

# XPERIENCE CHANGE

Mai 2013 in Frankfurt am Main



**Herzlich willkommen zu zwei spannenden Tagen.**



15. bis 16. Mai 2013 in Frankfurt am Main

## **Putting Experience into Practice: Change the Business – Run the Business**

Unternehmen und ihre Leader sind gefordert, in ihrer Organisation nachhaltige Fähigkeiten für die Gestaltung des permanenten Wandels zu entwickeln. Unsere Referenten schauen mit Ihnen über den Tellerrand der Hype-IT-Themen hinaus, setzen neue Impulse und geben Antworten auf die Frage, wie Sie die heutigen Transformationen beispielloser Größenordnungen gewinnbringend nutzen.

Wir zeigen, welche Trends und Entwicklungen den Wandel bestimmen und welche Schlüsse sich daraus ziehen lassen. Müssen neue Visionen her? Andreas Steinle wird mit uns seine Einblicke zu neuen Märkten, Cross Innovations und Consumer Power teilen.

Von Uli Hoeneß wollen wir wissen, wie der FC Bayern der wirtschaftliche und sportliche Global Leader wurde. Wie schaffte er es, seinen Club über Jahrzehnte an der Weltspitze zu etablieren? Wie plant er, wie geht er auf die unterschiedlichen Stakeholder ein? Wie werden die Risiken gemanagt? Wir sind sehr auf die Antworten dieses Top Managers gespannt.

Klaus Grewe war der Koordinator aller Projekte von Olympia 2012. Warum war die Olympiade 2012 „in time and in budget“? Was ist der Code für erfolgreiche Großprojekte? Wandel braucht Leadership. Wie müssen sich Leader wandeln? Die Erwartungshaltung an das Management ändert sich stark. Reinhard Sprenger wird uns mit seinen unbequemen und provokativen Thesen konfrontieren.

Am zweiten Tag geht es in die Praxis. Wie entwickeln und betten Sie die Fähigkeit zur Gestaltung des permanenten Wandels als allzeit verfügbare Kernkompetenz in Ihr Unternehmen ein? Hartmut Stilp fragt: Sind erfolgreiche Programme Glücksfälle oder Methode? Christoph Sotzko und Rüdiger Bellof etablieren Service-Prozesse weltweit. Während Sascha Kurth die Antwort gibt, ob Compliance und Service Management im Widerspruch stehen.

Am Nachmittag berichten unsere Consultants aus der Praxis. Welche Methoden und Praktiken helfen, die richtigen Dinge richtig zu tun? Programm-Management, Projekt-Management, Scrum, Risiken, Stakeholder, Governance, Kundenorientierung im Service Desk und Business Alignment schließen den Kreis. Wir diskutieren mit Ihnen, wie Vision zur Realität wird, wie Sie den Wandel erfolgreich gestalten.

# Inhalt

---

Vorwort	Seite	6
---------	-------	---

---

Programm/Zeitplan	Seite	11 - 15
-------------------	-------	---------

---

Referenten	Seite	16 - 23
------------	-------	---------

---

Location	Seite	24 - 27
----------	-------	---------

---

Vorträge	Seite	28 - 45
----------	-------	---------

---

Kontakt	Seite	47
---------	-------	----

---

PRO

# GRAMM

## 1. Tag

---

12:00	Check-in <b>Lunch Buffet</b>
13:00	Opening <b>Welcome</b> Hartmut Stilp
13:15	Keynote 1 <b>Trends und Entwicklungen, die den Wandel bestimmen</b> Andreas Steinle
14:00	Talk <b>Von der Säbener Straße zum Global Leader</b> Uli Hoeneß
15:00	Keynote 2 <b>Warum war Olympia 2012 in time und budget?</b> Klaus Grewe

---

15:45	Break <b>Networking</b>
16:15	Podiumsdiskussion <b>Grenzenlos offen. Sie fragen, unsere Experten antworten!</b> Andreas Steinle, Uli Hoeneß, Klaus Grewe
17:15	Keynote 3 <b>Radikal Führen!</b> Dr. Reinhard Sprenger
18:30	Ende
19:00	<b>Dinner, Classic Cars und Networking</b>

## 2. Tag

---

9:00	Opening <b>Welcome, Intro</b> Hartmut Stilp
9:15	Keynote 4 <b>Erfolgreiche Programme mit Methode - Alter Hut oder Hut ab?</b> Hartmut Stilp
10:00	Keynote 5 <b>IT Service Management - Etablierung weltweiter Service Operation Prozesse</b> Rüdiger Bellof, Christoph Sotzko
10:45	Break <b>Networking</b>
11:15	Keynote 6 <b>IT Service Management und Compliance, Symbiose oder Widerspruch?</b> Sascha Kurth

---

12:00	Podiumsdiskussion <b>Grenzenlos offen. Sie fragen, unsere Experten antworten!</b> Christoph Sotzko, Rüdiger Bellof, Sascha Kurth, Hartmut Stilp
12:45	Lunch und Classic Parcours
14:00	<b>BREAKOUT SESSION</b> Run the Buisness <b>Business und IT-Alignment - Märchen oder Wahrheit?</b> Katja Leinbach
	Change the Business <b>BER, S21, Philharmonie - Geht's auch anders?</b> Sandra Luttenberger
	Praktiken <b>Risikomanagement - No Risk no Fun?</b> Michael Ziegenbein

---

14:45	<b>BREAKOUT SESSION</b> Run the Business <b>Governance mit COBIT 5 - Schaum oder Schlager?</b> Katja Leinbach
	Change the Business <b>Portfolio-, Programm- und Projekt-Offices - Unterstützer oder strategisches Werkzeug</b> Michael Ziegenbein
	Praktiken <b>Projektkultur herstellen - Einzelschicksal Projektmanager oder die Aufgabe für das Management</b> Jörg Ludwig
15:30	Break <b>Networking</b>

---

16:00	<b>BREAKOUT SESSION</b> Run the Buisness <b>Kundenorientierug im Service Desk - ist das überhaupt möglich?</b> Harald Mansmann
	Change the Buisness <b>Prince2 und Scrum - Ordnung im Wimmelbild</b> Facher Qader
	Praktiken <b>Der Stakeholder - Last oder Lust?</b> Sandra Luttenberger
16:45	Wrap-up
17:00	Ende

REFERENTEN



**Uli Hoeneß, Präsident des FC Bayern München e.V. und Aufsichtsratsvorsitzender der FC Bayern München AG**

Uli Hoeneß löste nach 30 Jahren als Manager und Vorstand am 27. November 2009 Franz Beckenbauer als Präsident des FC Bayern München eV ab und wurde am 4. März 2010 auch zum Aufsichtsratsvorsitzenden der FC Bayern München AG gewählt. Er wurde als Lizenzspieler des FC Bayern (1970 bis 1979) Weltmeister (1974), Europameister (1972), Weltpokalsieger (1976), dreimal Europacupsieger der Landesmeister, dreimal Deutscher Meister, einmal DFB-Pokalsieger und nahm 1972 an den Olympischen Spielen in München teil.

Hoeneß, am 5. Januar 1952 in Ulm geboren, übernahm 1979 nach 239 Bundesligaspielen (86 Tore) als erst 27-Jähriger den Manager-Posten des Klubs. Von 2002 bis 2009 bekleidete Hoeneß das Amt des stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden der AG, in der er sich verantwortlich zeichnete für alle Lizenzspielerangelegenheiten, das junior team, Sponsoring, Lizenzen und die Vertretung der AG in der Stadion GmbH. Zudem ist er seit Dezember 2009 stellvertretender Vorstandsvorsitzender

des FC Bayern Hilfe eV. Über viele Jahre galt Uli Hoeneß als Visionär und Ideen-Vorreiter der Bundesliga. Mehrfach ist er als Manager des Jahres ausgezeichnet. Nach der Verleihung des Bayerischen Sportpreises 2006, der Goldenen Sportpyramide durch die Stiftung Deutsche Sporthilfe 2009 und des Bambis in der Kategorie Wirtschaft wurde er auch Mitglied in der Hall of Fame des deutschen Sports. Als Manager, Vorstandsmitglied und Präsident konnte Hoeneß mit der Profimannschaft insgesamt 39 Titel feiern, darunter 2001 die Champions League und den Weltpokal, 1996 den UEFA-Pokal sowie 17 Deutsche Meisterschaften und 10 DFB-Pokalsiege.



**Dr. Reinhard K. Sprenger  
Der unbequeme Visionär**

Dr. Reinhard K. Sprenger (Jg. 1953) gilt als der profilierteste Führungsexperte Deutschlands. Seine Bücher „Mythos Motivation“, „Das Prinzip Selbstverantwortung“, „Aufstand des Individuums“ und „Vertrauen führt“, haben das Führungsverständnis vieler Manager nachhaltig verändert. Mit seinem an das breite Publikum gerichtete Werk „Die Entscheidung liegt bei dir!“

erreicht er auch eine große Zahl privater Leser. Wie ist solcher Erfolg zu erklären?

Sprenger ist in seinem Denken und Handeln der Vielfalt, dem Kontrast und dem Menschen als Freiheitswesen verpflichtet. Schon in seiner Studienzeit verweigerte er sich fachlichen Einbahnstraßen: er studiert Philosophie, Psychologie, Betriebswirtschaft, Geschichte und Sport. Nebenbei ist er Rockmusiker und Musikproduzent, der zwei Alben und mehrere Singles veröffentlicht. 1985 promoviert er zum Doktor der Philosophie und erhält den Carl-Diem-Preis für seine Dissertation „Nationale Identität und Modernisierung“.

Nach dem Staatsexamen für das Lehramt an Gymnasien wird Sprenger wissenschaftlicher Referent beim Kultusminister des Landes Nordrhein-Westfalen. Bei 3M in Deutschland wird er Leiter der Personalentwicklung. Außerdem ist er Lehrbeauftragter an den Universitäten Berlin, Bochum, Essen und Köln. Seit 1990 ist er als selbstständiger Unternehmensberater tätig und zählt heute zu den gefragtesten Experten für Managemententwicklung. Zu seinen Kunden gehören viele internationale Konzerne sowie nahezu alle Dax-100-Unternehmen.



**Klaus Grewe  
Gesamtkoordinator aller Projekte der Olympischen Spiele 2012**

Klaus Grewe, Senior Project Manager, lebt mit seiner fünfköpfigen Familie seit 2005 in England und arbeitet dort seit 2007 für das Olympic Delivery Authority in London. Er war verantwortlich für die Gesamtkoordination aller Projekte der Olympischen Spiele 2012. Die Infrastrukturarbeiten waren bereits Weihnachten 2011 zu 99% fertiggestellt, die verbleibenden Arbeiten (1%) wurden aus gestalterischen Gründen erst zwei Wochen vor den Spielen durchgeführt. Die konsequent offene Gestaltung des Projektmanagements, die Einbeziehung der Vorhabenträger und der Öffentlichkeit von Beginn an, haben neue Maßstäbe für die Durchführung von Großprojekten gesetzt. Die Olympischen Spiele 2012 in London sind „on time and under budget“ realisiert worden.

Davor leitete er erfolgreich das Angebot von Balfour Beatty's für die Ausstattung des St. Gotthard Basis Tunnels. In Deutschland arbeitete er für die Strabag AG als stellvertretender Projektleiter des Projekts „Hauptbahnhof Berlin“.



**Andreas Steinle**  
**Innovations- und Kommunikationsexperte**

Die Neugier treibt Andreas Steinle an Märkte zu beobachten und zu analysieren, verschiedene Perspektiven einzunehmen und ihnen Bedeutung zu geben. Offen und mit Entdeckerlust geht er durch die Welt - denn Innovationen können von überall her kommen. Andreas Steinle berät mit viel Herzblut und Leidenschaft Unternehmen in der Fragestellung, wie sie ihre Zukunftsfähigkeit verbessern können. Neben seiner Tätigkeit als Geschäftsführer ist der Dipl.-Kommunikationswirt ein gefragter Redner auf internationalen Kongressen und Autor mehrerer Bücher und Studien. Sein Karriereweg führte ihn von Hamburg in den Taunus zum Zukunftsinstitut mit Zwischenhalt in New York, wo er im Rahmen seiner internationalen Trendrecherchen arbeitete und lebte.



**Hartmut Stilp, Geschäftsführender  
 Gesellschafter der Maxpert GmbH**

Die Gestaltung des Wandels treibt Hartmut Stilp an. Seit nun 35 Jahren ist er nach seinem Ingenieur-Studium in der IT-Technologie

zu Hause. 15 Jahre bei Hewlett Packard, wo er im Vertrieb und Marketing zuletzt in der Geschäftsleitung als Direktor für den deutschen Vertrieb und das Business Development des HP Unix Bereichs verantwortlich war, bevor er vor 20 Jahren die Maxpert GmbH gründete. Der Schwerpunkt der ersten zehn Jahre waren die Konzeption, die Implementierung und der 24x7-Betrieb von unternehmenskritischen Server-, Storage- und Netzwerk-Infrastrukturen. Ende der neunziger Jahre wurde das Spektrum um die Beratung und das Training von Service- und Projekt-Management Methoden erweitert, es ist heute der Schwerpunkt der Aktivitäten. Maxpert war 1999 das erste ITIL akkreditierte Trainingshaus und ist Gründungsmitglied des ITSMf. Zu den Kunden gehören 16 der DAX30-Unternehmen, alle namhaften Beratungs- und Systemhäuser sowie Groß- und mittelständische Unternehmen aus allen Branchen.



**Christoph Sotzko**  
 Christoph Sotzko verantwortet bei der Evonik Services GmbH im Bereich Service Processes & Support das Team Operatives Prozessmanagement und Toolsupport. Er ist zertifizierter Service Manager ITIL V2, ITIL V3 Expert und Co-



**Rüdiger Bellof**  
 Rüdiger Bellof verantwortet bei der Evonik Services GmbH im Bereich Service Processes & Support das Team Prozess Design und Management. Rüdiger Bellof war im Rahmen der Einführung von IT Service Management Prozessen in der Evonik für die

Prozesse Incident Management und Service Request Fulfillment verantwortlich und leitet jetzt das Team der etablierten ITSM Prozess Manager. Den Praxisbezug der definierten Prozesse stellen seine langjährigen Erfahrungen in der Betreuung von SAP- und Middleware-Systemen sicher.



**Sascha Kurth**  
**Leiter IT-Service-Management und Compliance**  
 Sascha Kurth war viele Jahre als Managing Consultant und ITIL Lead Trainer bei verschiedenen Unternehmensberatungen

bit-Practitioner. Seine Schwerpunkte in der Vergangenheit lagen im Bereich IT Change Management und IT Controlling. Des Weiteren hat er langjährige Erfahrung in der SAP Basis Betreuung.



**Katja Leinbach**  
**Senior Consultant und Trainer Maxpert GmbH**

Neben ihrer umfangreichen Erfahrung als Beraterin und Trainerin ist Frau Leinbach zertifizierte Service Managerin nach ITIL V2 sowie ITIL V3 Expert, Prince2- und Cobit-Practitioner. Als zertifizierte Trainerin zieht sie in ihren Projekten und Seminaren auch das Framework COBIT sowie ihre Projektmanagement-Kenntnisse nach PRINCE2 heran. Als Senior Consultant unterstützt Frau Leinbach die Kunden der Maxpert bei der Entwicklung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie der Modellierung und Einführung von serviceorientierten Prozessen in der IT-Organisation. Ein weiterer Schwerpunkt ihrer Tätigkeit liegt auf der Entwicklung von Führungs- und Kennzahlensystemen zur Steuerung der IT sowie der Erfüllung von Compliance-Anforderungen wie SAS-70 oder IDW PS 951.



**Sandra Luttenberger**  
**Consultant und Trainer Maxpert GmbH**

Vor allem die Stakeholder liegen der Kommunikationswirtin Sandra Luttenberger, Consultant und Trainer für Programm- und Projektmanagement, am Herzen. Ihre Projekterfahrung hat sie bei Siemens und Schindler gesammelt, bevor sie vor 7 Jahren zu Maxpert und zur IT kam. Unsere Kunden unterstützt sie dabei, die Projekte, Programme und Portfolios transparenter und erfolgreicher zu steuern. Sie ist Sparringspartner und Coach für Entscheider, PMOs und Projektmanager gleichermaßen. In Workshops und Seminaren bildet Frau Luttenberger Ihre Mitarbeiter methodisch aus und übernimmt bei Bedarf gerne Ihr Projektmarketing, also die Einbindung der Stakeholder.



**Michael Ziegenbein**  
**Senior Consultant und Trainer Maxpert GmbH**

Michael Ziegenbein (Bankkaufmann) wechselte direkt nach der Ausbildung von der Seite des Kunden auf die Seite des IT Service Providers. Die Bedürfnisse und Fragestellungen

gen des Business kennend, arbeitete er selbst in den verschiedensten Disziplinen der IT, bevor er Aufgaben in der Steuerung von Suppliern übernahm. Seit über sechs Jahren schult und berät er die Kunden der Maxpert in den Bereichen IT Service Management, IT Governance und Risikomanagement.



**Jörg Ludwig**  
**Senior Consultant und Trainer Maxpert GmbH**

Jörg H. Ludwig verfügt über 20 Jahre Erfahrung im Coaching und als Projektleiter. Er leitete Projekte unterschiedlicher Größe und Komplexität für Produktentwicklungen und Markteinführungen von Medizinprodukten, sowie von komplexen und innovativen Marketing- und Vertriebsprojekten.

Neben seinen umfangreichen Erfahrungen im Projektmanagement und als Assessor für laufende Projekte verfügt Herr Ludwig über fundierte Kenntnisse und Erfahrungen in der Implementierung von Projektmanagementmethoden, wo er Organisationen auch bei der Konzeptionierung und Umsetzung von spezifischen Ausbildungskonzepten berät.



**Harald Mansmann,**  
**Affiliat Partner der Maxpert GmbH**

Harald Mansmann war viele Jahre für die Deutsche Lufthansa in verschiedenen Positionen der IT tätig. Der Spannungsbogen zwischen Technologie, Prozessen und Menschen aus Projekten wie lufthansa.com, Flynet oder Rechenzentrum Budapest hat ihn über viele Jahre beschäftigt.

Neben seiner Rolle als Geschäftsführer der motec-data ist er Affiliate Partner der Maxpert als Trainer für ITIL- und Kommunikationstrainer. Sein Schwerpunkt bei unseren Kunden ist die Verbesserung von Service Desk Abläufen sowie der Kompetenzen der Service Desk Mitarbeiter.



**Facher Qader**  
**Consultant und Trainer Maxpert GmbH**

Facher Qader (MBA und Diplom Informatiker) arbeitete über 10 Jahre als selbstständiger IT Consultant für die Daimler AG und General Motors. Er sammelte durch seine Aufgaben und Projekte in den ver-

schiedensten Bereichen der Softwareentwicklung bis hin zur Systembetreuung solide Projekterfahrung im internationalen Umfeld und führte zahlreiche Softwareentwicklungsprojekte zum Erfolg. Seit 2011 ist er als Trainer und Berater für ITIL, COBIT und Prince2 für die Maxpert tätig. Er unterstützt Unternehmen bei der Auswahl, Anpassung und Einführung der diversen Projekt- und Servicemanagementmethoden.

LOCATION



**Besondere Veranstaltungen  
brauchen einen besonderen Rahmen.**

Deshalb haben wir uns für eine außergewöhnliche Konferenz-Location entschieden, die Klassikstadt in Frankfurt am Main. Die Klassikstadt liefert einen optimalen Rahmen für unsere Konferenz, denn sie versinnbildlicht in eindrucksvoller Weise die Themen Vision, Trends und Wandel am Beispiel der Automobilindustrie des vergangenen Jahrhunderts.

VORTRÄGE

# 1. Tag

Keynote 1

## Trends und Entwicklungen, die den Wandel bestimmen

Andreas Steinle

Andreas Steinle entschlüsselt gesellschaftlichen Wandel, um aus unartikulierten Sehnsüchten Potenziale für Innovationen abzuleiten. Er will Trends nicht nur aufzeigen und benennen, sondern auch nutzbar machen. Er versteht sich als Ideengeber für das, was es geben müsste, aber noch nicht gibt. Denn am Anfang einer jeden Innovation steht ein neuer Gedanke. Seine Botschaft: Mehr Experimente wagen.

Talk

## Von der Säbener Straße zum Global Leader

Uli Hoeneß

Wie wird aus einem Deutschen Meister der wirtschaftliche und sportliche Global Leader? Wie schaffte es Uli Hoeneß mit dem FC Bayern, sich über Jahrzehnte fest an der Weltspitze zu etablieren? Wie plant er, wie geht er auf die unterschiedlichen Stakeholder ein? Wie werden die Risiken gemanagt? Fragen, die auch uns fernab des Sports jeden Tag auf das Neue beschäftigen. Wir sind sehr auf die Antworten dieses Top Managers gespannt. Es gibt wenige mit einem solchen Record an Managementenerfahrung und Erfolgen.

# 1. Tag

Keynote 2

## Warum war Olympia 2012 in time und budget?

Klaus Grewe

Warum ist die Olympiade 2012 „on time and under budget“ auf den Punkt fertig geworden? Was ist der Code für erfolgreiche Großprojekte? Klaus Grewe, der Gesamtkoordinator aller Projekte von Olympia 2012, wird uns den Schlüssel in die Hand geben.

Keynote 3

## Radikal Führen!

Dr. Reinhard Sprenger

Wandel braucht Leadership. Wie wandeln sich Leader? Und in welche Richtung? Motivierte Mitarbeiter, so Sprenger, machen den Erfolg eines Unternehmens aus, aber diese Mitarbeiter sind Individuen und keine Reiz-Reaktionsmaschinen. Nur selbstbewusste Menschen, die sich selbst herausfordern und damit unabhängig von Autoritäten werden, sind zu exzellenten Leistungen fähig. Aufgabe der Führungskräfte ist es, der Kreativität und Selbstverantwortung der Mitarbeiter Raum zu geben und ihre unternehmerischen Potenziale zu unterstützen. Den Mitarbeitern diesen Freiraum geben heißt, ihnen zu vertrauen – weil der Preis des Misstrauens zu hoch ist.

Sprengers Thesen sind unbequem, provokativ und ungemein erfolgreich. Eine seltene Kombination, die auch mit seinem rhetorischen Talent zu tun hat: In seinen Vorträgen und Büchern spricht und schreibt er klar, lebendig und für jeden verständlich. »Wenn Reinhard Sprenger sich warm argumentiert hat, sprühen rhetorische Funken«, schreibt die Financial Times Deutschland.

## 2. Tag

Keynote 4

### **Erfolgreiche Programme mit Methode - Alter Hut oder Hut ab?**

Hartmut Stilp

Hut ab, wenn Sie mit Portfolio-, Programm- und Projekt-Management Ihre Business Operations immer wieder erfolgreich gestalten. Die die Herausforderungen meistern, werden erfolgreich sein, die anderen werden sich schwer tun. Wie entwickeln und betten Sie die Fähigkeit zur Gestaltung des permanenten Wandels, als ständig verfügbare Kernkompetenz, in Ihr Unternehmen ein? Wenn dies für Sie kein alter Hut ist, lohnt sich diese Stunde für Sie.

Keynote 5

### **IT Service Management - Etablierung weltweiter Service Operation Prozesse**

Christoph Sotzko, Rüdiger Bellof

Evonik, der kreative Industriekonzern aus Deutschland, ist eines der weltweit führenden Unternehmen der Spezialchemie. Die IT-Services für den Konzern werden von der Evonik Services GmbH erbracht. Wie Rüdiger Bellof und Christoph Sotzko mit ihren Teams in der weltweit tätigen Supportorganisation die IT-Service Management Prozesse ausgerollt haben, werden sie mit Ihnen diskutieren.

## 2. Tag

Keynote 6

### IT Service Management und Compliance, Symbiose oder Widerspruch?

Sascha Kurth

Sascha Kurth, der Servicemanagement-Verantwortliche bei einem IT-Dienstleister für die Versorger, wird den Spannungsbogen zwischen Serviceorientierung und regulatorischen Anforderungen an die Compliance auflösen.

Breakout Session/Run the Business

### Business und IT-Alignment - Märchen oder Wahrheit?

Katja Leinbach

Sind die Business-Ziele innerhalb der IT tatsächlich bekannt und verstanden? Sind die Services und IT-Projekte auf die Business-Anforderungen abgestimmt? In der Theorie wissen wir alle, dass dies eine unumgängliche Notwendigkeit ist, aber wie sieht die Praxis wirklich aus? Wie können wir sicherstellen, dass die IT dem Business optimalen Nutzen liefert und verständlich darstellt?

## 2. Tag

Breakout Session/Change the Business

### BER, S21, Philharmonie - Geht's auch anders?

Sandra Luttenberger

In den letzten Jahren waren Erfolgsmeldungen in Deutschland rar. Ein guter Zeitpunkt, um endlich über den Ärmelkanal zu schielen. 1999 haben die Briten unter dem Titel „Managing Successful Programmes“ Best Practices für das Management von „Großprojekten“ publiziert und ihren öffentlichen Auftraggebern ins Pflichtenheft geschrieben. Stakeholder Engagement, Blueprint Design und Benefits Management sind nur einige Elemente des MSP-Frameworks. Wir werden diskutieren, wie Programmmanagement in Deutschland anders geht.

Breakout Session/Praktiken

### Risikomanagement - No Risk no Fun?

Michael Ziegenbein

„Der Ruf unserer Marke war zu keinem Zeitpunkt gefährdet.“  
 „Wir hatten die Projekt-Risiken jederzeit im Griff.“ „Das RAID-System müsste jetzt wieder eine ganze Weile halten.“ „Die Klimaanlage packt das locker.“ Wenn Sie bei diesen Sätzen genauso entspannt sind wie bei dem Satz „Es besteht keine Gefahr für die Bevölkerung!“ – dann sind Sie hier richtig.

## 2. Tag

Breakout Session/Run the Business

### Governance mit COBIT 5 - Schaum oder Schlager?

Katja Leinbach

Mit COBIT 5 hat die ISACA ein neues Rahmenwerk ins Rennen geschickt, das neben den bereits etablierten Themen auch Val IT und Risk IT beinhaltet. Handelt es sich dabei um ein aufgeblähtes Rahmenwerk ohne jeden praktischen Bezug oder bietet es tatsächlich neue Leitlinien und anwendbare Modelle? Ist es zur Umsetzung von Governance in der Unternehmens-IT geeignet?

Breakout Session/Change the Business

### Portfolio-, Programm- und Projekt-Offices - Unterstützer oder strategisches Werkzeug

Michael Ziegenbein

Beides! Portfolio-, Programm- und Projektoffices („P3O“) sind Unterstützer, die „den eigenen Kasten sauber halten“ und dem Manager erlauben, sich auf seine Aufgabe zu konzentrieren. Sie sind aber auch Einheiten, die informierte Entscheidungen ermöglichen. Nicht nur auf den Ebenen der Projekte und Programme, sondern auch ganz oben, bei der strategischen Steuerung von Investitionen im Portfoliomanagement.

## 2. Tag

Breakout Session/Techniken

### Projektkultur herstellen - Einzelschicksal Projektmanager oder die Aufgabe für das Management?

Jörg Ludwig

In Projekten kommen Mitarbeiter, Lieferanten und Kunden erstmals zusammen, um ein einmaliges Projektergebnis herzustellen, welches dann in den Betrieb überführt wird. Die Chance, diese Einmaligkeit erfolgreich zu gestalten ist dann groß, wenn Projekt-Management als Kernkompetenz fest im Unternehmen verankert ist. Es ist nicht damit getan, Projektmanager auszubilden und alle Verantwortung an diese zu delegieren.

Breakout Session/Run the Buisness

### Kundenorientierung im Service Desk - ist das überhaupt möglich?

Harald Mansmann

Freundliche Mitarbeiter am Telefon sind ein maßgeblicher Faktor des serviceorientierten Help Desk. Ist der Kunde mit einer freundlichen Stimme zufrieden? Der moderne Service Desk ist ein an den Kundenbedürfnissen orientierter Dienstleister, der Beeinträchtigungen des Service behebt. Wie schaffe ich die perfekte Kombination aus Organisation, Prozessen und Technik? Wie gestalte ich den Wandel hin zum kundenorientierten Single Point of Contact?



## KONTAKT

Konferenz Team  
+49 (0) 69 500 65 137  
konferenz@maxpert.de

Education Team  
+49 (0) 69 500 65 126  
education@maxpert.de

## IMPRESSUM

Maxpert GmbH  
Lurgiallee 14  
60439 Frankfurt am Main  
Telefon: +49 (0) 69 500 65 0  
Fax: +49 (0) 69 500 65 500  
www.xperience-xchange.de  
www.maxpert.de

MAXPERT®