

# Informations - & Netzwerk - Event

**26. Oktober 2023**

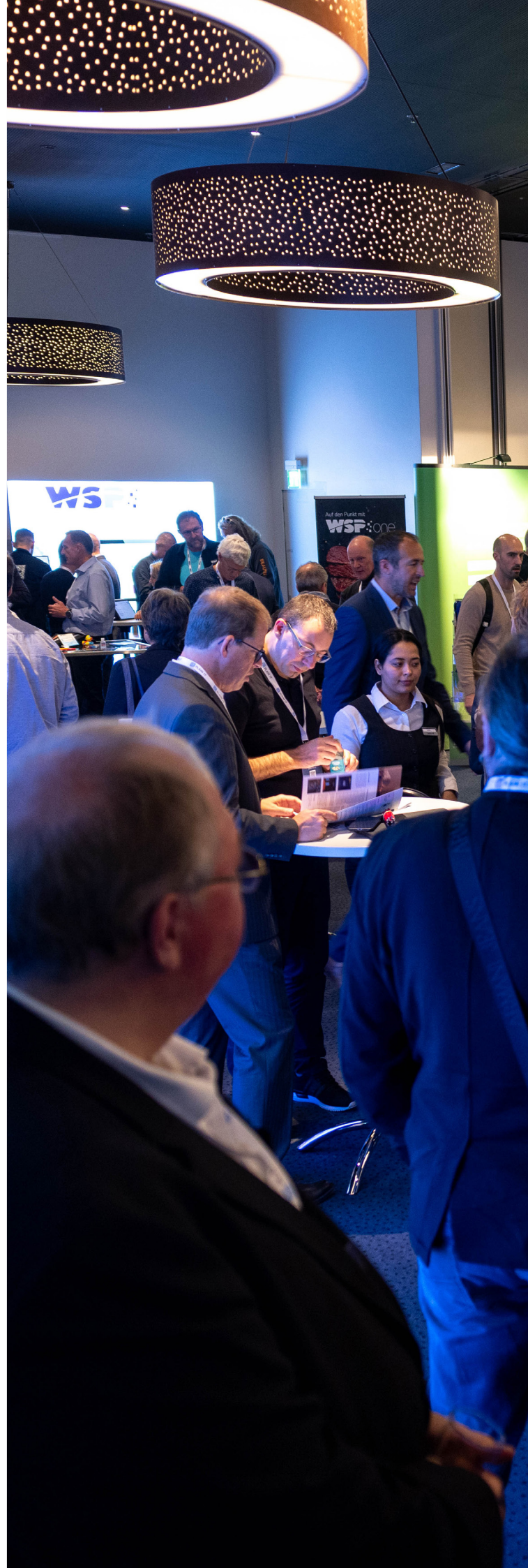
Radisson Blu, Zürich Flughafen

# Beziehungen sind der Schlüssel zur strategischen Partnerschaft!

Heute versuchen viele IT-Organisationen sich innerhalb des Unternehmens als verlässlicher Service Provider zu positionieren. Dies immer mehr in Konkurrenz zu vielen externen und oftmals viel professionelleren Service oder Cloud Anbietern. Dabei gilt es in erster Linie darum, dass die Technologieressourcen im gesamten Unternehmen wie erwartet funktionieren. Aber so eine Partnerschaft reicht heute nicht mehr aus.

Die digitale Transformation zwingt IT-Organisationen, sich von der Denkweise eines reinen Service Providers zu lösen und stattdessen die IT-Organisation als strategischen Partner auszurichten, der dafür verantwortlich ist, den technologischen Wandel innerhalb des Unternehmens zu unterstützen. Damit dieses Potenzial auch genutzt werden kann, ist die Art der Beziehungen ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Gute Beziehungen schaffen Loyalität und Vertrauen. Und genau das sind die wichtigsten Grundpfeiler einer strategischen Partnerschaft. So wird die IT-Organisation nicht bloss die interne IT sondern zur strategischen Marke, auf welche sich die Partner verlassen können.



# Wir freuen uns, Dich am Donnerstag, den 26. Oktober 2023 an unserem Forum begrüßen zu dürfen und mit Dir spannende Fragen zu diskutieren, wie beispielsweise:

- Welche Voraussetzungen muss ich als Organisation schaffen, um eine echte Business Partnerschaft zu ermöglichen?

---

- Was ist der erfolgversprechendste Weg, vom «Order-Taker» zum «Trusted Advisor» ?

---

- Wie erarbeiten wir uns das Label «strategischer Partner»?

---

- Was muss sich in der Organisation ändern, um strategische Partnerschaften zu ermöglichen?

---

- Wie schaffen wir es, als interne IT zum Innovator für das Business zu werden?

---



# Agenda Vormittag

**08:00 UHR**

**Türöffnung und Welcome-Kaffee im  
Radisson Blu, Zürich Flughafen**

**09:00 UHR**

**Eröffnung**

*Martin Andenmatten, Präsident SMFS und CEO Glenfis AG*

**09:15 - 09:45 UHR**

**Why IT Fails – Some Popular Misconceptions**

*Hannes Lubich, VR Infoguard*

**09:45 - 10:15 UHR**

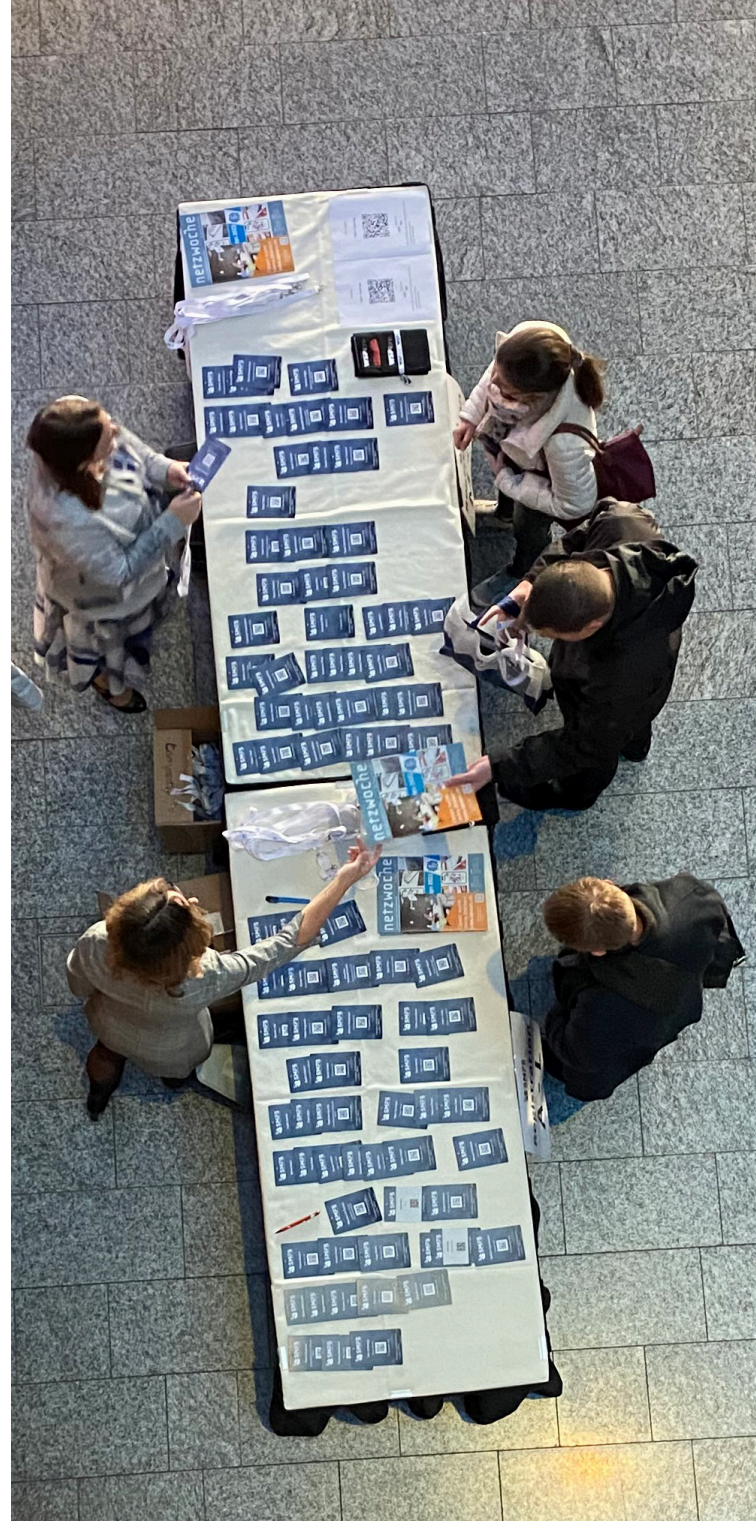
**The Power of Meaningful Relationships in  
Business**

*Jeff Warren, Barkley Consulting Group*

**10:15 UHR**

**KAFFEEPAUSE (45 MIN)**

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen  
und Networking-Sessions





• 11:00 - 11:30 UHR

### Digitalisierung der Unternehmensprozesse: Mit oder ohne IT?

→ Digitalisierung Front-Erfahrungen

---

→ Wer treibt und wer bremst?

---

→ Benutzerimpakt und Diversität

---

→ Braucht es eine IT-Strategie?

---

*Ben Martin, PSI*

• 11:30 - 12:00 UHR

### Fix the system - not the people: how to create a solid system enabling teams to deliver better, faster and safer

→ Broken value streams, how to fix?

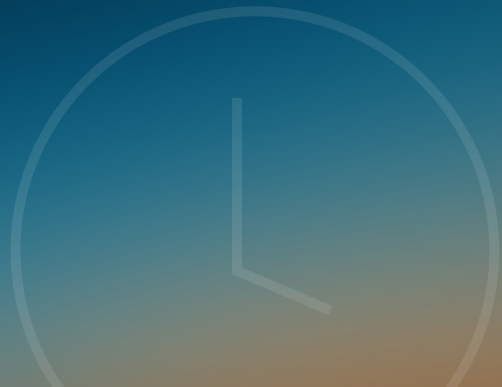
---

*Rob Akershoek, DXC - IT4IT*

• 12:00 - 13:15 UHR

## MITTAGESSEN-PAUSE

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen  
und Networking-Sessions



# Agenda

## Nachmittag

**13:15 - 13:40 UHR** Breakout Sessions (je 30min)

**Track: Agile Service Management – PLENUM**

**ITSM in der Cloud? Einblick (oder Sneak Peak?) in die praktische Umsetzung der Cloud Strategie bei Die Mobiliar**

- Welche Kernziele verfolgt die Mobiliar mit der Umsetzung ihrer Cloud-Strategie?
- Warum erfordert die Cloud ein adaptiertes Betriebsmodell?
- Wo liegen die zentralen Veränderungen (Technologie, Prozesse, Organisation/ Mitarbeitende) ?
- Wie gelingt der Wandel?
- Welche Dos & Don'ts sind für die Cloud Service Management Transition zu empfehlen?

*Stefan Johner, Die Mobiliar*

**Track: Künstliche Intelligenz – Raum Luzern**

**AIOps Reloaded: Enter the AI Matrix with GPT**

Entdecken Sie, wie die fortschrittlichen Algorithmen und neuronalen Netzwerke von GPT mit AIOps verschmelzen und die Landschaft des IT-Betriebs neu gestalten. Machen Sie sich bereit für einen Paradigmenwechsel, der die Realität verändern wird und Bereiche wie das Incident Management, die Anomalieerkennung und die vorausschauende Analytik innerhalb der AIOps Matrix revolutioniert. Sind Sie bereit, sich von herkömmlichen IT-Betriebsmodellen zu verabschieden?

*Matthias Weidinger, BMC Software*



### Track: DevOps – Raum Bern 3

#### **Business-IT Alignment? IT im Business! Erfolgreiche BizDevOps Teams in der Praxis.**

Die Diskussion, wie wir die IT besser auf das Business ausrichten können, ist so alt wie die IT selbst und etwa genauso müssig, wie die Finanzbuchhaltung auf das Business ausrichten zu wollen. Dabei geht es ganz anders und schlussendlich gibt es keine IT Outcomes, sondern nur Business Outcomes.

*Alex Lichtenberger, Impact Matters GmbH*

### Track: Business Relationship Mgmt – Raum St. Gallen

#### **Wie die IT das Business begeistert**

1993 – SMS begeistern die Menschen in der Schweiz. Und was begeistert sie heute? Nein, ein SMS Service ist es sicher nicht mehr. Und wie begeistert die IT das Business? In dem sie umsetzt, was das Business will? Braucht es mehr? Die IT als strategischer Partner, welcher gemeinsam mit dem Business Wachstum und Innovation ermöglicht? Oder ist die passende Lösung dazwischen?

Erfahren Sie, wie die IT das Business begeistern kann, welche Voraussetzungen dafür nötig sind, wie der BRM eine begeisternde IT ermöglicht und warum begeisterte Menschen der Schlüssel zum Erfolg sind.

*Daniel Hubschmid, Glenfis AG*





### Track: Agile Service Management – PLENUM

#### ITIL® in 2024 and beyond

ITIL® 4 wurde 2019 eingeführt - es ist also über vier Jahre alt. Wie die Zeit vergeht! Markus wird über die bisherige Reise, den aktuellen Stand von ITIL® und die Richtung der Entwicklung reflektieren. Was hat gut funktioniert, was hat nicht so funktioniert wie geplant, welche Erkenntnisse hat die Community gewonnen und woran arbeitet das Team jetzt - nehmen Sie an dieser Sitzung teil und hören Sie die Fakten über die Zukunft von ITIL® direkt aus dem Zentrum der Entwicklung.

Markus Bause, VP Peoplecert

### Track: IT Service Management – Raum Luzern

#### Begegnung - Bereicherung - BRM

Verständnis statt Zugeständnis, Zufriedenheit statt Pflichterfüllung, XLAs statt SLAs, Business Relationship Management und Customer Journeys sind so etwas wie das dynamische Duo der Unternehmenswelt. BRMs sind die freundlichen Diplomaten, die sicherstellen, dass alle Bedürfnisse gehört werden, während Customer Journeys die Stimmungsbarometer der IT-Services sind, die Ihnen sagen, ob Ihre Benutzer begeistert, enttäuscht oder einfach nur hungrig sind! Gemeinsam sorgen sie dafür, dass im IT-Reich „Friede, Freude und Eierkuchen“ herrschen. Wirklich? Ist es so einfach?

Was gehört dazu? Was ist zu tun? Welche vielleicht unkonventionellen Hilfsmittel könnten eingesetzt werden?

Begleiten Sie uns auf eine Reise in unsere eigenen Verhaltensweisen und die anderer, um Kundenbeziehungen auf eine neue Ebene zu heben, Begeisterungen auszulösen, intensives Verständnis füreinander zu erlangen und mit Fehlritten professionell umzugehen.

Daniëlle Hellebrand & Stephan Brendel





## Track: Lean Management – Raum Bern 3

### Einblick in die Praxis:

#### Agilität auch in Ausschreibungen! - Wie Lean Startup die Einführung beschleunigt!

Die Zeit der grossen und möglichst perfekten Einführungsprojekte gehört der Vergangenheit an. Orientiert an Lean Startup und dem dazugehörigen Minimum Viable Product (MVP) wird der überlebensnotwendige Funktionsumfang möglichst schnell produktiv gesetzt und in der Folge anhand der praktischen Erfahrungen schnell weiterentwickelt. Die heutigen Service Management Tools bieten dazu auch wichtige Funktionalitäten wie weit entwickelte Standards oder Low-Code Entwicklung. Dies hat viele Vorteile:

- Geringere Belastung des Projektteams
- Weniger Fehlentwicklungen (Schein Muss Anforderungen)
- Einfachere Zusammenarbeit und weniger Missverständnisse
- Schnelle Einführung und damit schneller Nutzen

Was sind die Erfahrungen, welche die Fachhochschule Nordwestschweiz bei ihrem Service Management Einführungsprojekt gemacht hat.

Markus Künzli, FHNW



### Track: Scaled Agile Organization – World Coffee Raum Bern 1-3

Multiple teams working Agile a headache for business?

Experience and experiment in the serious game Fly4You how to scale successfully.

Many of the organizations who are doing 'digital transformations' are confronted with multiple agile teams in a value chain. The challenge is to prevent delay in delivery, reduce dependencies, be agile to embrace changes, handle unplanned issues and create value together. Business representatives and multiple teams contributing to one value chain makes collaboration and communication key. In the serious game Fly4You, participants will experience scaling agile from strategy to execution. They will translate business goals to strategic themes, prioritize a backlog, run a full PI Planning exercise, and will experience how to deal with issues during the PI execution.

*Claudine Koers, GamingWorks*

### Track: Multiprovider Management – World Coffee Raum Bern 1-3

#### Die „Digitale Schweiz“, SIAM Burger und Wollewickeln

Wenn ich doch diese 2 Dinge vermeiden könnte: Zeitverschwendung und Schuldzuweisungen. Geht es Ihnen auch so? SIAM ist eine wundervolle Antwort auf diese beiden Punkte. Ich erkläre in diesem teilweise interaktiven Workshop SIAM so, dass Sie erfahren, wie es sich anfühlt, wenn man SIAM einführt. Wir reden über die „Digitale Schweiz“ - zwischen Unternehmen einen neutralen Ort bilden, um Konflikte zu lösen. Leider können wir über den SIAM Burger nur reden.

*Christian Zander, Gentlemen Group*

### Track: Agiles Service Management – World Coffee Raum Bern 1-3

#### Flexibilität und Anpassungsfähigkeit im Service Management

In unserem interaktiven Workshop analysieren wir gemeinsam die aktuellen Herausforderungen und Potenziale im Service Management. Entdecken Sie, wie Ihre Organisation von gesteigerter Flexibilität und Anpassungsfähigkeit profitieren kann und erörtern Sie, ob die Zusammenarbeit mit externen Partnern der Schlüssel zu grösserer Effizienz und Innovation sein könnte. Tauschen Sie sich mit Branchenkollegen aus und gestalten Sie Ihre Zukunft im Service Management aktiv mit!

*Bernhard Nyffenegger, Matrix42 und Tino Möller, Futuredat*



## Track: Business Relationship Mgmt – World Coffee Raum Bern 1-3

### High-Performing BRM

The world has changed. Power has shifted from the organization to the consumer and constituent. Technology is no longer a means to run operations but a focus on growth and competitive advantage. IT organizations have become critical to an organizations survival and must transform from a reactive, “keep the lights on” organization to one that drives growth, efficiency, and effectiveness. Traditional thinking no longer works. To survive, organizations must think and act differently. And BRM will be there to lead the change. Learn in this session why BRM is so critical to the future of IT and what it means to be a high-performing BRM. Hear from experts in both IT and BRM the critical role BRM plays in the future of IT.

Jeff Warren and Maria Rickli

15:05 - 15:35 UHR

## KAFFEPAUSE

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen  
und Networking-Sessions



15:35 - 16:15 UHR

### Gast-Referat: Das orchestrale Wechselspiel unterschiedlicher Kompetenzen ist ein Zukunftsmodell

Der Dirigent, Musikproduzent und Coach Christian Gansch demonstriert Ihnen die Gemeinsamkeiten zwischen Unternehmens- und Orchesterstrukturen und was sich daraus für den Berufsalltag ableiten lässt. Ein funktionierender Orchesterapparat ist ein Paradebeispiel für effiziente Management-, und Führungsstrategien. Wer gibt den Ton an? Wie viele Solisten verträgt ein Team? Wie entwickeln Mitarbeiter Motivation und Engagement? Welche Freiheiten und Verantwortungsbereiche gibt es für den Einzelnen? Wie werden Entscheidungen herbeigeführt, wie wird kommuniziert? Welche Stimme hat wann Priorität? Wie erarbeiten sich Führung und Team Ideen und Innovationen? Warum führt Routine zum Stillstand? Christian Gansch's origineller Blick hinter die Kulissen der Orchesterwelt beantwortet Ihnen diese Fragen, die Sie in Ihrem Unternehmensalltag inspirieren werden.

Christian Gansch

16:15 - 17:15 UHR

### Award Verleihung

Sven Ossenberg, Glenfis AG

17:15 - 17:30 UHR

### Verlosung Partner Preise, Zusammenfassung und Überleitung zum Apéro

Beda Rickenbacher, Vize-Präsident SMFS

AB 17:30 - 18:30 UHR

### Apéro Riche



## WIR DANKEN UNSEREN PARTNERN FÜR DIE UNTERSTÜTZUNG:

### Medienpartnerschaft:

netzwoche

### Sponsoring:

PeopleCert  
All talents, certified.

Van Haren  
PUBLISHING

### Gast-Organisationen

DACH

### Partner:

PLAIN IT

bmc | Run and Reinvent

CONCEPTS

MATRIX42

KIX  
SERVICE SOFTWARE

glenfis

TOPdesk

opentext™

ONEiO

lomiido

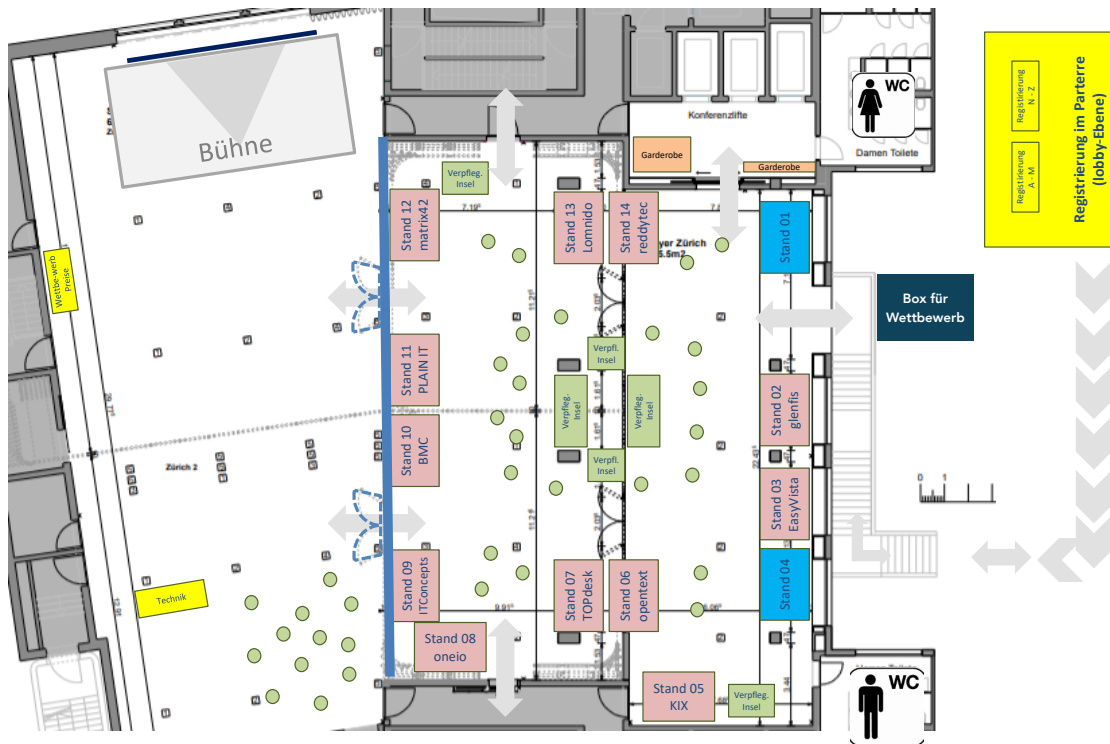
REDDVTEC

EASYVISTA™



## SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL

### Aussteller und Verpflegung (1.Stock)



## SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL

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

