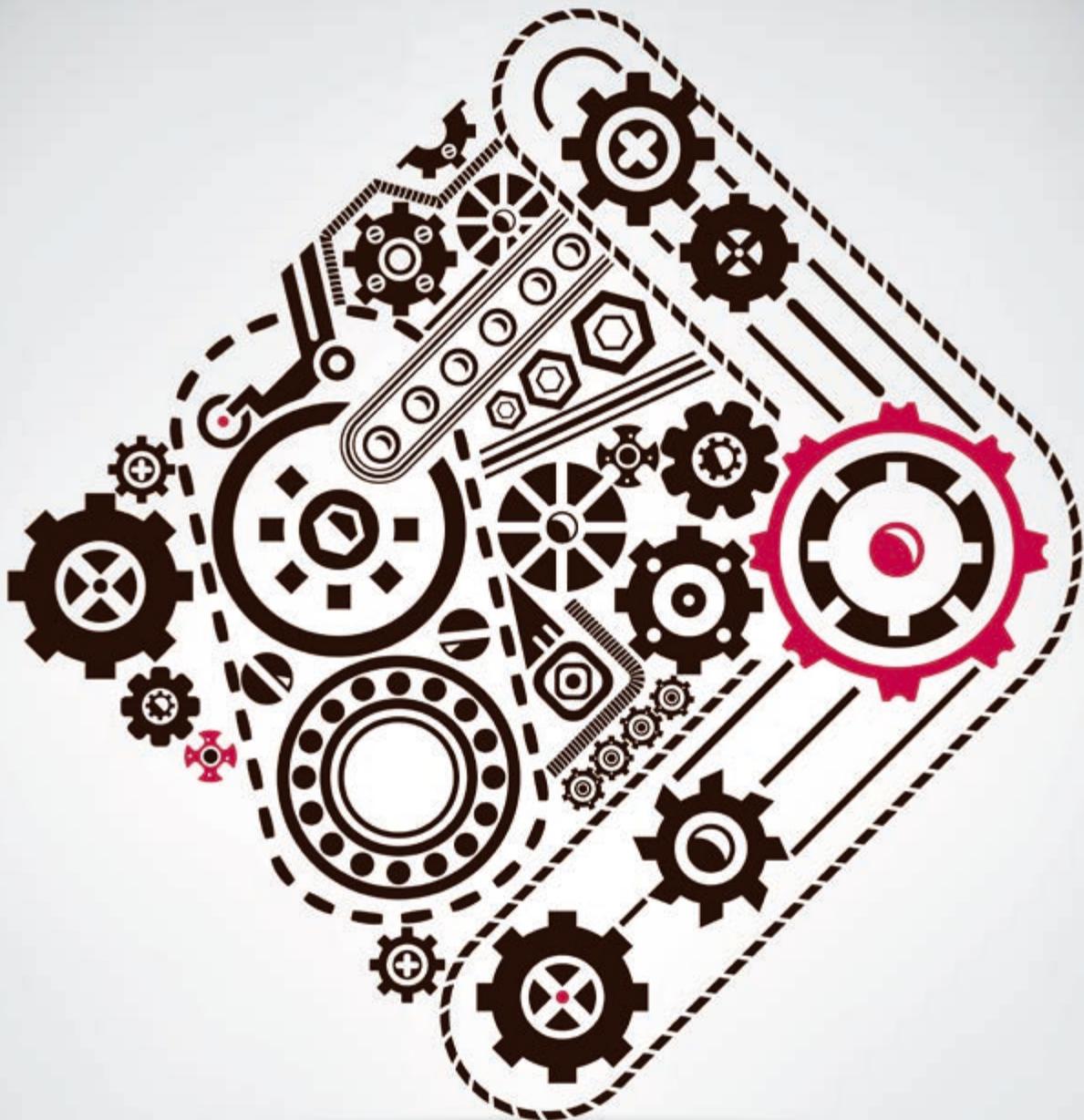


it Service Management

Web Application Management

- Process Mining • Agile



Inhaltsverzeichnis

Editorial	2
Neues & Nützliches	
<i>itSMF</i> Mitgliederversammlung 2014	3
Status und Reifegrad von ITIL in Unternehmen	55
Fachartikel	
Die Besonderheiten im Management von Web-Applikationen	4
Agiles Change Management mit S-BPM	8
Process Mining im IT Service Management	13
Prozess Ownership konsequent aus eigenen Reihen	19
Outsourcing: Optimale Vertragsgestaltung von IT-Service Management-Prozessen	24
DevOps – Providerintegration in die agile Realisierung	31
Performance News	
Die IT Service Fabrik	36
Warum Service Portfolio Management eine unabdingbare Grundlage für den Service-Katalog ist	38
Prozessorganisation mit Spiel, Spaß und Spannung	42
Qualität in der IT – und der Beitrag der Datensicherheit dazu	44
Agilisierung der Softwareentwicklung	46
Events	
Nach dem Kongress ist vor dem Kongress	48
10 Jahre <i>itSMF</i> Regionales Forum Sachsen	50
Zwei Vorträge im Regionalen Forum Nordbayern/Franken	51
Community Events des <i>itSMF</i> im ersten Halbjahr 2014	52
Buchbesprechung	
Wirtschaftsinformatik in der Unternehmenspraxis	54
Impressum / Vorschau	56

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser der ITSM,

was verbinden Sie mit dem Begriff „Web Applikationen“? Uns fallen natürlich sofort Portale auf der Basis von Content Management Systemen und Shops ein. Dazu gehören noch die Anwendungen für Soziale Netzwerk und – für Firmen relevanter – die Collaboration Systeme. Diese Systeme werden nicht nur im Intranet für die Zusammenarbeit der Mitarbeiter eingesetzt. Auch das firmenübergreifende Miteinander wird in solchen Werkzeugen unterstützt. Die Relevanz bzw. Kritikalität dieser Web Applikationen für den Geschäftserfolg steigt. War es bei den Portalen „nur“ ein Imageverlust, den ein Ausfall mit sich brachte, ist mit einem Shop eindeutig ein Verlust an Umsatz und Ertrag verbunden. Die Kette der Anwendungen ist damit noch nicht beendet. In den nächsten Schritten werden wir erleben, wie Machine-to-Machine (M2M) verstärkt dazukommen wird – das Internet der Dinge hat begonnen. Dieses Thema werden wir dieses Jahr auf dem **CIO Roundtable** bei der Robert Bosch GmbH am 11.09. in Stuttgart adressieren.

Schon die einfachen Anwendungsfälle verdeutlichen, welche besonderen Anforderungen im IT Service Management aus Web Applikationen entstehen. Sie haben in Ihrem Portal vorgesehen, dass die Seite eine Verknüpfung zu einem Sozialen Netzwerk hat. Damit greifen Sie auf Dienste anderer Anbieter zu. Es müssen klare Vorstellungen für die Operation dieser Services bei Ihnen im Hause bestehen und wie Sie beispielsweise mit Incidents oder Changes umgehen. Die großen Anbieter der Sozialen Netzwerke haben bisher keine Neigung gezeigt, die Changes ihrer Dienste mit dem Rest der Welt abzustimmen. Unser Change-Kalender erhält hier einen Trigger von außen, der nicht von uns beeinflusst wird.

Einen sehr persönlich gestalteten Einstieg in die Thematik liefert Ihnen der Artikel von Aron Zedler. Er fasst aus der Sicht des Service Managers für Web Applikationen zusammen, auf welche Typen von Kunden er bisher getroffen. Zudem stellt er Ihnen vor, mit welcher besonderen Organisationsform und mit welchen Rollen im Service die Leistungen erbracht werden. Eine Praxissicht zu dem Thema, basierend auf 10 Jahren Erfahrungen.

Für Web Anwendungen ist der Change Management Prozess eine besondere Herausforderung. Die HfT Leipzig stellt in Ihrem Beitrag vor, wie hier ein



Bernd F. Dollinger
verantwortlicher Herausgeber

agiler Angang genutzt werden kann. Mit Prozessen beschäftigt sich auch die Betrachtung von Dr. Anne Rozinat und Dierk Söllner. Wie Prozesse aus den real vorliegenden Daten der Workflow- und Ticket-Systeme gestaltet werden können, ist ein Ansatz, der eine besondere Aufmerksamkeit verdient. Egal wie Prozesse dokumentiert, modelliert oder gelebt werden – für jeden Prozess muss eine Verantwortlichkeit festgelegt sein. Diese zu delegieren ist weit verbreitet. Welche Konsequenzen das hat, wird im dritten Artikel zu den Prozessen dargestellt.

Die beiden weiteren Artikel widmen sich dem Themenfeld der Zusammenarbeit in Services. Dazu beschäftigen wir uns immer wieder mit der Fragestellung des Outsourcing und einer nützlichen sowie sinnvollen Gestaltung der Verträge dazu. Abschließend befassen wir uns mit dem Thema DevOps. Es zeigt uns auf, wie die auch sehr traditionelle Zusammenarbeit zwischen Entwicklung und Betrieb eine Weiterentwicklung erfährt. Gerade für Web Applikationen ist das wichtig – die Zyklen des Time-to-Market sind im Internet eng gestrickt.

Ich hoffe, Sie können sich die Zeit für dieses Heft nehmen und auch für Ihre Aufgaben weitere Anregungen sammeln.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihr

Bernd F. Dollinger

Die Besonderheiten im Management von Web-Applikationen

Ein Beitrag aus der Praxis für die Praxis

Aron Zedler

Guten Tag, mein Name ist Aron Zedler und ich bin Servicemanager bei der T-Systems Multimedia Solutions GmbH. Wir realisieren mit ca. 1.200 Menschen Projekte für Kunden aus den unterschiedlichsten Bereichen wie dem Gesundheitswesen, dem Finanzsektor und der Automobilbranche.

Worin liegt meiner Meinung nach der Knackpunkt des Web-Geschäfts? Letztlich dreht sich alles um den Kunden. Die Erfahrungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass unsere Kunden unterschiedlicher nicht sein könnten. Was welchen Kundentyp charakterisiert, wie individuell deren Anforderungen sind und welche Lösungen hier möglich sind, um diesen gerecht zu werden, wird im weiteren Verlauf als Blick in unser praktischen Erfahrungen erläutert.

Meine Aufgabe als Servicemanager ist maßgeblich, eine intensive Kundenzufriedenheit auf Basis der Anforderungen zu erzielen. Um den diversen Kundentypen den passenden Service zu gewährleisten, wurden in der T-Systems Multimedia Solutions GmbH unterschiedliche Mitarbeiterrollen definiert. Diese sind enorm wichtig um eine optimale Lösung aus technischer, vertraglicher und prozessualer Sicht anbieten zu können. In diesem Artikel werden die Rollen im Einzelnen vorgestellt.

Die Kundentypen

Die Kunden sind von ihrer Unternehmensgröße, Branche und Anforderungen an die Lösung so unterschiedlich, dass eine gründliche Bedarfsanalyse zu Beginn der Übernahme des Services vor allem mit Blick auf Servicezeit und Verfügbarkeit unverzichtbar ist. So kann mitunter ein Großunternehmen mit einer Verfügbarkeit seiner Website während der Wochenarbeitsstage auskommen, wohingegen ein Mittelständler überraschenderweise mehr als 99% für sich als erforderlich ansieht. Diese höchst individuellen Bedarfe arbeiten wir in persönlichen Gesprächen heraus und designen eine entsprechend individuell angepasste Lösung.

Folgende Typen an Kunden lassen sich in unserem Servicegeschäft klassifizieren:

Der Sicherheitsbewusste

Für ihn stehen Datenschutz und –sicherheit absolut im Fokus. Meistens handelt es sich um personenbezogenen Daten oder Vitaldaten wie bspw. bei Krankenversicherungen. Der Kunde ist verpflichtet, unter Betrachtung einer Nutzen-/ Aufwandsabwägung, für die Sicherheit der Daten Sorge zu tragen. Dieser Kundentyp ist in den letzten zwei Jahren enorm angestiegen. Viele erkennen mittlerweile die Notwendigkeit eines ausgefeilten Sicherheitskonzepts.



Die Verantwortung dafür kann der Kunde zwar nicht übertragen, allerdings können wir ihm eine Systemlandschaft schaffen, die diesen Ansprüchen sowohl Software- als auch Hardwareseitig gerecht wird. Als praktikabel hat sich die Zusammenarbeit mit einem akkreditierten Testzentrum gezeigt, das mit unterschiedlichsten Testverfahren (z.B. Penetrationstests) und automatischen Sicherheitsscans Lücken in der bestehenden Kundenapplikation aufdeckt. Daraus wird ein individuelles Datenschutz- und Sicherheitskonzept entworfen, evtl. notwendige Anpassungen technischer oder prozessualer Art aufgezeigt und Absicherungsmaßnahmen dokumentiert. Mitunter kann es notwendig sein, die Daten auf verschlüsselten Datenbanken oder in zertifizierten Rechenzentren zu sichern um den deutschen Datenschutzbestimmungen gerecht zu werden.

Der Verfügbare

Dazu zählen Kunden deren Augenmerk auf einer möglichst hohen Erreichbarkeit ihrer Webapplikation liegt. Definiert ist dies für gewöhnlich in einer Service-Level-Agreement (kurz: SLA), in der Anforderungen an Reaktions-, Antwort- und Lösungszeiten bei Störungen oder Anfragen, vor allem aber die einzuhaltende Verfügbarkeit der Applikation, gemeinsam mit dem Kunden, abgestimmt sind. Verfügbarkeit steht bspw. bei den Kunden im Fokus, die einen Webshop haben. Ein Ausfall würde hier nicht nur zu Imageverlust führen, sondern auch finanzielle Einbußen bedeuten. Große Webshop-Betreiber stellen daher meist hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit ihrer Webanwendung.



Kern der Verfügbarkeit ist die Verlagerung von Risiken auf eine dem Nutzen entsprechende Menge von identischen Komponenten zur Erhöhung der Ausfallsicherheit. Dieser etwas akademische Satz bedeutet: Die einzelnen Teile der Anwendung werden im Sinne einer Service Oriented Architektur (SOA) aufgeteilt. Dafür ist eine Konzeption der Software auf eine Auslieferung von mehreren Systemen notwendig. Hinzu kommt der redundante Einsatz von Servern, Switches und Firewalls, unterstützt durch Hardware-Loadbalancer.

Dadurch lassen sich erhöhte Anforderungen an die Performance der Applikation erreichen. Dazu können Parameter wie Antwortzeit, Server, Internetanbindung, Rechenzentrumsinfrastruktur, Qualitätssicherung und -Tests gehören. Zudem sind die Prozesse im ITSM für adäquate Reaktions- und Antwortzeiten optimiert.

Der Barrierefreie

Hier hat das Design weniger ästhetische Aufgaben, sondern vielmehr eine intuitive und leichte Bedienbarkeit im Fokus, wie es bspw. für barrierefreie Webseiten gefordert wird. In diese Kategorien können öffentliche Einrichtungen fallen, wie bspw. Museen. Ziel ist es, auch Menschen mit Behinderung zu integrieren und Ihnen somit die gleichen Anwendungsmöglichkeiten zu geben wie Menschen ohne Behinderung.



Hier ist es wichtig, dass die Webanwendungen von speziellen Programmen bspw. Vorgelesen werden können und somit bspw. auch Sehbehinderten die Möglichkeit geben, die Angebote des Anbieters nutzen zu können. Eine standardisierte Lösung macht hier wenig Sinn. Ob eine Webanwendung auch für Sehbehinderte uneingeschränkt nutzbar ist, lässt sich durch uns leicht feststellen. Eine blinde Kollegin prüft die Anwendungen auf Herz und Nieren und liefert so verlässliche Ergebnisse für eventuelle Anpassungen der Webanwendung.

Der Preisbewusste

Der Name ist „Programm“; das Hauptaugenmerk bei dieser Kundengruppe liegt auf dem optimalen Preis-Leistungs-Verhältnis. Der Kunde hat klare Vorstellungen von dem Budget, was er zur Verfügung hat und welche Leistungen er dafür bekommen möchte. Es bieten sich demnach vorwiegend standardisierten Lösungen an. Diese müssen dennoch eine gewisse Vielfalt abbilden. Hier gilt es in individuellen Abstimmungen ein für beide Seiten passendes Servicekonzept zu erarbeiten und gegenseitige Optimierungsmöglichkeiten aufzuzeigen.



Möglichkeiten der Kostenreduktion sind beispielsweise:

- Ein Deployment-Tool – es automatisiert Releases weitestgehend, es verbleibt lediglich die Überwachung und der Test bei unseren Systemadministratoren und findet z.B. Anwendung bei dem viel eingesetzten Content Management System Typo3
- Die Verwendung von geteilten Ressourcen. Dabei teilen sich mehrere Kunden mandantenfähige Hardware wie Loadbalancer, SAN oder auch Firewalls.

Der Flexible

Bei dieser Kundengruppe steht vor allem Geschwindigkeit von Änderungen im Fokus. Das kann zu zahlreichen Herausforderungen führen. Dem Wunsch nach Geschwindigkeit und zeitnahe Umsetzung von Änderungen an der Webapplikation können unternehmenseigene Prozesse des Kunden im Wege stehen.



Hier muss das Team dem Kunden mit guter Beratung und dem Erarbeiten eines Servicekonzepts zur Seite stehen. Gemeinsam muss diskutiert werden, wie sich die Webapplikation und Serviceleistungen in bestehende Prozesse integrieren lässt oder evtl. neue Prozesse entworfen werden. Nur so sind Deployments schnell umsetzbar und zur Zufriedenheit des Kunden realisierbar. Ein Produkt, was unsere Kunden dieser Kategorie gern nutzen, ist „Flex“, bei dem innerhalb weniger Stunden dem Kunden eigene virtuelle Server zu seiner bestehenden Infrastruktur ergänzt werden können um Lastspitzen abzufedern.

Das Team – unsere Mitarbeiterrollen

Moderne Webanwendungen wie Websites, Shops oder Apps sind inzwischen äußerst komplex. Schließlich sollen die neuen Lösungen vielschichtige Geschäftsprozesse abbilden und auch eine möglichst hohe „Zukunftssicherheit“ bieten. Für die Projektverantwortlichen im Unternehmen heißt das in der Praxis meist, externe, erfahrene Partner an Bord zu holen und mit ihnen in ständigem Kontakt zu stehen.

Aus diesen Anforderungen haben wir ein spezifisches Team-Modell entwickelt: One-Team-Approach. Ein Team verantwortet die gesamte Anwendung des Kunden über alle Architekturlayer hinweg und übernimmt – in Abstimmung mit dem Kunden – als zentrale Element auch die Steuerung Dritter. Zudem bietet das dem Kunden direkten Kontakt zum 2nd-Level um

direkt mit den Experten in den Dialog zu treten ohne eine Extrarunde über einen 1st-Level-Support drehen zu müssen.

Folgende Mitarbeiterrollen haben sich für uns als optimal herausgestellt:

System Architekt



Georg Schieche-Dirik

Der Architekt begleitet den Service über seinen kompletten Lebenszyklus. Am intensivsten begleitet er jedoch die Startphase (Akquise, Design) sowie die Inbetriebnahme (Transition).

Dabei stehen als Arbeitsmittel ein Baukasten an technischen Möglichkeiten und Best Practices zur Verfügung. Diese Teile setzt der Architekt auf Basis der Kundenanforderungen in einen realen technischen und betriebsfähigen Rahmen.

Zusammen mit Transition/Service Manager und System Engineer wird dieser dann in den Wirkbetrieb überführt.

Im Mittelpunkt stehen dabei der Kunde und dessen Anforderungen, Schnittstellen und Partner. Dabei werden dem Kunden in seinen Anforderungen nur wenige Grenzen gesetzt.

Grundlage dafür bildet ein flexibles Set aus Plattformdiensten, welche durch den Architekten flexibel auf den Kundennutzen hin angepasst werden können.

System Engineer



Andreas Klamke

Ein System Engineer übernimmt den technischen Betrieb von Web-Applikationen innerhalb von Internet und Intranet Umgebungen sowie die Betreuung von Geschäftsprozessen. Darüber hinaus gehören folgende Tätigkeiten zum Berufsalltag:

- Gestaltung, Optimierung und Steuerung betreuter Anwendungen und Serviceprozesse
- Überführung neuer Systeme in den Livebetrieb
- Installation/ Einrichtung neuer Server, Applikationen und Schnittstellen
- Systemadministration
- Monitoring und Optimierung der Systeme

System Engineers arbeiten innerhalb eines Teams in dem sie jeweils bestimmte Services betreuen.

Dabei trägt für jeden Service ein System Engineer des Teams die Serviceverantwortung und die damit verbundene Aufgabenkoordination innerhalb des Teams.

Service Manager



Aron Zedler

Der Servicemanager leistet seinen fachlichen Input vor allem als Experte für Prozesse und Best Practices. Diese stimmt er mit dem Kunden und dem Serviceteam ab. Ansonsten kann er vor allem auf die Expertise der Systems Engineers und Architekten zurückgreifen und diese dem Kunden gegenüber bei neuen Anforderungen aufbereiten.

Daraus ergibt sich die Verantwortung zur Steuerung aller zu erbringenden Leistungen. Alle am System notwendigen Changes werden mit ihm abgestimmt, um dem Kunden gegenüber immer aussagefähig zu sein.

Dies ist vor allem wichtig wenn mal etwas schief geht, denn bei möglichen Störungen oder Eskalationen stellt er sich vor das Serviceteam und gibt dem Kunden Empfehlungen zum weiteren Vorgehen.

Ständig im Hinterkopf hat der Servicemanager die vereinbarte SLA, um bei Incidents und Changes stets das Vertragliche sicherzustellen.



Bewährte Rollen für ein Betriebsteam - 4 System Engineers, System Architekt und Service Manager. V.l.n.r.: Filip Krahl, Andreas Klamke, Aron Zedler, Henry Beck, Sebastian Gumprich, Georg Schieche-Dirik

Wie wir die Zukunft sehen

Die Rollenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten unserer Kollegen sind zum aktuellen Zeitpunkt optimal auf die Wünsche unserer Kunden abgestimmt, jedoch unterliegen sie einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und müssen in regelmäßigen Abständen auf ihre Bedeutung hin geprüft werden.

So wie sich der Markt im ständigen Wandel befindet, sind es auch unsere Rollenverteilungen.

Die Lösungen der Zukunft sind genauso vielfältig wie das aktuelle Angebotsportfolio. Standardisierungen

im Stil von SaaS und Cloud-Lösungen werden immer präsenter, der Preisdruck im digitalen Markt spielt dabei natürlich eine entscheidende Rolle und verlangt nach Standardlösungen.

Gleichzeitig werden die Webanwendungen immer innovativer, vielfältiger und komplexer. Auch darauf müssen wir uns ausrichten und unser fachliches Knowhow auf einem hohen Level halten um den immer individuelleren Anforderungen der Kunden gerecht zu werden damit alle Webanwendungen laufen wie gewollt.

Aron Zedler Dipl.-Ing (BA)
Bis 2010 Studium Informationstechnik in Dresden mit Praxisteil Anwendungsentwicklung in Zwickau bei K&W Informatik GmbH.
2010-2013 System Engineer.
Seit 2012 Service Manager mit Schwerpunkt Betrieb, Ausschreibungen, Prozessberatung für Krankenkassen.



Aron Zedler

T-Systems Multimedia Solutions GmbH
Application Management eHealth
Riesaer Strasse 5
01129 Dresden

Aron.Zedler@t-systems.com
www.t-systems-mms.com

Impressum

Nächste Ausgaben – Themenvorschau*:

Thema	Druckunterlagenschluss	Erscheint am
Nachhaltiges ITSM und Benchmark von IT Kosten (Heft zum gleichnamigen itSMF LIVE! Event am 23.09.14 in Siegburg)	15.08.2014	15.09.2014
Big Data (Heft zum 14. itSMF Jahreskongress am 24./25.11.14 in Karlsruhe)	14.10.2014	14.11.2014

* Änderungen vorbehalten.

Wenn Sie zu einer der nächsten Ausgaben der itSM-Zeitschrift einen Beitrag leisten möchten oder Anregungen haben, wenden Sie sich bitte an ceo@itsmf.de. Wenn Sie sichergehen wollen, dass Ihr Vorschlag bei entsprechender Eignung berücksichtigt werden kann, wenden Sie sich bitte **spätestens 1 Monat vor Druckunterlagenschluss**.

Inserentenverzeichnis

Glenfis AG	U2
GRC Partner.....	3
Q-Perior AG.....	29

Materna GmbH	43
c.a.p.e. IT.....	47
HiSolutions AG.....	U3
USU AG.....	U4

Herausgeber

Ute Claaßen, Bernd F. Dollinger, Jürgen Dierlamm, Steven Handgrätiger, Rainer Heck, Prof. Dr. Martin R. Wolf vom **itSMF Deutschland e.V.**
herausgeber@itsmf.de

it Service Management

Organ des IT Service Management Forums Deutschland e.V. (**itSMF**)
www.itsmf.de/services/mitgliederzeitschrift.html

Redaktion

Jürgen Dierlamm, ceo@itsmf.de

Layout und Satz

Valérie Nicolas
Tel. +49 69 – 3085 5531, valerie.nicolas@itsmf-share.de

Anzeigen und Vertrieb

Geschäftsstelle, **itSMF Deutschland e.V.**
Tel. +49 700 – 02 02 2001, marketing@itsmf.de

Druck

Flyeralarm GmbH – www.flyeralarm.com/de

Jahrgang

9. Jahrgang – Heft 28 – Juni 2014, Erscheinungsweise 4 x jährlich
ISSN: 1861-9258
© **itSMF Deutschland e.V.**

Preise (zzgl. Versand)

Einzelheft = 14,00 Euro
Jahres Abo = 52,00 Euro

<http://shop.itsmf.de>

Studenten = 34,00 Euro

Bezugsbedingungen (Stand 01.01.2012)

Lieferung im Jahresabonnement gegen Vorausberechnung. Das Abonnement verlängert sich zu den jeweils gültigen Bedingungen um ein Jahr, wenn es nicht 8 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraums schriftlich gekündigt wird. GI-, BITKOM-, iSQL-, OCG- und SwissICT-Mitglieder erhalten eine Ermäßigung von 25% auf das Abonnement. Mitglieder des **itSMF Deutschland e.V.** erhalten die Zeitschrift im Rahmen ihrer Mitgliedschaft kostenlos.

Urheberrecht

Die Zeitschrift sowie alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Fotokopien für den persönlichen und sonstigen eigenen Gebrauch dürfen nur von einzelnen Beiträgen oder Teilen daraus als Einzelkopien hergestellt werden. Jede im Bereich eines gewerblichen Unternehmens hergestellte oder benutzte Kopie dient gewerblichen Zwecken gemäß § 54 (2) UrhG und verpflichtet zur Gebührenzahlung an die VG WORT, Abteilung Wissenschaft, Goethestr. 49, 80336 München, von der die Zahlungsmodalitäten zu erfragen sind. Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen in dieser Zeitschrift berechtigt auch ohne Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären.

it Service Management

Zeitschrift des **itSMF Deutschland e.V.**
it Service Management versteht sich als ein Medium für den Austausch von Informationen aus Praxis und Forschung des IT Service Management. Neben Erfahrungen aus der Praxis und Entwicklungen bei aktuellen Standards und Technologien werden Grundlagenbeiträge und Forschungsergebnisse des IT Service Management veröffentlicht. Das Spektrum der Beiträge reicht von Einführungen und Praxisberichten bis hin zu wissenschaftlichen Fachbeiträgen. Ein Serviceteil enthält außerdem Informationen zu Konferenzen und Workshops, Services & Produkte sowie neuen Büchern.

it Service Management ist das offizielle Organ des IT Service Management Forums (**itSMF Deutschland e.V.**) und informiert auch über Ereignisse und Aktivitäten des **itSMF**.

itSMF Deutschland e.V.

Mainzer Landstr. 49
D-60329 Frankfurt
E-Mail: info@itsmf.de
Web: www.itsmf.de

Fon: +49 700 – 02 02 2001
Fax: +49 69 – 3085 5130



www.facebook.com/pages/itSMF-Deutschland-eV/188808377810881



https://twitter.com/itSMF_DE



www.linkedin.com/company/itsmf-deutschland-e-v-



www.xing.com/net/itsmf