

# Informations - & Netzwerk - Event

**30. Oktober 2025**

im Hotel Radisson Blu, Zürich-Flughafen

# Datengetriebene Strategien: Der Schlüssel zu Service-Innovationen im Service Management

Im Zeitalter der Digitalisierung erwarten Kunden massgeschneiderte Dienstleistungen und nahtlose Erlebnisse. Datengetriebene Strategien ermöglichen es Unternehmen, Kundendaten gezielt einzusetzen, um personalisierte Services zu entwickeln, die begeistern und die Bindung stärken. Gleichzeitig bieten diese Ansätze enorme Potenziale zur Optimierung interner Prozesse. Durch effizientere Abläufe können Ressourcen gespart und die Produktivität gesteigert werden – ein Ansatz, der in erfolgreichen Beispielen wie Digitec Galaxus und SBB Mobile deutlich wird.

Darüber hinaus eröffnen Daten neue Perspektiven für innovative Geschäftsmodelle und Wertangebote. Technologien wie Amazon Alexa zeigen,

wie datenbasierte Ansätze nicht nur bestehende Dienstleistungen verbessern, sondern auch völlig neue Wege der Kundeninteraktion schaffen können. Predictive Analytics ermöglicht es Unternehmen, zukünftige Trends und Bedürfnisse vorherzusagen und proaktiv darauf zu reagieren. Dies gibt ihnen die Möglichkeit, schneller und gezielter als der Wettbewerb auf Marktanforderungen einzugehen.

Damit datengetriebene Strategien nachhaltig erfolgreich sind, braucht es mehr als nur Technologie. Eine enge Zusammenarbeit innerhalb eines innovativen Ökosystems, eine datenorientierte Unternehmenskultur und die richtige technologische Infrastruktur sind entscheidend, um grosse Datenmengen effizient zu verarbeiten und zu analysieren. Unternehmen, die diese Voraussetzungen schaffen, sind bestens gerüstet, um das volle Potenzial datengetriebener Innovationen auszuschöpfen und zukunftsweisende Services im Service Management zu entwickeln.



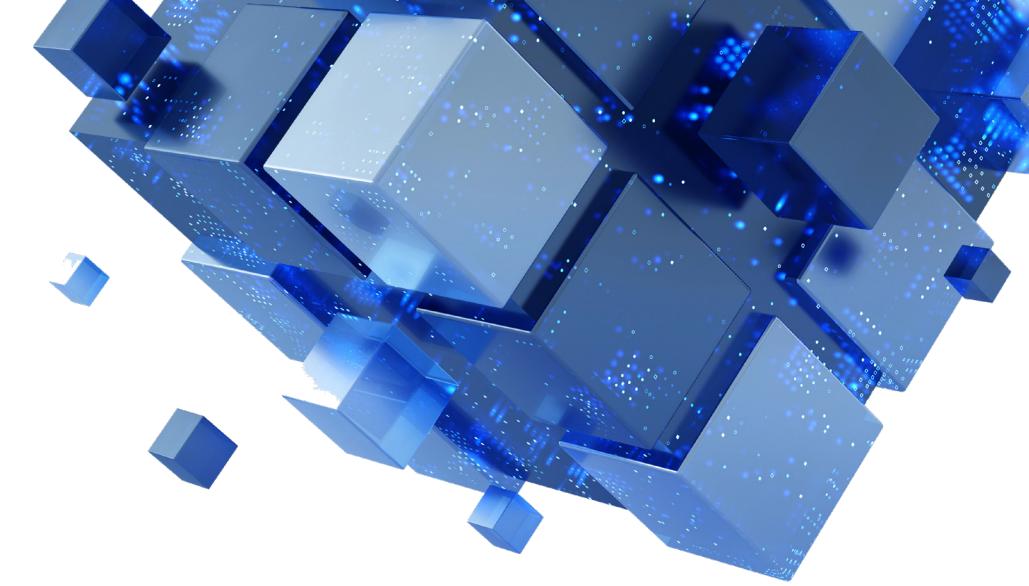
**Wir freuen uns, Dich am  
Donnerstag, den 30. Oktober  
2025 an unserem Forum  
begrüssen zu dürfen und mit  
Dir spannende Fragen zu  
diskutieren, wie  
beispielsweise:**

- + Wie können Daten genutzt werden, um personalisierte und innovative Services im Service Management zu entwickeln?
- + Welche Herausforderungen und Chancen bringt die Einführung datengetriebener Strategien für Unternehmen mit sich?
- + Wie können Unternehmen mit Hilfe von Predictive Analytics proaktiv auf Kundenbedürfnisse und Markttrends reagieren?
- + Welche Rolle spielen Datenschutz und Datensicherheit bei der Nutzung von Kundendaten im Service Management?
- + Wie gelingt die Integration von Partner-Ökosystemen, um datengetriebene Innovationen zu fördern?
- + Welche Schritte sind notwendig, um eine datenorientierte Unternehmenskultur erfolgreich zu etablieren?

**Im Rahmen von Fachvorträgen, Impulsreferaten, Diskussionsforen, Podiumsdiskussion sowie einer Fachaustellung mit Lösungen und Produkten wollen wir die Service Management Community der Schweiz weiter fördern und vernetzen.**

Zudem zeichnen wir auch in diesem Jahr das innovativste Service Management Team 2025 aus. Die Eventteilnehmer vergeben zudem vor Ort den «SMFS Publikumsaward 2025» an die beste Kandidatenpräsentation.

**Sei mit dabei.**



# Agenda Vormittag

• 08:00 UHR

## TÜRÖFFNUNG UND WELCOME-KAFFEE

• 09:00 UHR

## ERÖFFNUNG



**Martin Andenmatten**

Präsident SMFS & Chairman Glenfis AG

• 09:15 - 09:45 UHR

## KEYNOTE: TRUST BY DESIGN – DER GOLDSTANDARD IN DATENGETRIEBENEN UNTERNEHMEN

Trust by Design bedeutet, dass Vertrauen nicht nachträglich hinzugefügt, sondern von Anfang an in digitale Systeme, Prozesse und Geschäftsmodelle integriert wird. Es geht darum, Datenschutz, Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit als grundlegende Prinzipien in die Architektur digitaler Lösungen einzubauen – von der ersten Codezeile bis zur finalen Nutzererfahrung.

Statt Vertrauen nur zu versprechen, wird es aktiv gestaltet: durch transparente Algorithmen, sichere Datenverarbeitung und nutzerfreundliche Kontrollmechanismen. In einer Welt, in der Algorithmen Entscheidungen treffen und Datenströme Innovation treiben, wird Vertrauen zum Goldstandard, zur Währung der Zukunft. Trust by Design ist der Schlüssel, um langfristige Glaubwürdigkeit zu schaffen und Innovation mit Verantwortung zu verbinden.



**Petra Maria Asprion,**  
Prof., FHNW



• 09:45 - 10:15 UHR

Session in English

## FROM CLICKS TO CONFIDENCE: WHY DIGITAL TRUST MATTERS MORE THAN EVER

This presentation will explore how organizations can build, sustain, and leverage trust in a rapidly evolving digital landscape. Attendees will gain a clear understanding of digital trust's core principles, discover its profound impact on stakeholder relationships, and leave equipped with actionable strategies to foster trust and resilience. Join us for an insightful session that connects the dots between technology, governance, and the confidence that drives innovation and success.

### Learning objectives:

#### + Understand the Core Principles of Digital Trust.

**Digital Trust.** Define digital trust and its critical components, including security, privacy, and integrity, and explain how they influence organizational success and resilience.

#### + Explore the Role of Digital Trust in Modern Business Relationships.

**Relationships.** Examine the impact of digital trust on stakeholder relationships, from customers and partners to regulators and employees, and discuss strategies to build and maintain trust in a rapidly evolving digital environment.

#### + Identify Practical Steps to Foster Digital Trust.

**Digital Trust.** Provide actionable insights and frameworks, including ISACA's Digital Trust Ecosystem, to help organizations implement trust-building measures, navigate risks, and drive value creation in the digital age.



**Mark Thomas,**  
ISACA International



• 10:15 - 10:55 UHR

## KAFFEPAUSE (40 MIN)

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen und Networking-Sessions



• 11:00 - 11:30 UHR

## DATACENTER IM ZEITALTER VON AI – KANN DEINE INFRASTRUKTUR NOCH MITHALTEN?

Roger Süess zeigt auf, wie Unternehmen technologische Altlasten in der IT-Infrastruktur identifizieren und ihre datengetriebene Strategie auf ein zukunftsähiges Fundament stellen. Denn wer Cloud, KI und Automatisierung ernst nimmt, braucht mehr als ein klassisches Rechenzentrum – er braucht eine Infrastruktur, die Wachstum ermöglicht, Innovation unterstützt und Geschwindigkeit sichert.

**Stillstand ist keine Option.**



**Roger Süess,**  
CEO Green Datacenter AG



• 11:30 - 12:00 UHR

Session in English

## FACHBEITRAG: NOT PROCESSES, NOT TOOLS BUT DATA WILL BRING ITSM TO THE NEXT LEVEL

Forget your processes, forget your tools... take a different approach to improve IT service management. Learn how a DATA-DRIVEN approach will elevate your ITSM to the next level.

Organizations have been busy improving and transforming their IT operating models by introducing new ways of working (e.g., DevOps, ITIL 4, Lean Portfolio Management) and modernizing their IT management toolchain (e.g., DevOps tools, ITSM tools, AIOps/Observability tools, etc.). Despite all our efforts, we are still not in control! We lack transparency and traceability. IT is still a black hole.

And now we place our hopes on AI to revolutionize IT management... But a solid data foundation is missing to realize these ambitions. Instead, we have disconnected processes, siloed teams, and fragmented administrations. As a result, we cannot answer basic questions such as: What services and applications do we have? What resources are used? What are the costs and risks? Did we deliver the expected value? How is the customer experience? What improvements do I need to implement?

Data is the fuel for your people, tools and processes. Without a solid data foundation your IT organization will operate at a slow pace, struggle to make the right decisions, fail to automate IT processes and cause frustrations, frictions and delays. Data will empower your people to make better decisions, elevate collaboration and communication, automate IT processes and ensure you can take the advantage of AI. By adopting a data-driven approach, you can revolutionize the way IT is operated.

This presentation will explain how to create a DATA-DRIVEN approach to ITSM, demonstrating its impact on leveraging AI, optimize value delivery, reduce risk and boost user experience.



**Rob Akershoek,**  
DXC Technology, und Co-Chair IT4IT Forum





• 12:00 - 13:15 UHR

## MITTAGSPAUSE

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen und Networking-Sessions

# Agenda Nachmittag

• 13:15 - 13:40 UHR

BREAKOUT SESSIONS (JE 25MIN)

📍 PLENUM

TRACK: ITIL DEVELOPMENT

Session in English

### AI Governance: how to use AI without losing control

Everyone is adopting AI, and of course IT service providers do it. Sometimes we adopt it faster than we learn to control it. How to not miss out on AI benefits and at the same time ensure effective management of AI risks? We have an answer. In this presentation, Roman will share a practical and tailorabile approach to identification, assessment and control of the AI risks every organization is likely to face.



Roman Zhuravlev,

ITIL 4 Development Manager and Lead Architect at PeopleCert.

📍 ST. GALLEN

TRACK: LEAN SERVICE MANAGEMENT

### Die vergessene Hälfte: das Offboarding – Risiko, Kostenfalle oder Business-Chance?

Effizientes Onboarding ist selbstverständlich – doch beim Offboaridng zeigt sich, wie professionell ein Unternehmen wirklich aufgestellt ist. Vernachlässigte Offboarding-Prozesse führen zu Datenschutzproblemen, Kosten und Imageschäden. Gleichzeitig eröffnet ein professionelles, datengetriebenes Offboarding erhebliche Potenziale: Es steigert Sicherheit, entlastet Fachbereiche und schafft spürbaren Business Value. Der Vortrag beleuchtet, wie IT-Organisationen Offboarding als strategische Disziplin neu denken – und damit die „vergessene Hälfte“ im Service Management zur Stärke machen.



Cyril Schildknecht,

Selution AG



## 📍 BERN 3 TRACK: ARTIFICIAL INTELLIGENCE

### Artificial Intelligence /Autonomous IT - Einsatz im IT-Servicemanagement

IT-Servicemanagement als Selfservice der User in ihrem Betrieb, ein fast unmögliches Kunststück, das jetzt viel näher ist, als Du vielleicht denkst.

Mit Teams und KI-Agenten zusammenarbeiten, kannst Du Silos aufbrechen und überwindest Barrieren, erreichst weniger Service Ausfälle, mit Autonomous IT schlägst Du die Brücke zwischen Technik und Mensch, die Arbeit Deines Teams und die Benutzerzufriedenheit wird verbessert. Lasse Autonomous IT die Zukunft Deines Betriebs gestalten und neue Ebenen der Effizienz und der Produktivität erleben.

Reduziere IT-Ausfälle, indem Du Nutzung von KI-Agenten zur Automatisierung Arbeitsabläufe und Prozesse, ein Aufbau einer Wissensdatenbank für eine schnelle Lösungen und Self-Service Funktionen für Endbenutzer und Fehlerbehebung für Support-Agenten. Erreiche weniger Serviceausfälle mit KI-Funktionen wie vollständiger IT-Assets, Proaktive Problemlösung, Schnellere Alarm-Triage und 24/7 Überprüfung der Ressourcenverfügbarkeit. Künstliche Intelligenz Agenten können Probleme erkennen, bevor sie passieren und erhöhen die Benutzerzufriedenheit.



**Markus Stäuble,**  
ServiceNow

## 📍 LUZERN TRACK: MULTIPROVIDER MANAGEMENT

### IT Financial Management im Spannungsfeld von Cloud, Agilität und Multiprovider Management

Die digitale Transformation verändert nicht nur IT-Architekturen, sondern auch die Anforderungen an das Finanzmanagement der IT. Dieses Referat beleuchtet, wie IT Financial Management (ITFM) sich im Spannungsfeld von Cloud-Nutzung, agilen Organisationsformen und Multiprovider-Strategien neu positionieren muss ('FinOps'). Anhand konkreter Praxisbeispiele wird gezeigt:

- + Wie sich Cloud-Preismodelle (OPEX statt CAPEX) auf Budgetierung und Kostenkontrolle auswirken,
- + Warum klassische IT-Kostenrechnung bei agilen Teams und Product-Based Delivery an ihre Grenzen stösst,
- + Und welche Rolle transparente Verrechnungssysteme, FinOps-Modelle und Servicekataloge in einem hybriden Providerumfeld spielen.

Das Referat gibt praxisnahe Impulse, wie IT-Finanzverantwortliche und CIOs den Wertbeitrag der IT sichtbar machen und dabei Flexibilität, Steuerbarkeit und Kostenkontrolle im Gleichgewicht halten.



**Markus Schweizer,**  
Plat4Mation



📍 PLENUM TRACK: DIGITALE TRANSFORMATION

**Der Mensch im Zentrum der Digitalen Transformation:  
Governance als Kernelement**

- + Governance als Hilfsmittel in komplexen sich ständig entwickelnden Strukturen
- + Kultur und Werte als Bindeglied zwischen verschiedenen Funktionen und Bereichen
- + Data und Security Governance als Management Themen verstehen und verankern und nicht (nur) als IT Thema



**Andrea Tribelhorn,** Detecon  
**Raquel Fandos,** Detecon

📍 LUZERN AGILE SERVICE MANAGEMENT

**Agile Service Management – Mehr als nur Prozesse**

In einer Welt, in der sich digitale Anforderungen ständig verändern, braucht es mehr als klassische ITSM-Methoden. Agile Service Management (ASM) bringt frischen Wind in die Serviceprozesse – mit einem klaren Ziel: mehr Flexibilität, stärkere Kundenorientierung und schnellere Reaktion auf Veränderungen.

- + Warum ein agiles Mindset der Schlüssel zum Erfolg ist
- + Wie ITIL4, DevOps und agile Prinzipien gemeinsam wirken
- + Welche Rollen, Tools und Strukturen ASM erfolgreich machen
- + Und: Wie du mit kleinen Schritten große Wirkung erzielst



**Petra Bucher,**  
Accenture

📍 ST. GALLEN TRACK: ARTIFICIAL INTELLIGENCE

**Mission Control am Limit - Was IT von Apollo 13 lernen kann**  
Krisenstrategie, Teamwork und moderne ServiceOps im Vergleich. Was tun, wenn alles schiefläuft? Der Vorfall von Apollo 13 ist ein Meisterstück des Krisenmanagements – und liefert wertvolle Lehren für ServiceOps. Dieser Vortrag zeigt, wie echte Katastrophenprinzipien auf IT-Incidents übertragbar sind: von klarer Kommunikation über Priorisierung bis zur kreativen Problemlösung unter Druck. Für alle, die in Major Incidents mehr sehen als nur Fehler – sondern eine Chance, besser zu werden.



**Matthias Weidinger,**  
BMC Helix



## 📍 BERN 3 TRACK: AGILE SERVICE MANAGEMENT

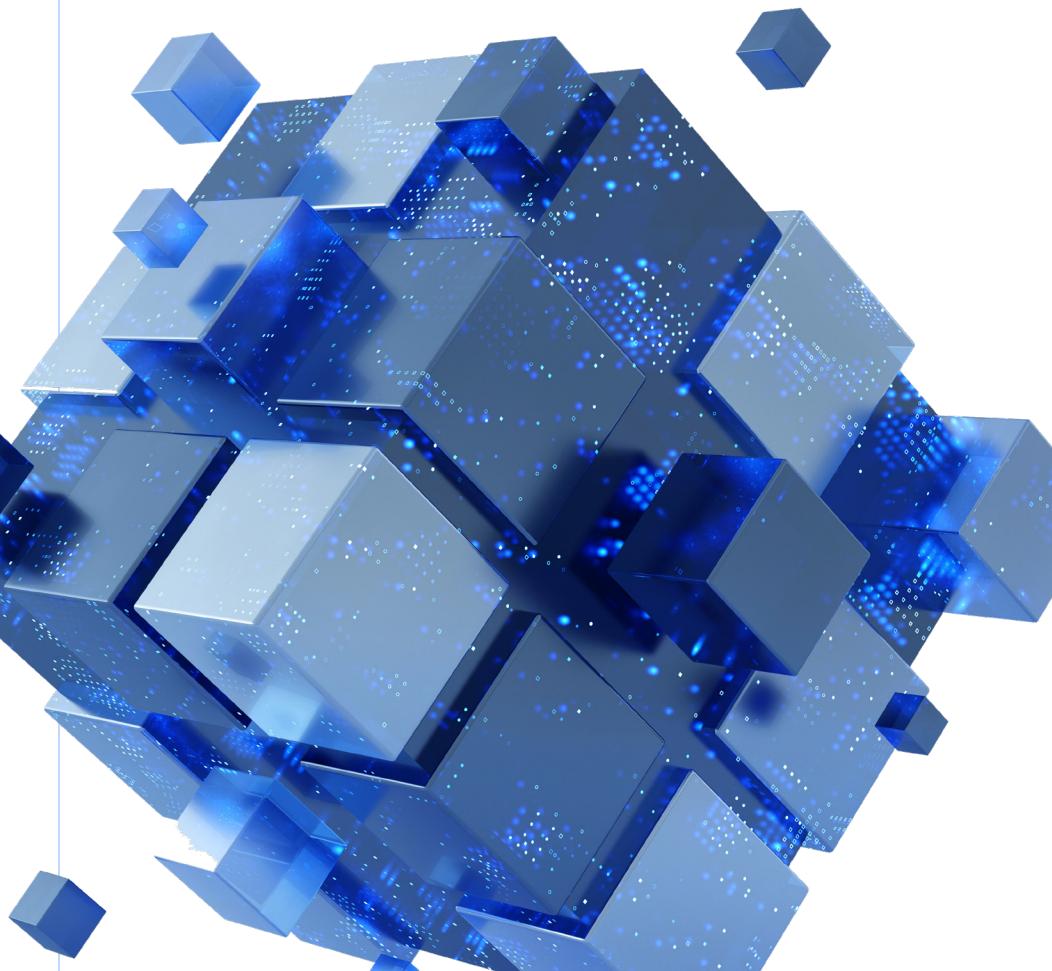
### Public Cloud: Der blinde Fleck im Service Management

- + **Unsichtbare Verantwortung** – wer ist eigentlich zuständig? In SaaS-Umgebungen verschwimmen die Grenzen zwischen Anbieter, IT und Fachbereich. Klassische Rollenmodelle im Service Management greifen nicht mehr – und niemand fühlt sich verantwortlich, wenn's brennt.
- + **CMDB trifft Realität:** Dynamik schlägt Dokumentation Die Public Cloud verändert sich schneller, als jede CMDB gepflegt werden kann. Statische Modelle scheitern an der Geschwindigkeit von Provisionierung, Skalierung und Deprovisionierung.
- + **Servicequalität ohne Kontrolle** – wie misst man das? SLAs und KPIs verlieren an Aussagekraft, wenn die Infrastruktur nicht mehr im eigenen Rechenzentrum steht. Neue Metriken und ein Umdenken in der Serviceverantwortung sind gefragt.



**Bernhard Nyffenegger, Matrix42**

**Roman Feierabend, isolutions**



● 14:15 - 15:00 UHR WORLD CAFÉ SESSION (JE 45 MIN)

📍 BERN 1-3 TRACK: DIGITAL TRANSFORMATION

**Keine Digitale Transformation ohne Menschliche Transformation**

Transformation braucht Veränderungswillen.

Wie schaffen wir es im Unternehmen eine Kultur zu gestalten, in welcher wir die Menschen aktivieren und bewegen, um die Transformation zu bewirken? Lerne die Methode «FACE THE CHALLENGE» by Klitschko und Entdecke den Weg zur Willenskraft.



**Michaela Migliaccio-Blum**, Migros Bank  
**Susanne Alt**, Medartis

📍 BERN 1-3 TRACK: AGILES SERVICE MANAGEMENT

**Reise des digitalen Produktes auf den sieben Wertströmen**

Zusammen suchen wir das sagenumwobene „Digitale Produkt“ und verfolgen seine Reise auf den sieben Wertströmen. Wir analysieren sein Wesen, folgen seinem Lebenszyklus und erleben, wie auf der Reise durch die Organisation die verschiedenen Aspekte zum Vorschein kommen. Wo hinterlässt es seine Spuren? Wo taucht das Produkt unter und das Angebot auf? Wir versuchen zusammen das Geheimnis zu lüften und den Schatz seines Wertes zu heben.



**Urs Tobler**,  
Glenfis AG

📍 BERN 1-3 TRACK: DIGITALE TRANSFORMATION

**Rezeptbuch KI-Transformation – Ansätze, Frameworks, Praxisimpulse**

Künstliche Intelligenz verändert nicht nur Technologien, sondern auch Zusammenarbeit und Unternehmenskultur. Damit die Integration von KI im Service Management gelingt, müssen Organisationen sowohl die technischen Möglichkeiten als auch die kulturellen Voraussetzungen berücksichtigen. In diesem Kurzworkshop erleben die Teilnehmenden, wie sich die verschiedenen Phasen einer KI-Transformation mit geeigneten Werkzeugen und Vorgehensweisen gestalten lassen. Wir beleuchten typische Stolperfallen und zeigen, wie praxisnahe Frameworks wie das Agile Behavioral Change Framework (ABC) oder das COM-B-Modell helfen, Hindernisse zu identifizieren und zu überwinden. Am Ende nehmen die Teilnehmenden ein praxisorientiertes „Rezeptbuch“ mit: konkrete Vorgehensweisen, Reflexionsimpulse und Tools, die direkt im Alltag angewendet werden können – und die sie befähigen, die Integration von KI im Unternehmen wirksam und nachhaltig anzugehen.



**Edo Bezemer**, xample  
**Gabriela Bleuler**, xample



## 📍 BERN 1-3 TRACK: SERVICE INNOVATION & INTEGRATION

### Integration Ops in Action – Von Chaos zu Control

Was passiert, wenn eine IT-Integration plötzlich ihr Eigenleben entwickelt? Und wer behält den Überblick, wenn Tickets, Tools und Teams gleichzeitig durchdrehen? In diesem interaktiven Format erleben die Teilnehmenden IntegrationOps auf spielerische Weise wie IntegrationOps hilft, IT-Service-Integration einfacher, stabiler und transparenter zu machen.

- + Teams übernehmen verschiedene Rollen – vom ITSM-Manager bis zum Supplier – und versuchen, gemeinsam die Kontrolle über eine Reihe von „unberechenbaren“ Ereignissen zu behalten.
- + Mal fliegt eine API um die Ohren, mal bleibt ein Ticket in der Warteschlange hängen – ganz so, wie im echten Leben.

**Doch keine Sorge:** Es geht nicht um Technik, sondern um Zusammenarbeit, Kommunikation und eine Portion gesunden Menschenverstand. Mit Augenzwinkern, Tempo und überraschenden Erkenntnissen lernst Du, wie IntegrationOps hilft, IT-Service-Integration einfacher, stabiler und transparenter zu machen.

**Mitnehmen darfst Du:** Ein paar gute Lacher, neue Denkanstöße – und vielleicht sogar eine Idee, wie sich Integration bei Dir im Unternehmen endlich stressfreier anfühlen könnte.



**Sven S. Grünholz,**  
ONEiO

● 15:05 - 15:30 UHR

### KAFFEPAUSE (25 MIN)

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen und Networking-Sessions



• 15:35 - 16:10 UHR

### GAST-REFERAT

Faszinierendes über das Herz und die Herzmedizin



**Prof. Dr. med. Thierry Carrel**  
Herzchirurg

• 16:15 - 17:15 UHR

### AWARD VERLEIHUNG

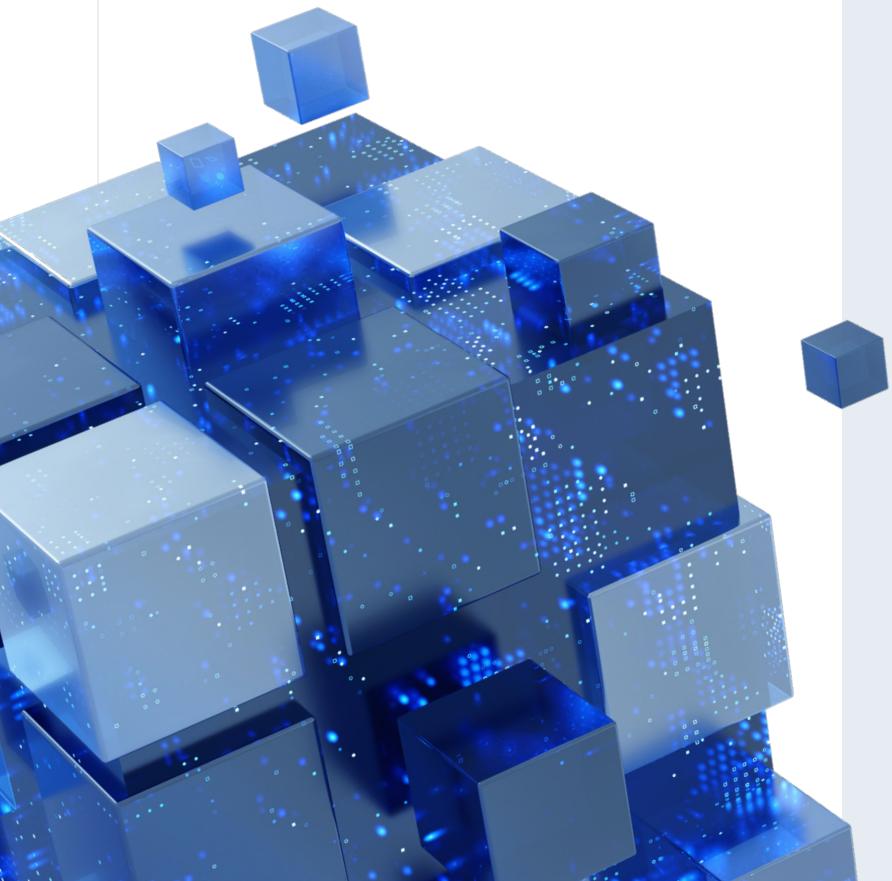


**Sven Ossenberg,**  
Glenfis AG

• 17:15 - 18:30 UHR

### ZUSAMMENFASSUNG, WETTBEWERBSVERLOSUNG & ANSCHLIESSEND APÉRO RICHE

offert von Peoplecert



## DANKE. UNSERE PARTNER:

Medienpartnerschaft:



Sponsoring:



Gast-Organisationen:

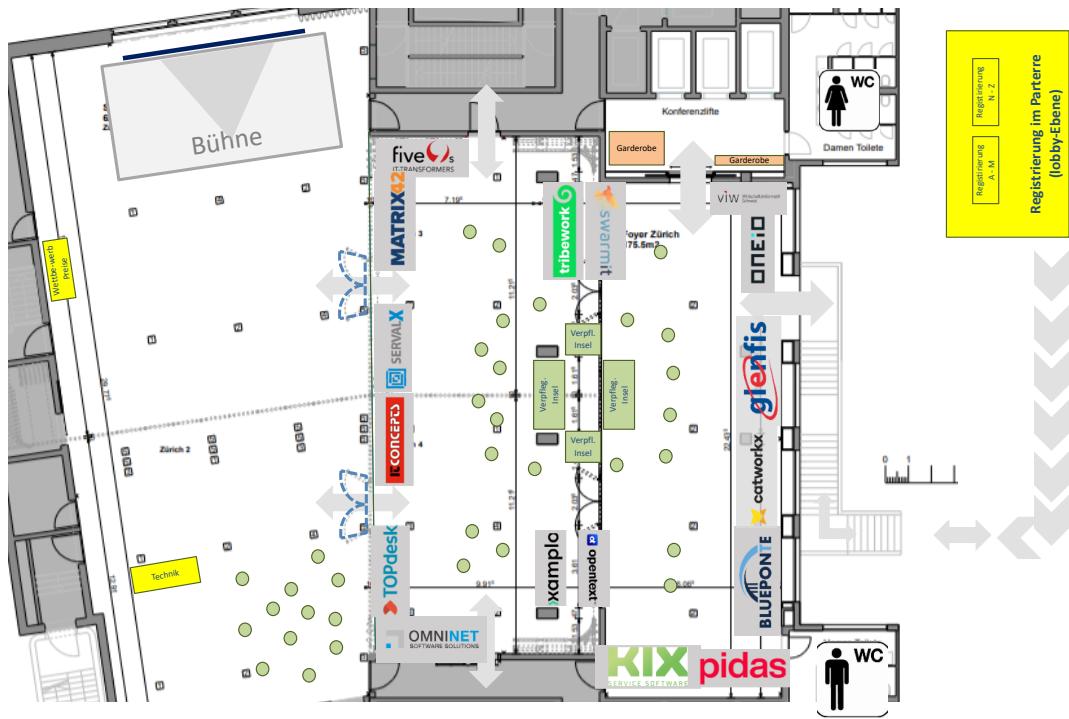


Partner:



### SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL

#### AUSSTELLER UND VERPFLEGUNG (1.STOCK)



### SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL

#### BREAKOUT - SESSION & WORLD COFFEE SESSIONS (7.STOCK)

