

# 18. Swiss Business & IT- Servicemanagement Forum 2021



- **Keynote: Stephan Aier (Universität St. Gallen): Digitale Plattform Ökosysteme – Architekturherausforderungen**
- **Die kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation bei Helvetia IT**
- **Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk**
- **Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front bei Modis**
- **Globale Cloud Anbieter und länderspezifische Herausforderungen – Cybersecurity und Compliance**
- **Wie gut die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps informiert!**
- **Künstliche Intelligenz und Datenstrategie**

Mit freundlicher Unterstützung von:



modis

CON●ECT  
INFORMUNITY  
BITSeN.ch

## HYBRID-EVENT

17. September 2021, 9.00–15.00 Uhr  
Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

### ReferentInnen und Moderation:

**Stephan Aier** (Universität St. Gallen), **Claudia Borst** (Modis), **Bettina Hainschink** (CON●ECT Eventmanagement), **Miguel-Angel Jiménez** (Bank Julius Bär), **Sven Lehmann** (Modis), **Angelo Leisinger** (CLAVIS klw AG), **Kai Mingard** (Migros), **Daniel Reimann** (Helvetia IT), **Almudena Rodriguez Pardo** (Rodriguez Pardo & Assoc), **Sven Schaub**, **Benedikt Stürmer-Weinberger** (Cordaware) und andere

Das Event findet entsprechend den Regeln der aktuellen Lage statt.

itSMF  
IT Service Management Forum  
Austria

## AGENDA

### **Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation:**

#### **Service Orchestrierung im Überblick**

Daniel Reimann (Helvetia IT)

### **Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk**

Sven Lehmann, Claudia Borst (Modis IT Outsourcing GmbH)

### **Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail Kollaps«?**

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

### **Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front**

Kai Mingard (Migros)

### **Globale Cloud-Anbieter und länderspezifische Herausforderungen**

Sven Schaub

### **Scaled Agile Framework (SAFe) und ITSM: Die Schöne und das Biest?**

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assoc)

### **Best Practices**

#### **Special Keynote:**

### **Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen**

Stephan Aier (Universität St. Gallen)

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 18. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN, dem itSMF Schweiz und itSMF Österreich in bewährter Partnerschaft mit CON•ECT Eventmanagement, net.IT und Future Network veranstaltet wird, finden Sie wieder topaktuelle Themen und Trends, die beleuchtet werden:

- Keynote: Stephan Aier ( Universität St. Gallen) Digitale Plattform Ökosysteme – Architekturherausforderungen
- Die kundenzentrierte & Service-orientierte Organisation bei Helvetia
- Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk
- Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front bei Migro
- Globale Cloud Anbieter und länderspezifische Herausforderungen – Cybersecurity und Compliance
- Wie gut die IT ihre Anwender im Zeitalter des E-Mail-Kollaps informiert!
- Künstliche Intelligenz und Datenstrategie

Wenn Sie die Konferenz besuchen, werden Sie nicht lernen, wie man Servicemanagement-Prozesse rigoros und bürokratisch umsetzt. Vielmehr werden Vorträge gebracht, wie die wichtigen Dinge im Servicemanagement internationalisiert wer-



**Miguel-Angel Jiménez**  
(Bank Julius Bär)



**Bettina Hainschink**  
(CON•ECT Eventmanagement)

den, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Servicemanagement-Prinzipien neue Wege für die eigene Organisation findet.

Wir freuen uns, Sie auf der diesjährigen Tagung begrüßen zu dürfen.

*Mag. Bettina Hainschink (CON•ECT Eventmanagement)  
und Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch)*

## **Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick**

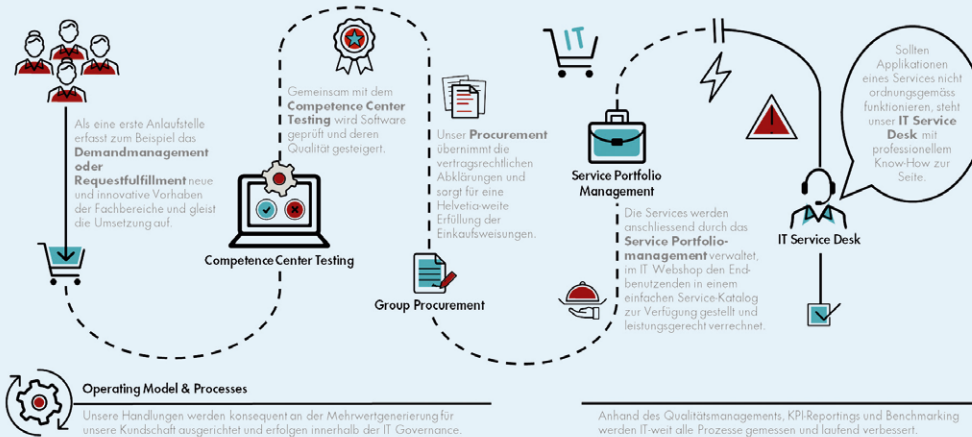
Das Ressort Service Management hat zum Ziel, Services im Einklang mit der Unternehmens- und IT-Strategie bereitzustellen, zu gewährleisten und während ihres gesamten Lebenszyklus zu steuern und zu verwalten, um sicherzustellen, dass sie jederzeit den Erwartungen der Leistungsbezieher entsprechen und einen geschäftlichen Nutzen zu wettbewerbsfähigen Kosten liefern. Das Ressort Service Management gibt Standards und Richtlinien für die gesamte IT vor, bietet Transparenz über TCO und fördert dabei eine kontinuierliche Steigerung der Servicequalität und -effizienz. Dazu baut das Ressort Service Management eigene Capabilities im Bereich IT Service Management weiter aus.

Group Procurement unterstützt bei der strategischen und operativen Beschaffung von Produkten, der Vergabe von Dienstleistungen und den



**Daniel Reimann**  
(Helvetia IT)

## "Wir orchestrieren die Serviceerbringung in der IT und sichern sie"



sich daraus ergebenden Vertragsbeziehungen. Auf diese Weise bilden wir die Schnittstelle zwischen unseren unterschiedlichen Fachabteilungen, Mitarbeitern und Lieferanten. Als zuverlässiger Partner ermitteln wir dabei bereichsübergreifende Bedarfe und decken diese nachhaltig und effizient.

Durch die Anwendung der effektiven Beschaffungsstrategie kann das Preis-/Leistungsverhältnis optimiert und Beschaffungssynergien genutzt werden.

### Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk

Am Beispiel eines Kunden aus der Versicherungsbranche stellen wir drei Formen der Zusammen-

arbeit im Service Desk vor (z. B. Co-Partnering) und gehen auf kundenseitige Anforderungen an uns als neuen Service Desk Provider ein. Im Verlauf des Vertrages stellen wir Lösungen im konkreten Kundenprojekt mit speziellem Fokus auf Automatisierung vor (z. B. E-Mail-to-Ticket, automatisierter Passwort Reset). Im Anschluss stehen mögliche Weiterentwicklungen durch Automatisierung (z. B. biometrische Lösungen, ChatBot) und Vorteile für die Service Erbringung im Fokus.



Kai Mingard (Migros)

## Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?

- Kommunikation in Unternehmen
- Zentrale Störungen belasten Anwender und die IT
- Reaktive oder proaktive Anwenderinformation im IT-Service Management
- Informationslogistik
- Best Practice



Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

## ServiceDesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front

In einer sich immer schneller bewegenden VUCA-Welt stellen sich einer Supportorganisation und deren Anwender neue Herausforderungen, die es anzugehen gilt. Das meiste ist nicht durch Corona entstanden, sondern wurde durch Corona »nur« beschleunigt. Collaboration, flexible Arbeitszeiten, Herausforderungen wenn alle, auch das eigene Team, von Zuhause aus arbeiten sind nur ein paar davon. Im März 2020 habe ich, mit dem Start des ersten Lockdown, den ServiceDesk des Migros-Genossenschaftsbund übernommen und möchte ein paar Auszüge meiner Erfahrungen und Learnings mit Ihnen teilen.



Sven Lehmann, Claudia Borst (Modis IT Outsourcing GmbH)

## Globale Cloud-Anbieter und länderspezifische Herausforderungen

Sven Schaub

In meinem Erfahrungsbericht möchte ich aufzeigen, wie globale Service Provider und ihre globalen Services auf einmal zu länderspezifischen Herausforderungen werden. Hintergrund ist das seit Juni 2017 in China gültige Cyber Security Law, welches Anforderungen enthält, die Auswirkungen auf globale ITSM-Prozesse haben können. Ist diese eine einmalige Angelegenheit? Kann man sich auf so eine Situation vorbereiten? Können alle ITSM-Prozesse einfach 1:1 übernommen werden?

## Scaled Agile Framework (SAFe) und ITSM: Die Schöne und das Biest?

Mittlerweile wissen wir, dass die organisatorische Agilität für die meisten Branchen keine Option ist! Organisatorische Agilität, auch Business Agility genannt, erfordert, dass alle an der Bereitstellung von Lösungen Beteiligten – *Geschäfts- und Technologieführer, Entwicklung, IT-Betrieb, Recht, Marketing, Finanzen, Support, Compliance, Sicherheit und andere* – Lean- und Agile-Praktiken anwenden, um kontinuierlich innovative, qualitativ hochwertige Produkte und Services schneller als die Konkurrenz liefern zu können.

Die organisatorische Agilität hat in Zeiten hoher Komplexität einen hohen Einfluss auf das ITSM,



Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assoc)

weil hier eine sehr flinke IT geschaffen werden muss. Wie können wir nun erfolgreiche organisatorische Agilität mit einem effizienten ITSM in unserem Unternehmen vereinen? Scaled Agile Framework (SAFe), die beliebteste Skalierungsmethode, ist die Antwort! Ist es möglich, SAFe und ITSM zu kombinieren?

Und: Gibt es eine Schöne und ein Biest?

In meinem Vortrag möchte ich einige der wichtigsten Aspekte betrachten, die berücksichtigt werden müssen, wenn es um agiles ITSM geht, und wie SAFe diesen Ansatz unterstützt.

## Special Keynote: Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen

Digitale Plattform-Ökosysteme sind in aller Munde – und das aus gutem Grund: Sie skalieren massiv und ordnen bestehende Marktstrukturen neu. Für Unternehmen bedeuten sie mehr Komplexität – vor allem als Plattform-Owner oder Komplementär. Steigende Komplexität eröffnet neue Möglichkeiten – aber auch neue Risiken. Wir diskutieren, welche Stellhebel die Basis für die Performance von Plattform-Ökosystemen bilden und welche, zum Teil paradoxen Anforderungen sie an das Architekturmanagement stellen. Oft geht es um Paradoxien, wie höchste Stabilität und (Kosten-)Effizienz geschäftskritischer Anwendungen einerseits und um gleichzeitig hohe Innovationskraft, Schnelligkeit und Wandlungsfähigkeit eben



Stephan Aier (Universität St. Gallen)

jener Anwendungen andererseits. Beides sind legitime Ziele, dennoch erscheinen sie zusammengekommen paradox. In anderen Fällen sehen wir uns Dilemmata gegenüber, z. B. weiter die horrenden Betriebskosten der alten, aber stabilen Systeme tragen oder grosse und teils riskante Investitionen in neue, unbekannte Technologien wagen. Meist können wir diese Paradoxien und Dilemmata nicht lösen und das Architekturmanagement ist oft mittendrin. An »real-world cases« zeigen wir, wie wir gelernt haben, mit diesen Spannungen umzugehen welche Ansätze wir für das Architekturmanagement nutzen können.

## ReferentInnen

**Prof. Dr. Stephan Aier** ist Assistenzprofessor und Privatdozent am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen (IWI-HSG) und leitet dort seit 2006 Arbeitsbereiche und Kompetenzzentren zum Unternehmensarchitekturmanagement. Er ist Diplom-(Wirtschafts)-Ingenieur (2002) und promovierte sich 2006 mit einer Arbeit zur Nachhaltigkeit von Unternehmensarchitekturen an der TU Berlin. In 2016 habilitierte er an der Universität St. Gallen zur Koordination unternehmensweiter Transformationen. Aktuell ist er am IWI-HSG Co-Leiter der »Architectural Coordination Group«. Hier ist er verantwortlich für Grundlagenforschung welche durch den Schweizer Nationalfond und den Grundlagenforschungsfond der HSG finanziert werden sowie für anwendungsorientierte Forschungsprojekte u. a. mit ABB, AXA, Commerzbank, Credit Suisse, DNB, DZ Bank, EnBW, Erste Bank Group, IBM, Post CH

AG, RUAG, RWE, Swiss Re, UBS und weiteren. Herr Aier ist Autor von mehr als 100 Publikationen in den Bereichen Architektur, Integration und Transformationsmanagement. Er ist neben seiner Arbeit in der grundständigen Lehre sowie der Executive Education der HSG regelmässig Vortragender auf Konferenzen und Seminaren für Praktiker.

**Claudia Borst.** Als Mitglied des Modis ITO Management Teams lebt Claudia Borst Service in jeder Situation: Sie managt bei Modis ITO die IT Serviceumgebung eines Premiumherstellers der Automobilindustrie und entwickelt gemeinsam mit ihren Teams innovative ITSM Lösungen weiter.

**Sven Lehmann** setzt sich innerhalb des Modis ITO Management Teams für die Weiterentwicklung bestehender IT Supportservices sowie neue Automatisierungslösungen im IT Service Delivery Management ein. Als Product Owner hat er den ChatBot »Modito« massgeblich mitgeprägt.

**Kai Mingard.** Seit 1981 für Kunden da, komme ich ursprünglich aus der Gastronomie und bin seit über 10 Jahren in der IT unterwegs. Dabei habe ich den klassischen Einstieg über den Servicedesk gewagt. Danach 7 Jahre Projektleitung und Servicemanagement in der Infrastruktur und seit März 2020 leite ich den Group-IT Servicedesk im Migros-Genossenschafts-Bund. Parallel dazu habe ich den Fachausweis sowie HF Wirtschaftsinformatik absolviert und mich in diversen Bereichen des Servicemanagement spezialisiert.

**Daniel Reimann.** Helvetia Versicherungen, Basel, Ressortleiter Service Management, Fachliche, stra-

tegische und personelle Führung des Ressorts mit fünf direkt Unterstellten und total 41 Mitarbeitenden, direkt dem CTO unterstellt und Mitglied des IT-Führungsteams.

**Almudena Rodriguez Pardo.** Management 3.0 Licensed Trainer, PMI-ACP, SAFe Program Consultant (SPC), ICA-BAF. Business Agility Consultant bei Rodriguez Pardo & Assocs. Almudena Rodriguez Pardo sammelte über 22 Jahre Praxiserfahrung in Telekommunikationsunternehmen als Entwicklerin, Market Support Engineer und in der Qualitätssicherung. Passionierte Agile Expertin, mit einer sehr breiten praxisbezogenen Erfahrung in der Anwendung von Lean and Agile Methodologien, unterstützt Almudena mit ihrer Unternehmensberatung die erfolgreiche Agile Transformation eines breiten Spektrums europäischer Unternehmen. Mit ihren Consultingleistungen betreut Almudena eine Vielzahl von Branchen wie Versicherungen, Telekommunikationen, Modemarken, Regierung, Apps, Media, ..., diese Erfahrungen sind die Grundlage für ihren Leading-SAFE-Kurs, wo sie theoretische Inhalte mit praxisbezogenen Beispielen und »Best Practices« aus der Industrie kombiniert.

Weiterhin ist Almudena international als Sprecherin bei den wichtigsten europäischen Agile Konferenzen tätig (zum Beispiel Agile Tour London, Agile Practitioners Tel Aviv, ScrumDays Stuttgart, Conference Agile Spain, Agile Austria Conference). Auch als Keynote Speaker war Almudena bei Conference UCCAT Paris, Hustef Budapest und ExpoQA Madrid dabei! 2020 ist Almudena bei der European Business Analysis in Frankfurt, Aginext.io London und bei Agile Tampere (Finnland) als Speaker eingeladen.

**Benedikt Stürmer-Weinberger** ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH für Kommunikationsprojekte tätig und auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik und Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert.

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 verpflichtet.

In der **CON•ECT Business** **CON•ECT**  
**Academy** bieten wir Ihnen **BUSINESS ACADEMY**  
ein umfassendes Programm an hochkarätigen  
Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutsch-  
land und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert  
auf die Verbindung von Business- und IT-Themen  
gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen  
wie z. B. EAM und Requirements Engineering  
nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Work-  
shops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement,  
Geschäftsprozessmanagement, Security,  
IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service**  
**Management Forum** (itSMF) **itSMF**  
hat es sich zum Ziel gesetzt, IT Service Management Forum  
Austria  
als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die  
aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des  
IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

Live Online-Seminar

**SAFe Agilist (SA) – Leading  
SAFe® 5.1 mit Zertifikat**

Referentin:

**Almudena Rodriguez Pardo**  
(Rodriguez Pardo & Assocs)



Termin: 7.–8. Juni 2021

Inhalte des Seminars:

- Einführung in das Scaled Agile Framework (SAFe®)
- Die Lean-Agile-Denkweise und was sie bewirkt
- Verständnis der SAFe®-Prinzipien
- Program-Increments (PI) planen und durchführen
- Werte erkennen, realisieren und die Wertschöpfungskette gestalten
- Wie man ein Lean-Agile-Unternehmen führt
- Lean-Portfolios einrichten
- Das Prinzip hochskalieren und grosse Lösungen bauen

(Auch in englischer Sprache verfügbar)

Teilnahmegebühr: € 1.490,-; Prüfung inklusive (Alle  
Preise + 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: [www.conect.at](http://www.conect.at)

**IT-Servicekatalog & Pricing**

Services in der IT professionell designen  
und erfolgreich implementieren

Referent: **Robert Scholderer &  
Team** (Scholderer GmbH)



Termine: 24.–25. Juni 2021  
LIVE ONLINE

Inhalt

- Grundlagen
- Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs
- Modellierungsmethoden für IT-Services
- Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren
- Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand
- Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten
- Imageansatz: Image des Unternehmens zählt
- Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren
- Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen
- Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt
- Architekturansatz: Techniker am Werk
- Anwenderbericht aus dem Flughafen Nürnberg
- Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren
- Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

Teilnahmegebühr: CHF 1.850,-; Frühbucher: CHF 1.750,-  
(Alle Preise + 20 % MwSt.)

Information und Anmeldung: [www.conect.at](http://www.conect.at)



An  
CON•ECT Eventmanagement  
1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

Zielgruppe: IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager, Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transition Management.

## Teilnahmegebühren

IT-Fachverantwortliche haben Zugang mit kostenfreier Ehreindeinladung bei Anmeldung bis 1. 8.; ab 2. 8. 2021: CHF 250,-

Sales-Funktionen aus IT-Unternehmen: CHF 250,-

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unterlagen im Web-Downloadbereich.

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2021 kostenfrei.

[www.conect.at](http://www.conect.at) [www.bitsen.ch](http://www.bitsen.ch)

*net!IT*  
**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

 FUTURE  
NETWORK  
CERT

**BITSeN.ch**

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

## Anmeldung

Ich melde mich zum 18. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 17. 9. 2021 an – als **IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehreindeinladung bei Anmeldung bis 1. 8.**; ab 2. 8. 2021: CHF 250,-).

Teilnahme  vor Ort,  online

Auf Einladung von  BITSeN.ch  itSMF

Mit Ehreindeinladung von  CON•ECT  Cordaware  Karer Consulting  
 Modis  Plain IT

Ich bin  IT-Anwender  IT-Anbieter

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.