

Informations - & Netzwerk - Event

29. Oktober 2026

im Hotel Radisson Blu, Zürich-Flughafen

Service Automation: Die nächste Generation Services gestalten

Service Automation entwickelt sich rasant vom Effizienzhebel zum strategischen Enabler moderner Service-Organisationen. Unternehmen automatisieren heute nicht mehr nur einzelne Routinetätigkeiten, sondern gestalten Services ganzheitlich neu – Ende-zu-Ende, plattformbasiert und zunehmend unterstützt durch KI. Im Zentrum stehen Skalierbarkeit, Geschwindigkeit und Qualität ebenso wie neue Formen der Wertschöpfung in der Serviceerbringung.

Der Markt befindet sich in einem grundlegenden Wandel: Klassische, projektgetriebene Service-Modelle werden zunehmend durch standardisierte, modulare und produktisierte Services ersetzt. Automatisierung wird zum integralen Bestandteil von Service-Plattformen, die Prozesse, Daten,

Systeme und Partner intelligent orchestrieren. Agentic AI, autonome Bots und Workflow-Orchestrierung eröffnen dabei neue Wege, Services dynamisch, kontextbezogen und weitgehend selbststeuernd zu erbringen.

Gleichzeitig zeigt sich: Der eigentliche Hebel liegt nicht allein in der Technologie. Der nachhaltige Erfolg von Service Automation entscheidet sich in Architektur, Operating Model, Governance und klaren Verantwortlichkeiten. Nur wenn Automatisierung strategisch eingebettet ist, lassen sich Transparenz, Steuerbarkeit und Vertrauen, auch in hochautomatisierten und teilautonomen Services sicherstellen.

Genau hier knüpft das **Service Management Forum Schweiz 2026** an. Im Mittelpunkt steht, wie Organisationen das volle Potenzial von Service Automation ausschöpfen können – von der gezielten Identifikation geeigneter Use Cases über eine durchgängige Orchestrierung bis zur Einführung belastbarer Governance- und Steuerungsmodelle.



Wir freuen uns, Dich am
**Service Management Forum
Schweiz 2026** zu begrüßen
und gemeinsam unter
anderem folgende Fragen
zu diskutieren:

- + Wie wird aus punktueller Automatisierung eine Ende-zu-Ende Service Automation mit nachhaltigem Business Impact?
- + Welche Rolle spielen Agentic AI, Bots und Orchestrierungsplattformen im modernen Service Management?
- + Wie verändern sich Sourcing-Modelle, SLAs und Service-Verantwortung durch automatisierte und outcome-orientierte Services?
- + Wie können Organisationen pragmatisch starten, ohne neue Tool-Silos zu schaffen?
- + Welche Governance braucht es im Bereich Sicherheit, Nachvollziehbarkeit und Compliance in den zunehmend autonomen Services?
- + Welche Chancen bietet „Automation as a Service“ als skalierbares Service-Modell aus der Cloud?

Mit Fachvorträgen, Impulsreferaten, Diskussionsforen, Podiumsdiskussionen sowie einer Fachaussstellung mit Lösungen und Produkten stärken wir die Service-Management-Community und fördern den praxisnahen Austausch.

Auch 2026 zeichnen wir wieder die innovativsten Service-Management-Teams mit dem **Service Management Forum Schweiz Award** aus.

Sei mit dabei.

Agenda Vormittag

● 08:00 UHR

Türöffnung und Welcome-Kaffee

Kaffee offeriert von unseren Sponsoren

● 09:00 UHR

Eröffnung



Martin Andenmatten
Präsident SMFS & Chairman Glenfis AG

● 09:15 - 09:45 UHR

Keynote: A Statistician's Holistic View on Making Data & Analytics Work in Service Organisations — Foundations First

Modern service organisations run on trust. Services create value only when they are trusted by customers, users and stakeholders. Data & Analytics must earn that trust every day through consistent trustworthiness in service delivery and decision-making.

The real risk is not technological failure, but the illusion of organisational readiness. The challenge is not building models but embedding Data & Analytics into end-to-end service value streams and operational processes. Service automation does not start with technology, but with analytics-ready data, clear purpose and well-governed processes. Without these foundations, automation amplifies poor quality and erodes trust.

From a statistician's holistic perspective, analytics combines statistics, data science and AI in a structured, purpose-driven problem-solving process. It must be anchored in real service contexts, where value is co-created and people act as both producers and consumers of data.

Governance grounded in common language, shared values, guiding principles and federated responsibility connects strategy with execution, aligning roles across service and delivery teams.

In service organisations, Data & Analytics work not because we deploy them, but because we have built the foundations that make trust justified — in every service, every process and every decision.



Prof. Dr. ès sc. Diego Kuonen
CStat PStat, PhD EPFL
CEO & CAO, Statoo Consulting; Professor of Data Science, University of Geneva



● 09:45 - 10:15 UHR

Fachbeitrag: SIAM – The Strategic Operating Model for a Connected, Automated, Multi-Provider World

Amid rapid AI adoption, accelerating automation, multiplying providers and ongoing disruption, it's easy to lose sight of what actually holds a service ecosystem together: shared values, trust, and the culture of relationships between the people delivering it. This keynote brings that back into focus, exploring what technology and structure alone cannot substitute for.

Drawing on her experience as a strategist and people enabler across large-scale service ecosystems, Michelle reframes SIAM as a strategic operating model grounded in structured integration, ecosystem-level governance and trusted collaboration, the foundations that give organisations the coherence and resilience to achieve predictable, outcome focused delivery. Attendees will leave with a sharper sense of what gets overlooked under pressure to modernise, and a practical view of where automation and AI genuinely earn their place once those relationships are built on trust.



Michelle Major-Goldsmith
Chief Architect, SIAM Body of Knowledge



● 10:15 - 10:55 UHR

Kaffeepause (40 min)

Wertvolle Kontakte und persönlicher Austausch in den Ausstellungsbereichen und Networking-Sessions



● 11:00 - 11:30 UHR

Fachbeitrag: Leveraging ITIL for True Transformation, Strategically

- + How strategy development and implementation works in complex environments
- + How to steer transformations that need to run in parallel to organisation's BAU
- + How to leverage various patterns to find the best-fitting approaches at any organisational level
- + How to ensure that the people side of change does not remain an afterthought
- + How ITIL (Version 5) supports the AI-enabled enterprise



Kaimar Karu
MindBridge & ITIL Lead Author

● 11:30 - 12:00 UHR

Fachbeitrag: Bridging it all together to achieve success through services...

There are some many different sources of advice, best practice, standards, models, frameworks, tools and ways of working now available for service management – not to mention the daily outpouring of content on LinkedIn. Context is often the key elements that is needed to make sense of it all – what does this mean for me? How should our team and organisation use this new shiny tool or updated standard?

It takes experience and perspective to navigate a practical and effective path through the torrent of advice available. Should we go full on for AI? What does the new ITIL (version 5) give us? How can we improve our relationship with our users and customers? Should we use experience management and DEX tools? How can I improve as a manager and lead my team to success? Do we still need a Service Desk? What should/shouldn't we outsource? How will our jobs change? – all of these questions don't get easier...

This presentation provides an up-to-date view of the current industry and marketplace, with clear advice and guidance on how achieve success - to stay relevant and also to be practical and effective..



Barclay Rae
Consultant, author, MD, Co-Author ITIL



● 12:00 - 13:15 UHR

Mittagspause

Lunch & Networking in den Ausstellungsbereichen



Solution Spotlight – Innovationen live auf der Hauptbühne

Vier Partner. Vier Lösungen. Neue Impulse für die Service Automation.

Erleben Sie in kompakten Präsentationen, wie innovative Technologien und Lösungen die nächste Generation des Service Managements unterstützen. Unsere Partner zeigen konkrete Ansätze, Produkte und Möglichkeiten für die Praxis – direkt auf der Hauptbühne im Plenum.

12:15 – 13:15 Uhr | Solution Spotlight

- + 12:15 | Xampla
- + 12:30 | Pidas
- + 12:45 | ITConcepts
- + 13:00 | Five9s

Vier kompakte Einblicke. Konkrete Lösungen. Neue Inspirationen.





Agenda Nachmittag

• 13:15 - 13:40 UHR Breakout Sessions (je 25min)

📍 **PLENUM**

Track: Governance

The Rusty Old Thing that we Continually Ignore!

When I announced on LinkedIn (as a joke) that I had a new framework that would change everything! I had 8 times the usual amount of hits! Confirming that we, as an industry, love 'shiny new things'. The latest 'shiny things' being AI (and Service automation), Humanizing, XLM, and ITIL (version 5), hoping that they will solve our problems and improve our capabilities.

In 2021 I revealed why we continually struggle and often fail when we adopt shiny new things. I analyzed industry reports and surveyed more than 400 organizations across 26 countries, identifying 5 critical success areas and 13 failing capabilities which I packaged into a solution.

A solution that would enable us to realize the hoped for value from our investments into shiny new things. I called it 'The Shiny New Thing that Really Helps' and promoted it globally. Each year since, I have conducted more surveys. The results are shocking. 'The Shiny New Thing that Really Helps' has become 'The Rusty Old Thing that we Continually Ignore!'.

In this session Paul will reveal the latest global survey results and will share:

- + the top 5 challenges as summarized from Industry reports
- + Links to articles & blogs with insights and advice
- + actions for your improvement backlog



Paul Wilkinson

....

📍 **LUZERN**

Track: IT Governance & Transformation

IT-Transformation in der Praxis: Prozess-, Service- und Governance-Integration bei der BKW

Die spannende Reise von der KMU-IT zur Konzern-IT



Stefan Gsponer

BKW



📍 BERN 3 Track: Artificial Intelligence

Digitalisieren beginnt mit Zuhören

Warum nicht das Diagramm, sondern der gelebte Prozess den Unterschied macht

Wer Prozesse automatisiert, ohne sie wirklich zu verstehen, digitalisiert im schlimmsten Fall lediglich unnötige Arbeit. Die Stadt Bad Dür rheim hat deshalb nicht mit einem grossen Digitalisierungskonzept begonnen, sondern mit konkreten Problemen aus dem Verwaltungsalltag und mit den Menschen, die diese Abläufe täglich leben. Am Beispiel einer zunächst unscheinbaren Krankmeldung zeigt Holger Hannabach, wie aus einem kleinen digitalen Prozess eine hohe Akzeptanz und messbar bessere Qualität entstehen können. Entscheidend war dabei nicht die Perspektive der Führungsebene allein, sondern vor allem das Wissen der Mitarbeitenden in den Fachbereichen. Sie wurden vom reinen Anwender zum aktiven Prozessoptimierer.

Statt Prozesse am Reissbrett abschliessend zu planen, wurden sie früh im System umgesetzt, gemeinsam getestet und anhand der Erfahrungen kontinuierlich verbessert. Dieses „Validated Learning“ machte auch sichtbar, welche Abläufe grundsätzlich hinterfragt werden mussten – etwa ein Homeoffice-Antrag mit ursprünglich fünf Genehmigungsstufen. Der Praxisbericht zeigt, weshalb Prozessverständnis vor Automatisierung kommt, warum kleine Anwendungsfälle grosse Veränderungen auslösen können und wie eine Service-Management-Plattform zum Werkzeug für eine lernende Verwaltung wird.



Holger Hannabach

Leiter der IT der Stadtverwaltung Bad Dür rheim

📍 ST. GALLEN Track: AI in Service Management

KI nach Ihren Regeln: Datensouveränität als Erfolgsfaktor

KI schafft Mehrwert – aber nur, wenn Sie die Kontrolle behalten. In dieser Session zeigen wir Ihnen, wie das möglich wird, indem Sie KI nicht nur flexibel einsetzen können, sondern auch in Ihrer Private Cloud oder On-Premises. **Das bedeutet:**

- + Unabhängigkeit von externen Anbietern
- + Kosteneffizienz durch eigene Token-Nutzung
- + Volle Datensouveränität – Ihre Daten bleiben bei Ihnen

Ob ITSM, Asset Management oder SAM: So lässt sich KI nutzen, ohne Kompromisse bei Sicherheit und Compliance einzugehen.



Barney Nyffenegger

Senior Account Manager Public Sector Switzerland bei Matrix42



📍 **PLENUM** Track: AI in Service Management

Warum deine Service-Landschaft dich ausbremst - und wie du sie wieder steuerbar machst

Viele Organisationen reagieren auf neue Anforderungen mit zusätzlichen Tools - und schaffen damit oft mehr Komplexität als Fortschritt. Das eigentliche Problem liegt tiefer: fehlende Steuerbarkeit über Services hinweg. In dieser Session geht es darum, wie sich gewachsene Strukturen gezielt hinterfragen und neu ausrichten lassen - mit dem Ziel, wieder Klarheit und Steuerbarkeit in die Service-Landschaft zu bringen.

Das erwartet dich:

- + Warum zusätzliche Tools selten die eigentlichen Probleme lösen
- + Wie Services so strukturiert werden können, dass sie steuerbar und vergleichbar sind
- + Was es braucht, um Plattform-Ansätze, Automatisierung und AI sinnvoll zu nutzen - ohne neue Komplexität zu schaffen



Turgut Dogan
IT Service Management bei SIX

📍 **BERN 3** Track: SIAM Multiprovider Management

Integrierte IT für Business

IT ist wesentlicher Bestandteil der Wertschöpfungskette fast jeden Unternehmens. In vielen Fällen wird die IT jedoch als Cost Center wahrgenommen und nicht als Innovationstreiber.

Wie schaffe ich den Turn-around vom Cost- zum Value Center:

- + Auf welche Weise kann der SIAM-Ansatz diesen Turn-around unterstützen?
- + Transformation der IT-Organisation von einem Cost Center hin zu einem Value Center. Die wichtigsten Faktoren im Überblick um die Wahrnehmung der IT in Unternehmen nachhaltig zu verändern
- + Wie plane ich eine Transformation in ein SIAM basiertes Ökosystem und wie setze ich diese am besten um? Erfahrungen aus der Praxis.



Holger Rumland
ITIL- und SIAM Experte



📍 LUZERN Track: Agile Service Management

KI braucht ein Fundament

- + Go-Live ist erst der Anfang – die eigentliche Herausforderung beginnt im Betrieb.
- + Technologie allein reicht nicht – KI braucht klare Prozesse, Verantwortlichkeiten und Governance.
- + Vom KI-Projekt zum nachhaltigen KI-Service – mit Incident, Problem, Change, Release und FinOps als Basis.



Edi Hurschler

TP Services Leiter bei der Vontobel Gruppe

📍 ST. GALLEN Track: Transformation

Die Zukunft des Service Desks: Pilot oder Passagier im KI-Zeitalter?

Der Service Desk steckt im Kostendilemma: ~166 USD/Jahr/Person, nur 14 % Lösungsrate im Self-Service. Auch Chatbots scheitern meist, weil ihnen Kontext, Echtzeitdaten und das Mandat zur automatisierten Lösung fehlen. Die Session soll Wege aufzeigen, wie KI-Agenten genau diese Lücke schliessen – durch das Zusammenspiel von IT-Operations-KI und einem persönlichen IT-Assistenten für Mitarbeitende.

Das erwartet die Teilnehmenden:

- + Warum Self-Service und Chatbots bisher an fehlendem Kontext scheitern
- + Wie Echtzeitdaten aus der IT-Infrastruktur nutzbar gemacht werden
- + Wie KI-Agenten Probleme automatisiert statt nur vorschlagend lösen
- + Der Weg zu „Zero Tickets / Zero Disruption / Zero Friction“



Joel Flueckiger

Im Vertrieb bei Nexthink



• 14:15 - 15.00 UHR World Coffee Session (je 45 min)

📍 BERN 1-3 Track: Business Relationship Mgmt

The value of human interaction in tech delivery

Automation and AI are driving down errors and volumes in service delivery. Where do we still need people and human skills? How do we ensure that we automate the right things and don't create new issues from over automating and removing people from our services.



Barclay Rae

Consultant, author, MD, Co-Author ITIL

📍 BERN 1-3 Track: Digitale Transformation

Servicemanagement als Treiber in der Transformation

Viele Organisationen investieren in neue Technologien, Prozesse und Organisationsmodelle. Rückblickend zeigt sich jedoch häufig: Nicht einzelne Tools oder Methoden waren entscheidend, sondern die grundlegenden Entscheidungen, welche die Transformation geprägt haben.

In diesem World Café diskutieren wir gemeinsam die Erfahrungen von Fach- und Führungskräften aus unterschiedlichen Branchen und Organisationen.

Im Mittelpunkt stehen drei zentrale Fragestellungen:

- + Welche organisatorischen Entscheidungen haben Transformationen erfolgreich gemacht?
- + Welche Governance- und Steuerungsansätze haben sich bewährt oder als Sackgasse erwiesen?
- + Welche Entscheidungen rund um Automation, Plattformen und KI haben den grössten Nutzen geschaffen?

In rotierenden Gruppen sammeln wir konkrete Erfahrungen, vergleichen unterschiedliche Perspektiven und identifizieren die wichtigsten Erkenntnisse für zukünftige Service-Management-Transformationen.

Ziel der Session:

Aus der kollektiven Erfahrung der Community die wichtigsten positiven Entscheidungen, die häufigsten Fehlentscheidungen sowie konkrete Empfehlungen für die Gestaltung moderner Serviceorganisationen abzuleiten.



Beni Spörri

Strategic IT Service Manager bei SRG SSR



📍 BERN 1-3

Track: Agiles Service Management

Schiedsrichter, Spieler und Stadionbetreiber in einer Person – Vertrauen oder strukturelles Problem?

In dieser Session beleuchten wir zunächst das grundsätzliche Zusammenspiel im SIAM-Umfeld und arbeiten typische Herausforderungen in Multi-Provider-Strukturen heraus: von Abhängigkeiten und Schnittstellen über Governance-Fragen bis hin zu Transparenz und Verantwortlichkeiten.

Darauf aufbauend erhöhen wir gezielt die Komplexität und betrachten ein reales Setup, in dem ein Provider mehrere Rollen gleichzeitig einnimmt – als ITIL-Consultant, Guardian of the Platform, Implementierungspartner und Service Provider.

Gemeinsam mit der Community hinterfragen wir dieses Spannungsfeld bewusst: Wo entstehen tatsächliche Interessenkonflikte? Welche Annahmen halten der Praxis stand – und welche nicht? Ziel ist es, das Modell kritisch zu reflektieren, unterschiedliche Perspektiven zusammenzubringen und konkrete Ansätze zu diskutieren, wie Governance, Transparenz und Fairness in solchen Konstrukten sicher gestellt werden können.

Dabei wollen wir nicht nur mögliche Lösungsansätze skizzieren, sondern auch unser eigenes Vorgehen offen zur Diskussion stellen und hinterfragen. Gleichzeitig richten wir den Blick nach vorne: Welche Rolle sollte SIAM künftig für Kunden und Service Provider spielen – und braucht es dafür ein weiterentwickeltes Verständnis von Integration und Verantwortung im Multi-Provider-Umfeld?



Claudio Zoller

IT-Service Management in der Abraxas Informatik AG



Adrian Probst

Managing Partner und Co-Founder der Operaio AG



📍 BERN 1-3

Track: Service Innovation & Integration

Say yes to every integration demand. Break nothing. Still possible with AI?

That's what the business expects from you. It was hard enough before AI. You added tools, added people, tried harder. And it still broke, because the systems keep changing, the demands keep coming, and nobody owns it end to end. Now add AI. More connections. More providers. Machine speed. And still: break nothing.

So what's the way out? We believe it starts with how we think about integration: not as a project we finish, but as an operation we run.

In rotating groups, we'll put that to the test:

- + What makes it easy, or hard, to say yes to a new integration request?
- + What changes when AI starts connecting to your systems: what gets easier, and what gets harder?
- + If you could redesign how integration runs in your organisation, what would you change first?

Goal: walk away with one thing to stop and one thing to start on Monday.



Sven S. Grünholz

Head of DACH Region bei ONEiO

• 15:00 - 15:30 UHR

Kaffeepause (25 min)

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen und Networking-Sessions

• 15:35 - 16:10 UHR

Krieg auf allen Kanälen: Erfahrungen aus der Ukraine



Luzia Tschirky

Ukraine- & Russlandexpertin. Referentin.
Podcasterin

• 16:15 - 17:25 UHR

SMFS Award 2026 – Auszeichnung herausragender Service-Management-Teams

Fünf nominierte Teams aus der Schweiz und Liechtenstein zeigen, wie Service Management in der Praxis erfolgreich gestaltet und weiterentwickelt wird. Im Rahmen der feierlichen Award-Verleihung zeichnen wir herausragende Leistungen und innovative Ansätze aus. Neben dem Jury-Award wird auch der Publikumspreis vergeben. Wer überzeugt die Jury – und wer gewinnt die Herzen der Community? Erlebe die Gewinner des SMFS Award 2026 live!



Sven Ossenberg

Glenfis AG

• 17:25 - 17:30 UHR

Zusammenfassung und Überleitung zum Apéro



Beda Rickenbacher

Vize-Präsident SMFS

• 17:30 - 18:30 UHR

Apéro Riche

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen

Ein grosses Danke an unsere Partner

Platin-Partner



Gold-Partner

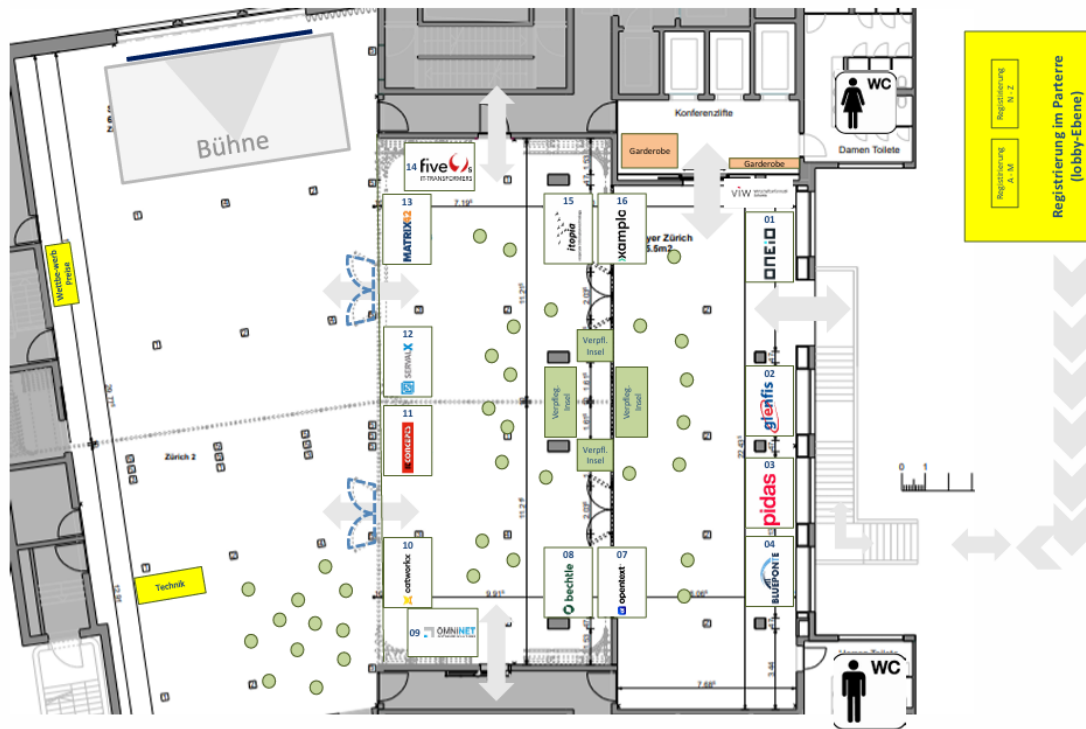


Partner



SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL

Aussteller und Verpflegung (1.Stock)



SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL

Breakout - Session & World Coffee Sessions (7.Stock)

