

13. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2017

Am 28. 3. 17 fand auch dieses Jahr wieder das IT-Servicemanagement Forum im Technopark Zürich statt, dieses Jahr zum 13. Mal. Das Event, welches von BITSeN.ch, itSMF Schweiz, itSMF Österreich, Future Network und CON•ECT Eventmanagement gemeinsam veranstaltet wurde, hatte – wie auch schon im Vorjahr – über 100 Teilnehmer. Wie gewohnt moderierte Miguel-Angel Jiménez gemeinsam mit Angelo Leisinger die Veranstaltung.

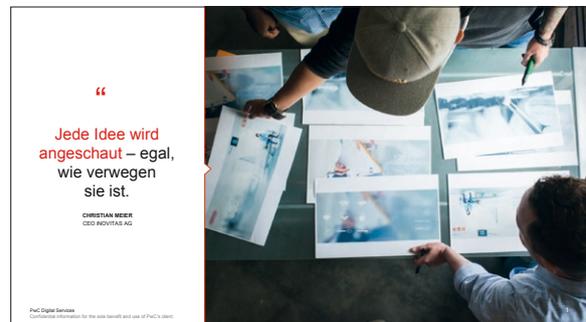
Eröffnet wurde das Event durch eine Ansprache von BITSeN.ch, itSMF Austria und CON•ECT.



Bettina Hainschink (CON•ECT), Miguel-Angel Jiménez, Angeleo Leisinger (BITSeN.ch)

Der erste Vortrag der Tagung wurde von **Holger Greif (PwC)** zum Thema »Digitalisierung – wo stehen Schweizer KMU« gehalten. Darin ging es u. a. darum, dass die Größe der Unternehmen negativ mit dem Alter der Geschäftsleitung korreliert und dass die am stärksten digitalisierten Unternehmen oft zu der Telekommunikations- und Medienbranche gezählt werden oder dem öffentlichen Sektor angehören. Weiters wurde angesprochen, dass neue Geschäftsmodelle bei den Entscheidungsträgern heute noch zu wenig als Chancen betrachtet werden und im Bereich des Kundenkontaktes immer noch auf Albewährtes gesetzt wird. Unternehmen, die sich für eine Transformation des Geschäftsmodells entschieden haben, sehen sich

heute konkurrenzfähiger. Dazu sagt Greif: »Erfolg hat das Unternehmen, welches mehrere Eisen ins Feuer wirft«. Er ist auch davon überzeugt, dass man durch die Digitalisierung einen Vorsprung gegenüber der Konkurrenz gewinnen kann.



Darauf folgte ein Vortrag von **Kay Zoller (Personalamt, Kanton Thurgau)**, der das Thema »Digitalisierung im Bereich Human Resources im Kanton Thurgau durch eine flexible ITSM-Lösung« behandelte. Dies umfasste eine Kurzvorstellung des Kantons Thurgau, die Ausgangslage, die Vorgehensweise sowie Fazit und Ausblick. Besonders schön war zu spüren, wie viel Begeisterung Kay Zoller für seine IT-Abteilung und den Tool-Lieferanten (kyberna) empfindet.



Personalamt	Thurgau
Lessons Learned	
<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Zeit! • Früher Einbezug der IT Abteilung • Videoanleitungen mit Direktzugriff für Enduser • Klare Prozessdefinitionen • Abhängigkeiten Führungsorganisation aufzeigen 	



Service Integration and Management A Definition

SIAM is a function that uses standards to coordinate service delivery to work consistently together to deliver business benefits.

- across different internal and external providers
- provide case IT Service even different providers are involved
- Services and service quality are offered and controlled based on customer needs

Starting Point: Your Service Delivery Framework

The composition of IT Services and the way to deliver them

Objectives of the Service Delivery Framework of the Future

- Provide a Service Portfolio that reflects the needs of the end-users and customers
- Define the ideal Organization which supports your Service Delivery best
- Focus your staff on the skills needed for delivering future IT Services
- Implement the processes needed to deliver fast and cost efficient IT Services
- Define the sourcing strategy and integrate multiple providers in your service provision

Christian Baier (KARER Consulting) referierte zum Thema »Service Integration and Management (SIAM) – die Zukunft der Provider-Orchestrierung«. Wir danken Christian Baier für das rasche Einspringen für einen ausgefallenen Referenten. Er hat uns in sehr kurzer Zeit eine große Menge Information nähergebracht.



Anschließend trug Herr **Gerald Hauser (Markant Handels und Service GmbH)** zum Thema »Vom Service Desk zum Service Center bei Europas größter Handels- und Dienstleistungskooperation« vor. U. a. wurde die Wichtigkeit der Kennzahlenanalyse bei einer Ausweitung des Serviceangebotes herausgestellt.



ESM – Need ist erkannt und wächst weiter

Firmen konzentrieren ihre Investitionen auf den Servicekatalog, der im Sinne eines Enterprise-Service-Managements (ESM) wachsen soll.

Quelle: <http://www.computerwoche.de> - IT- und Enterprise-Service-Management, 26.04.2016

Elisabeth Gehlert (Freshdesk) hielt einen Vortrag zum Thema »Erfolgskriterien für einen erfolgreichen Service Desk«. Dabei wurden oft auftretende Probleme bei der Einführung neuer Tools und Services behandelt. Denn obwohl jedem modernen Unternehmen klar ist, dass diese primär dazu eingeführt werden sollten, die Produktivität zu erhöhen, Kosten zu minimieren und Umsätze zu steigern, gibt es dennoch unzählige Beispiele, die gegenteilige Resultate mit sich bringen: ein hohes Investment, eine holprige Einführung, geringe oder gar keine Adoption der Neuerung durch die Mit-



USU Valuation – die Usergroup

- Direkte Einflussnahme auf den Anbieter / Hersteller
- Nutzung des Kollektivs der Usergroup zur Erhöhung der Durchsetzungsstärke
- Breiter Austausch in der Community
- Profitieren vom Wissen aller
- Informationsvorsprung durch bevorzugte Info von USU zu Neuerungen

arbeiter des Unternehmens. Verbesserung = 0, kein Return of Invest, hohe Kosten. Die Gründe dafür wurden in dem Vortrag aufgelöst und anhand dreier europäischer Firmen aus verschiedenen Branchen veranschaulicht.

Umberto Annino (ISACA Switzerland) referierte in seinem Vortrag über »Cyber Security – der (kleine?) Unterscheid zu ICT-Security und Information Security.« Denn der Begriff »Cyber-Security« dominiert



Marketing und Kommunikation in der ICT. Eine genaue Abgrenzung des Begriffs ist dennoch schwierig. In seinem Referat sprach Annino darüber, was der Begriff für das Servicemanagement und Incident Management bedeutet. Er betont dabei auch, dass Technik in Bezug auf Sicherheit sogar sehr günstig ist, denn Investitionen in Menschen und Prozesse kosten am meisten.

»Es gibt die Cyber Abwehr und die Cyber Defense. Sie sehen, wir befinden uns hier wohl im Krieg.«



Über das Thema »Technik versus Compliance – Fallstricke im Tagesbetrieb« berichtete im Anschluss **Rey Schallberger (brainwaregroup)**, um darzustellen, dass höchstmögliche Verfügbarkeit und Flexibilität bei businesskritischen Anwendungen essentiell sind. Genau damit wachsen aber Compliance-Risiken oft unbemerkt an. Fokus wurde auf den Nutzen integrierter Inventarquellen zur Sicherstellung von Compliance-Prozessen ohne betriebliche Behinderungen am Thema von Oracle-Datenbanken gelegt.

»Andere Teams haben andere Ziele, somit eine andere Wahl der Prioritäten.«

Pierre Giandesin (UBS) widmete sich dem Thema »Anwendererfahrungsberichte der UBS zum Self-Service-Portal der UBS und dessen Einsatz im Non-IT-Bereich«. Hier wurden Punkte wie Ticketreduktion durch Self-Service, Integration des Portals in die Suchfunktionen sowie Usability besprochen.



»Self-Service ist die Nutzung des Potenzials der Benutzer, sich selbst helfen zu wollen.«

Das sehr an gelebter Praxis orientierte Referat fand ein ausgesprochen interessiertes Publikum, das viele Fragen stellte.



Der Vortrag von **Mathias Traugott (Punctdavista)** beschäftigte sich mit dem Gebiet »Service Excellence trotz »Wind of change«. Was bleibt, ist die Veränderung; was sich verändert, bleibt. Bei diesem Referat wurde ein Einblick in das Verdrängen bewährter Industrien durch Technologien gegeben. So mischt z. B. AirBnB das Hotel-Geschäft auf und Amazon schreibt die Logistik neu. Service Excellence muss neu definiert werden und der »Wind of Change« geht an keiner Branche spurlos vorüber. Das Gebot ist: mehr Fernrohr und weniger Rückspiegel.

»Man sagt Veränderung als Chance. Ich sage Veränderung als Pflicht.«

AGENDA DER VERANSTALTUNG

Digitalisierung – wo stehen Schweizer KMU?

Holger Greif (PwC)

Digitalisierung im Bereich Human Resources im Kanton Thurgau durch eine flexible ITSM-Lösung

Kay Zoller (Personalamt, Kanton Thurgau)

Service Integration and Management (SIAM) – die Zukunft der Provider-Orchestrierung

Christian Baier (KARER Consulting)

Vom Service Desk zum Service Center bei Europas größter Handels- und Dienstleistungskooperation

Gerald Hauser (Markant Handels und Service GmbH)

Erfolgskriterien für einen erfolgreichen Service Desk

Elisabeth Gehlert (Freshdesk)

Cyber Security – der (kleine?) Unterschied zu ICT-Security und Information Security

Umberto Annino (ISACA Switzerland)

Technik versus Compliance – Fallstricke im Tagesbetrieb

Rey Schallberger (brainwaregroup)

Anwendererfahrungsbericht der UBS zum Self-Service-Portal der UBS und dessen Einsatz im Non-IT-Bereich

Pierre Giandesin (UBS)

Service Excellence trotz »Wind of Change«

Mathias Traugott (Punctdavista)

»When the technocrates leave the field, design thinkers fill this vacuum.«

Dr. Helmut Steigele (CascadeIT)

Den abschließenden Vortrag der Veranstaltung hielt **Dr. Helmut Steigele (CascadeIT)**. Er berichtete über »When the technocrates leave the field, design thinkers fill this vacuum«. Damit erklärte er, was hinter dem Begriff »Design Thinking« steckt, wie, wo und an welchem Ort es in der Praxis der Digitalisierung und des Servicedesigns zur Anwendung kommt und wo die Berührungspunkte zu weiteren Leitthemen des IT-Servicemanagement sind.



»Man muss jeden Schmerz und die Lust des Kunden spüren, um eine Lösung zu finden.«

Mag. Bettina Hainschink
itSMF Austria

Veranstalter:

**Business- & IT-Service
Netzwerk Schweiz**



Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN.ch verpflichtet.

CON•ECT Eventmanagement

bietet Technologie- und
Business Themen in Form
von informativen Semi-



naren und Konferenzen an. CON•ECT Eventmanagement baut die Brücke zwischen IT-Anbietern und IT-Anwendern aus der Wirtschaft, dem öffentlichen Bereich sowie der Forschung. Unter Mitwirkung der grössten Key-Player recherchiert CON•ECT Eventmanagement IT- und Business-Trendthemen und kommuniziert diese zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. <http://www.conect.at>

**Das Österreichische IT Service
Management Forum (itSMF)**

hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.



Die Veranstaltung wurde unterstützt von:



Firmenprofile

brainwaregroup

Die brainwaregroup entwickelt und implementiert Softwareprodukte der Marken Columbus und Spider für die Bereiche Software Management, Software Asset Management, Vertragsmanagement und Service Desk. Kunden sind mittlere und große Unternehmen aus allen Branchen. Seit über 25 Jahren ist die brainwaregroup Anbieter von branchenunabhängigen Softwarelösungen für IT- und Business-Verantwortliche. Die Leidenschaft des Unternehmens für Menschen und Technologie zeigt sich in ganzheitlich anwendbaren Lösungen, die technische und betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten vereinfachen. Die brainwaregroup verfügt über ein internationales, hoch qualifiziertes Team, das Vertrieb, Consulting/Integration, Training und Support für die angebotenen Lösungen sicherstellt.



CIS

Vertrauen. Eine solide Basis für Erfolg. CIS bietet als lokaler und internationaler Zertifizierungspartner Vorteile, die sich rechnen. Impulse: CIS-Auditberichte liefern detaillierte Stärken/Schwächen-Analysen Mehrwert: Vorsprung bei Ausschreibungen durch anerkanntes ISO-Zertifikat Vertrauen: Hohes Ansehen der CIS-Zertifikate weltweit bei Kunden & Behörden Synergien: bis zu 30 Prozent Ersparnis durch Kombi-Audits, auch mit ISO 9001 Fachwissen: profunde Expertise durch CIS-Spezialisierung auf IT-affine Standards Internationalität: Nutzen Sie CIS-Services aus einer Hand – in mehr als 30 Nationen Unsere Erfahrung zu Ihrem Vorteil: CIS-Auditoren bringen ihr Know-how praxisnah ein Fachwissen aus erster Hand, direkt von Ihrem Zertifizierungspartner, bieten die CIS-Lehrgänge zu ISO 27001 und ISO 20000. CIS-Personenzertifikate für ISO 27001 sind aufgrund der Akkreditierung staatlich anerkannte Dokumente. Ein Sprungbrett für die weitere Karriere. Als akkreditierter Zertifizierungspartner ist CIS auf Informationssicherheit, Cloud Computing, IT-Services, Rechenzentren sowie auf Business Continuity Management spezialisiert. Das hohe Ansehen von CIS-Zertifikaten im In- und Ausland erweist sich als veritabler Vorteil im Wettbewerb – sowie oftmals auch als ein »Türöffner« in ausländischen Genehmigungsverfahren.



Cordaware GmbH Informationslogistik

Cordaware GmbH Informationslogistik hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinformed werden Anwender zielgenau und unverzüglich über Störungen etc. informiert. Cordaware GmbH Informationslogistik | Derbystraße 5, 85276 Pfaffenhofen | www.cordaware.com Link zur Homepage: <http://www.bestinformed.org/de/>



Freshdesk

Freshdesk wurde 2010 in Chennai, Indien mit dem Ziel gegründet, Kundenservice erfrischend einfach zu gestalten – mithilfe cloudbasierter Supportsoftware, die für die Kunden das bestmögliche Resultat und für die Kundenservice-Bearbeitung eine einfache Handhabung garantiert. Heute hat Freshdesk mit seiner IT-Supportlösung Freshservice, seiner Kundensupport-Lösung Freshdesk und seinem Customer Relationship Management Tool Freshsales weltweit über 100 000 Kunden und über 1000 Mitarbeiter, ist ISO-27001-zertifiziert und bietet speziell für den DACH-Markt ein Datenzentrum in Frankfurt/M. an. Freshservice ist das innovative, cloudbasierte IT-Service Desk Tool der Firma Freshdesk. Ausgerichtet an den ITIL-Prozessen, jederzeit mobil verfügbar und intuitiv bedienbar steigert es für die Service-Desk-Mitarbeiter die Effizienz und Produktivität und stellt gleichzeitig sicher, dass die Endnutzer innerhalb von kürzester Zeit die richtige Lösung zu ihren gemeldeten Incidents erhalten. Freshservice bildet den gesamten Lebenszyklus von IT-Themen ab; von Incident, Problem, Change, Release, Asset und Contract Management bis Knowledge Base und Service Katalog. Unter den mehr als 10 000 zufriedenen Kunden sind z. B. auch Tesla, Honda, FitBit und moneycorp.



Genesis Swiss Team AG

Die Genesis Swiss Team AG ist ein börsennotierter Europäischer ITConsulting- und Lösungsanbieter mit Hauptsitz in Levallois-Perret bei Paris. Genesis Swiss Team AG ist mit über 3500 Mitarbeiter und einem Umsatz von 442 Mio Euro (2014) in 20 Länder in Europa und im nahen Osten tätig. Genesis Swiss Team AG wurde 1996 gegründet. Der Hauptsitz befindet sich in Ostermundigen, Zweigstellen in Zürich und Les Acacias. Als Genesis Swiss Team AG planen, realisieren und betreiben wir in der Schweiz Lösungen in den Bereichen IT-Service Excellence (Service Management und Service Assurance), Cloud und IT Transformation, Risk & Security Management und IP/DNS/DHCP Management (DDI). Wir bieten unseren Kunden »Best Practices« Komplettlösungen aus einer Hand und arbeiten dabei eng mit langjährigen Partnern zusammen. Zu unserem Kundenstamm zählen große und mittlere Unternehmen aller Branchen, national und international.



ISACA Switzerland Chapter

ISACA ist der internationale Verband für Spezialisten aus dem IT-Audit-Bereich. Ge-gründet im Jahr 1969 haben wir heute weit über 140 000 Mit-glieder. Das Switzerland Chapter wurde 1988 als Verein ge-gründet und zählt mit den heute über 1300 Mitgliedern zu den grossen Töchtern von ISACA. ISACA ist zusammen mit dem IT Governance Institute der grösste Know-how-Provider für:



- Information Systems Audit
- Information Security
- IT Enterprise Governance
- Risk and Information Systems Control

KYBERNA AG

Die KYBERNA AG mit Hauptsitz im Liechtensteinischen Vaduz entwickelt seit 30 Jahren innovative, massgeschneiderte Lö-sungen für die Geschäftsbereiche Business Software und IT-Infrastruktur. Ziel der kundenorientierten Lösungen ist die Effizienzsteigerung von Unternehmensprozessen. Link zur Homepage: <http://www.kyberna.com>



Microdyn

Die MICRODYN AG ist seit 10 Jahren regionaler und zertifizierter BOMGAR Partner in der Schweiz. Sie ist spezialisiert auf Enterprise Remote Control und Privileged Access Management sowie IT-Security-Lösungen.



PLAIN IT AG

»PLAIN IT – IHR PARTNER IM SERVICE MANAGEMENT FÜR EINEN EXZELLENTEN UND EINZIGARTIGEN SERVICE«



»Unser Service führt Sie weiter«

– dies ist nicht nur unser Leitsatz, sondern er bestimmt gleichzeitig auch die tägliche Herausforderung bei Service Management-Projekten unserer Kunden unser Bestes zu geben.

Die PLAIN IT AG kann auf langjährige Erfahrungen im Service Management zurückgreifen und ist Kompetenzzentrum für Cherwell Service Management®. Wir bieten Ihnen Beratung, individuelle Konzepte und kompetente Realisierung von Service-Management-Lösungen aus einer Hand. Besuchen Sie uns an unserem Stand, wir gehen gerne auf Ihre Bedürfnisse ein.

Link zur Homepage: www.plain-it.ch

Punctdavista

Weitblick! Durchblick!
Ausblick!
Wir starten da wo Sie stehen



Seit 14 Jahren unterstützt und berätet die Punctdavista AG mit Sitz in Aarau in der Schweiz, einer Niederlassung im französischsprachigen Cheyres und einer Repräsentanz in Hamburg Ihre Kunden bei allen Fragestellungen rund um die Digitalisierung:

Von der Entwicklung, Definition und Etablierung der Strategie bis hin zur Umsetzung im Tagesgeschäft inklusive dem Management des organisatorischen Wandels.

Im Fokus unseres Handelns steht stets das Geschäft unserer Auftraggeber. Mit praxisnahen und erprobten Instrumenten, Methoden und Ausbildungen bieten wir die passenden Lösungen.

Wir starten da wo Sie stehen, handeln mit Weitblick, verschaffen Durchblick und sorgen für Ausblick!

Weitere Informationen: www.punctdavista.ch

USU AG

Wir unterstützen Sie mit umfassenden, ITIL®-konformen Lösungen für das strategische und operative IT- und Enterprise Service



Management. Mit der Valuation-Suite steuern Sie sämtliche Serviceprozesse und schaffen Transparenz über Ihre Servicekosten sowie IT-Infrastruktur. Damit können Sie Services effizient planen, überwachen und verrechnen. Ergänzt wird das Portfolio durch die USU-Anwendungen Service Intelligence für IT Analytics und Smart Link für Self-Service. Mehr auf www.bsm.usu.de