

Programm 2008

AK Professional Services

Der Arbeitskreis „Professional Services“ (AK PRS) wendet sich an BITKOM-Mitgliedsunternehmen, die Services in den Bereichen Consulting und Implementierung anbieten. Consulting umfasst ein breites Spektrum IT-bezogener Planungs- und Entwurfsaktivitäten zur Unterstützung von Kunden bei der Entscheidungsfindung über IT-Systeme bzw. -Lösungen oder damit im Zusammenhang stehende Fragen. Hierzu zählen u.a. Dienstleistungen in Bereichen wie Unternehmensstrategien, Prozessverbesserungen, Kapazitätsplanung, Best Practices, Geschäftsprozesse, Change Management, Re-Engineering, IT Strategie, Informationssysteme und Netzwerk-Planung, Bewertung von IT-Architekturen oder –Anbietern, IT-Produktberatung und technische Projektierung für IT, Wartungsplanung etc. Unter Implementierung werden alle Services verstanden, die zur Entwicklung von IT-Lösungen für technische oder kommerzielle Anwendungen erforderlich sind, insbesondere zur Bereitstellung/Lieferung, Konfiguration, Integration, Installation, Weiterentwicklung, zum Test und zum Management.

Themen

- Marktentwicklung und -umfeld: Technologietrends, Wachstumschancen, Wirtschaftliche Trends, Globalisierung, Konsolidierung, Innovationen und Innovationsmanagement
- Performance-Management: Strategie-Konzepte, Tools & Modelle, Prozesse & Strukturen, Leistungserbringung, Best Practices, Services Portfolio, Mitarbeiter-Skills, Standardisierung, Kosten-, Projekt-, Prozess- und Qualitätsmanagement
- Partner-Management: Anreiz-Systeme, Sourcing-Strategien, Qualifizierung Partner, Auswahl & Pflege Netzwerk, Modelle Partner-Management, Dienstleistungs-Bündelung
- Kundenorientierung: Service-Angebote der Zukunft, Kundenanforderungen, Kundenwahrnehmung, Steuerung Kundenzufriedenheit, Business Models, Business Strategien, Business Architects, Einsatz CRM, Vertragsgestaltung, Abrechnungsmodelle
- IT-Strategie: IT-Architektur, IT-Maturity, IT-Strategie, IT-Governance, Business Alignment, Sourcing, Risiko
- IT im IT-Service-Unternehmen: Service-Prozesse, Service-Architektur, Leistungsportfolio, Compliance.

Ziele und Aktivitäten

- Erfahrungsaustausch, Vermittlung neuester Management-, Markt- und Technologietrends; Definition von Geschäftsprozessen für IT-Services-Unternehmen sowie die Positionierung gegenüber Anwendern,
- Konzipierung und Umsetzung gemeinsamer Aktionen und Projekte vorrangig im Bereich Marketing / Pre-Sales, Durchführung von Forumsveranstaltungen und Arbeitskreis-Meetings,
- Entwicklung Kontakt-Netzwerk zu Anwenderverbänden, wirtschaftsnahen wissenschaftlichen Organisationen im Bereich IT-Services.

Internet: <http://www.bitkom.org/gremien/profservices>

Eckdaten

	2007	2008
Veranstaltungen (Teilnehmer)	4 (130)	4 (~150)
Telefonkonferenzen	10	10
Stellungnahmen, Publikationen	1	1

Vorstand (kommissarisch): Annika Grosse, IBM; Thomas Hummel, Accenture; Gunter Kröber, emendis; Prof. Dr. Johannes Siedersleben, T-Systems; Thomas Struzek, SAP; Thomas Triebel, IDS Scheer

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
+49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner

Dr. Mathias Weber
Bereichsleiter IT Services
+49. 30. 27576-121
Fax +49. 30. 27576-247
m.weber@bitkom.org

Präsident

Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer

Dr. Bernhard Rohleder