen voran Dr. Thomas Mendel von Forrester Research als Keynote Speaker.

Wir möchten den Anlass unseres zehnjährigen Geburtstags aber auch dazu nutzen, gemeinsam mit Ihnen zu feiern, und laden Sie herzlich zu einer „Dinner Cruise“ auf dem Tegernsee ein – denn Sie wissen ja: *„Wir sitzen alle im selben Boot ...“*

Wir würden uns sehr freuen, Sie am 13. und 14. Mai am Tegernsee begrüßen zu dürfen! Sollten Sie noch Fragen haben, stehen wir unter der Telefonnummer +49 (0) 89-1894743-20 gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr amasol-Team

## Kundentag – Inhalt auf einen Blick

- Analystenbericht Forrester
- Podiumsdiskussion BSM
- Kundenvorträge  
LINDE, ABB und IT AUSTRIA
- Strategie und Roadmaps  
CA, Compuware und Digital Fuel
- amasol Best Practice

## Aussteller



DigitalFuel



## Agenda 1. Tag – Mittwoch, 13. Mai 2009

12:30 **Bustransfer vom Flughafen München zum Hotel Bayern**

14:00 – 14:15 **Registrierung**

14:15 – 14:30 **Begrüßung und Konferenzübersicht, *Wolfgang Bachmann, amasol AG***

14:30 – 15:00 **Erfahrungsbericht im Outsourcing und Servicemanagement aus Providersicht**

*Dr. Erich Bitterwolf, amasol Aufsichtsrat*



- Anforderungen, Prozesse, organisatorische und technische Servicerealisierungen
- Serviceoptimierungen und Ausreizen von eingesetzten Tools
- Zusammenarbeit mit amasol und Erfahrung
- Neue Herausforderungen im IT-Umfeld

15:00 – 16:30 **BSM And End User Response Time – A Changing Market For IT Management in 2009**

*Dr. Thomas Mendel – Vice President, Research Director, Forrester Research*



- The "IT doesn't matter" misconception
- The market in 2009
- BSM – why bother?
- The importance of end user response time

In 2009, IT faces the problem of cutting costs without affecting the productivity of business users. Ideally, enterprises will look at solutions that increase IT operations' productivity, reduce the time to correct problems and eliminate wasted time: this should favor the latest and most innovative IT management software products. IT organizations will invest in management applications that effectively lead to increased staff productivity, but will require that vendors support their claim with solid proofs and testimonials. This presentation will examine the state of the market in 2009, explain the importance of BSM and end user response time solutions and will also take a look into the future of IT management software.

16:30 – 17:00 **Kaffeepause und Live-Demos**

17:00 – 17:45 **End-to-End Measurement im Outsourcing  
Erfahrungsbericht als Country-CIO der ABB Schweiz AG**



*Dr. Olaf Stern, Studiengangsleiter Informatik, Hochschule für Technik, Zürich*

Der Einsatz von End-to-End Measurement gewährleistet den Blick auf die durchgängige Verfügbarkeit der unternehmenskritischen Services aus Endanwendersicht. Das schafft Transparenz und Vertrauen und ist die beste Voraussetzung für eine langfristige, erfolgreiche Partnerschaft. Ein Resümee einer praktischen Umsetzung.

17:45 – 18:30 **Pause und Hotel-Check-in**

18:30 – 19:00 **Spaziergang zur Bootsanlegestelle  
Tegernsee (ca. 15 Min.)**

19:00 – 23:00 **10 Jahre amasol –  
wir laden Sie ein zu einer  
Bootsfahrt auf dem Tegernsee mit  
Abendessen und Live-Musik**



## Agenda 2. Tag – Donnerstag, 14. Mai 2009

- 9:00 – 9:15 **Begrüßung und Vorstellung Agenda 2. Tag**  
*Stefan Deml, amasol AG*
- 9:15 – 10:00 **Podiumsdiskussion:**  
**Konzepte für das Business Service Management**  
*Leitung: Dr. Thomas Mendel – Vice President, Research Director, Forrester Research*  
Diskussionsrunde mit den Produktmanagern unserer Software-Partner  
sowie Vorstellung der nachfolgenden Hersteller-Tracks
- 10:00 – 10:30 **Kaffeepause und Live-Demos**
- 10:30 – 12:00 **Aufteilung in drei parallele Hersteller-Tracks, Vorstellung der Strategien  
und Roadmaps unserer Software-Partner**
-  **Track 1 – CA:** Infrastructure und Application Performance Management mit eHealth,  
Spectrum und Wily  
*Speaker: Kathy Hickey, Director Product Management, CA*
-  **Track 2 – Compuware:** End User Experience Management mit Vantage  
*Speaker: Michael Allen, Global Sales Director, Compuware Corporation UK*
-  **Track 3 – Digital Fuel:** Business Service Management mit ServiceFlow  
*Speaker: Mark Robinson, Director of Presales, Digital Fuel*
- 12:00 – 13:30 **Gemeinsames Mittagessen**
- 13:30 – 14:15 **„Ein Quantum Trost – kritische und hoffnungsvolle Gedanken zum  
Thema Netzwerkmanagement“**  
  
*Herbert Adamczyk, Teamleitung Netzwerkmanagement,  
Informations-Technologie Austria GmbH*
- Herausforderungen
  - Stolpersteine
  - Erfolgskriterien
  - Ausblicke aus der Sicht eines IT-Service-Providers
- 14:15 – 15:00 **Überwachung geschäftskritischer Applikationen mit hybriden Messverfahren**  
  
Projektreview End User Experience Monitoring in einem globalen Projekt  
*Christoph Gamon, Projektleiter, LINDE AG*
- Projektziele
  - Ausgangslage und Qualitätsanforderungen
  - Integration in das Incident- und Prozessmanagement
  - Praktische Anwendung und Ergebnisse
- 15:00 – 15:30 **Zusammenfassung und Verabschiedung, Kaffee und Kuchen**
- 15:30 **Bustransfer vom Hotel Bayern zum Flughafen München**

## Biografien

### **Dr. Erich Bitterwolf, amasol Aufsichtsrat**

Dr. Erich Bitterwolf promovierte 1980 in Kernphysik an der Universität Freiburg und ging 1985 nach einigen Jahren als wissenschaftlicher Assistent am Rechenzentrum der Universität Freiburg in die Schweiz zur Telekommunikationsabteilung der damaligen Ciba-Geigy. Nach diversen Fusionen und Spinoffs wechselte er 1997 im Rahmen des Outsourcings der zentralen IT des Pharmaunternehmens Novartis zur IBM Schweiz und baute dort mit seinem Team die Netzwerkdienste für die pharmazeutische und chemische Industrie verstärkt aus. Dabei konzentrierte sich Dr. Erich Bitterwolf stark auf Hochverfügbarkeit und Kundenorientiertheit und etablierte ein professionelles Servicemanagement lokal und international.

### **Dr. Thomas Mendel – Vice President, Research Director, Forrester Research**

Dr. Thomas Mendel studierte Wirtschaftswissenschaften an der Universität Mannheim und promovierte an der University of Wales in Swansea (Ph.D. in Computer Networks). Nach Stationen als IT-Manager bei der ABB Kraftwerke AG und Senior Consultant bei ABB Deutschland war Herr Dr. Mendel als Vice President des Solution Center Global Network und Programmdirektor für die Global Information Technology Infrastructure bei der Heidelberger Druckmaschinen AG für das Management der globalen IT-Infrastruktur des Unternehmens und die Entwicklung und Umsetzung aller weltweiten Infrastruktur-Projekte (u. a. die Einführung eines Heidelberg-Intranets in mehr als 60 Ländern) verantwortlich. Im Jahr 2001 wechselte er zur Giga Information Group, die später von Forrester Research übernommen wurde. Dr. Thomas Mendel tritt häufig als Referent auf Fachkonferenzen sowohl in Europa als auch in den USA auf. Seine Arbeiten stießen auf reges Medieninteresse.

### **Dr. Olaf Stern, Studiengangsleiter Informatik, Hochschule für Technik Zürich**

Dr. Olaf Stern studierte Informatik an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität in Bonn und promovierte als Dr.-Ing. an der Universität Karlsruhe und der Universität Siegen. Von 1992 bis 1996 war Dr. Stern wissenschaftlicher Mitarbeiter und Lehrbeauftragter der Fachgruppe Rechnerstrukturen an der Universität Siegen, bevor er 1996 zur ABB Corporate Research in Baden-Dättwil stieß. Dort war er bis zum Jahr 2000 als Leiter des Rechenzentrums für die IT des Forschungszentrums verantwortlich. Im November 2000 übernahm er die Leitung des Geschäftsbereichs IS-Infrastruktur & Services bei der ABB Schweiz AG. Zusätzlich übernahm Dr. Stern im März 2005 die Verantwortung als Country-CIO der ABB Schweiz AG und Anfang 2008 die Verantwortung für die IS-Infrastruktur in der Region Zentraleuropa der ABB mit knapp 30.000 Benutzern. Mit Beginn 2009 wechselte Herr Dr. Stern an die Hochschule für Technik Zürich und übernahm dort die Studiengangsleitung Informatik.

### **Herbert Adamczyk, Teamleitung Netzwerkmanagement, Informations-Technologie Austria GmbH**

Herbert Adamczyk ist als Teamleiter Netzwerkmanagement, IT-AUSTRIA, verantwortlich für den Aufbau einer Netzwerkmanagement-Plattform in einem großen heterogenen Netzwerk. Er verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung im Netzwerkmanagement. In seinen Augen ist Netzwerkmanagement nicht nur eine „Tool-Landschaft“, sondern ein wichtiger Teil im IT-Service-Management.

### **Christoph Gamon, Projektleiter, LINDE AG**

Christoph Gamon ist seit 2006 bei der LINDE AG beschäftigt. Als Projektleiter ist er für den E2E Monitoring Rollout und Service im Konzern verantwortlich. Darüber hinaus arbeitet er bei LINDE im Bereich Windows System- und Netzwerktechnik. Vor seiner Tätigkeit bei der LINDE AG arbeitete Christoph Gamon bei Micro-soft GTCS und bei der Kirch Media GmbH.

# Anmeldung

Bitte melden Sie sich online an unter [www.amasol.de](http://www.amasol.de).

Alternativ per Fax +49 (0) 89-1894743-99 oder telefonisch unter +49 (0) 89-1894743-20.

## Tagungspauschale inkl. Hotelübernachtung:

■ bei Anmeldung bis 23. April 2009 € 195,-

■ bei Anmeldung ab 24. April 2009 € 235,-

(Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.)

Die Tagungspauschale beinhaltet die elektronischen Konferenzunterlagen auf USB-Stick, Pausenverpflegung und Mittagessen, Hotelübernachtung vom 13. auf den 14. Mai im Hotel Bayern (für die ersten 45 Anmeldungen, sonst in einem vergleichbaren Hotel am Tegernsee) sowie die Abendveranstaltung.

Das Tagungshotel ist mit dem Auto in ca. 1 Stunde von München aus zu erreichen und verfügt über eine direkte Zugverbindung vom Hauptbahnhof München. Für Teilnehmer, die per Flugzeug nach München anreisen, organisieren wir einen Bustransfer zu den Veranstaltungen.

Eine Buchungsbestätigung/Rechnung werden wir Ihnen unmittelbar nach Erhalt Ihrer Anmeldung zukommen lassen.

Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn erheben wir keine Stornierungsgebühr. Bei Stornierung im Zeitraum von 30 Tagen bis 14 Tage vor Veranstaltungstermin erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von 50 % der Teilnahmegebühr. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet.



amasol AG | Eisenheimerstraße 7 | D-80687 München

Tel.: +49 (0) 89-1894743-0 | Fax: +49 (0) 89-1894743-99

E-Mail: [info@amasol.de](mailto:info@amasol.de) | Internet: [www.amasol.de](http://www.amasol.de)

## Anfahrt Hotel Bayern

So finden Sie uns in Tegernsee

Bei Anfahrt von München (B 318/B 307):

500 m nach dem Ortsschild links zur Hochfeldstraße

> Karl-Theodor-Straße > Neureuthstraße

Bei Anfahrt von Rottach-Egern:

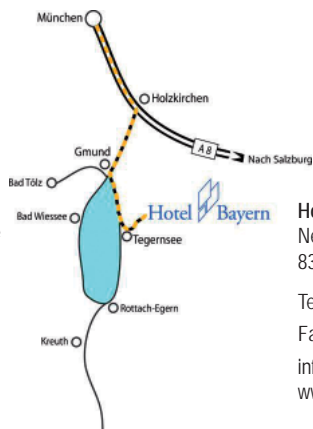
Vor dem Tegernseer Schloss rechts in die Bahnhofstraße

> Wieder rechts in die Neureuthstraße

Bei Anfahrt mit dem Zug vom Flughafen:

Mit der S-Bahn oder U-Bahn nach München

Hauptbahnhof > Vom Hauptbahnhof nach Tegernsee mit der BOB (Bayerische Oberlandbahn)



**Hotel Bayern**  
Neureuthstraße 23  
83684 Tegernsee

Tel.: +49 (0) 8022-182-0  
Fax: +49 (0) 8022-182-100  
[info@hotel-bayern.de](mailto:info@hotel-bayern.de)  
[www.hotel-bayern.de](http://www.hotel-bayern.de)