

# 19. Swiss Business- & IT-Servicemanagement und Service Desk Forum 2022



- **Servicemining – eine Game-Changer-Technologie**
- **IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten**
- **Sind klassische VPNs für Remote Work noch geeignet, oder geht das nicht effizienter?**
- **Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG**
- **DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?**
- **Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Servicedesk der Zukunft**
- **Podiumsdiskussion: Nach der Pandemie – Back to Normal? Höchstleistungen erbringen für in- und externe Kunden**
- **Keynote: Mit mentaler Stärke zum Erfolg im Sport**

**CON●ECT**  
**INFORMUNITY**  
**BITSeN.ch**

**Mittwoch, 25. Mai 2022**  
**9.00 – 15.30 Uhr**

**Technopark Zürich**  
**8005 Zürich, Technoparkstrasse 1**

## **ReferentInnen und Moderation:**

**Michael Bätischer** (Klinik Arlesheim AG), **Claudia Borst** (Modis), **Wolfgang Fasching** (Österreichischer Extremsportler), **Miguel-Angel Jiménez** (Bank Julius Bär), **Sven Lehmann** (Modis), **Angelo Leisinger** (CLAVIS klw AG), **Daniel Christian Reimann** (Helvetia Versicherungen), **Robert Scholderer** (Scholderer GmbH), **Benedikt Stürmer-Weinberger** (Cordaware), **Mathias Traugott** (Punctdavista) und andere

**Beschränkte Teilnehmerzahl!**  
**Anmeldung erforderlich!**  
**Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!**

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

- 9.00 Begrüssung durch Miguel Jimenez**  
(BITSeN.ch)
- 9.10 Servicemining – eine Game-Changer-Technologie**  
Robert Scholderer (Scholderer GmbH)
- 9.40 IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten**  
Michael Bätischer (Klinik Arlesheim AG)
- 10.10 Sind klassische VPNs für Remote Work noch geeignet, oder geht das nicht effizienter?**  
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 10.35 Pause**
- 11.00 Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG**  
Markus Müller (ABB) angefragt
- 11.30 DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?**  
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 11.55 Pause**
- 12.10 Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Servicedesk der Zukunft**  
Sven Lehmann, Claudia Borst (Modis IT Outsourcing GmbH)
- 12.40 Mittagspause**

- 13.25 Podiumsdiskussion:  
Nach der Pandemie – Back to Normal?  
Höchstleistungen erbringen für in- und externe Kunden**  
Impulsreferat: Daniel Christian Reimann (Helvetia)  
Weitere Teilnehmer: Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch) Mathias Traugott (Punctdavista), Sven Lehmann (Modis)
- 14.15 Keynote:  
Mit mentaler Stärke zum Erfolg im Sport**  
Wolfgang Fasching
- 14.45 Best Practice**
- 15.30 Ende der Veranstaltung**

## Ziel der Veranstaltung

Den Teilnehmern soll mit Ihren Beiträgen ein guter Überblick über die Thematik gegeben werden. Besonders Interesse erwecken dabei stets Praxiserfahrungen von/über Kundensituationen.

## Servicemining – eine Game-Changer-Technologie

Bei der Erhebung von Services, die in einem Unternehmen angeboten werden, bedient man sich bisher der Bottom-up-Methodik. Es werden alle Servicebegriffe im Unternehmen gesammelt, für einen Servicekatalog strukturiert und zeitaufwändig beschrieben. Die Methodik wurde von Dr. Robert Scholderer in dem Buch »IT-Servicekatalog« umfassend erläutert.

Das Servicemining verwendet erstmalig eine Top-down-Methodik. Dabei werden erprobte und wiederkehrende Servicebeschreibungen, die viele Unternehmen mit unterschiedlichen Mehrwerten anbieten, bereitgestellt. Der Vorgang des Servicemining beschränkt sich darauf die bestehenden Servicevorlagen geeignet zu selektieren. Anschliessend ist der Servicekatalog fertig und kann über Anpassungen für das Unternehmen individualisiert werden. Die Zeitersparnis, Qualität und Kosteneinsparung sind enorm.



Robert Scholderer  
(Scholderer GmbH)

## IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten

Eine plötzliche Hektik führt zum Erwachen aus dem analogen Tiefschlaf einer 100 Jahre alten anthroposophischen Klinik. Ein Vortrag über Erfolge und Misserfolge aus der Praxis, vom Nachholbedarf in der Digitalisierung, von der IT-Dienstleistungs-Service-wüste, von mutigen Meilen-sprüngen und den daraus resultierenden Auswirkungen auf den IT-Betrieb.



Michael Bätischer  
(Klinik Arlesheim AG)

## Sind klassische VPNs für Remote Work noch geeignet, oder geht das nicht effizienter?

Zum herkömmlichen Benutzer-Typ »Mitarbeiter,« welcher nicht nur vom Unternehmen selbst agiert, sondern mobil arbeitet, sind noch andere Anwender-kategorien wie Auftragnehmer, Partner, Lieferanten und Kunden hinzugekommen, welche alle dauerhaft oder temporär auf Ressourcen im Unternehmen zugreifen müssen.

Der Wandel der Arbeitsstruktur bedeutet auch ein Wandel der Infrastruktur!

Mit dem Zero Trust Network Access gibt es eine Technologie, die jede Art von Remote-Zugriff auf Services, schnell und effizient ermöglicht. Im Gegensatz zu einem VPN werden nicht Zugänge zu Netzwerken freigeschaltet, sondern dedizierte Verbindungen auf Anwendungsebene realisiert.



Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

## Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG

Viele Organisationen schwanken zwischen Dezentralisierung und Zentralisierung oder zwischen Standardisierung und Individualisierung. Die Kultur, der Unternehmenskontext, aber vor allem die Führungskräfte und ihre Ambitionen spielen dabei eine wesentliche Rolle.

In diesem Vortrag erläutert Markus Müller, Asea Brown Boveri (ABB), den erlebten Weg von dezentralen IT-Organisationen über die Zentralisierung in eine globale Organisation hin zu einer föderalen Struktur mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen und den gemachten Erfahrungen. Der Fokus seines Vortrags liegt auf einem Prozessmodell mit dem Anspruch notwendige Orientierung und Verbindlichkeit zu geben um verschiedene Service-provider intern und extern zu integrieren.



Markus Müller (ABB)

## DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?

Für die einen ist DevOps, wenn automatisiert entwickelt, getestet und deployed wird, für andere ist DevOps eine Kultur einer anderen Form von Zusammenarbeit und für die Dritten ist DevOps neuer Wein in alten Schläuchen: Ein neuer Begriff für etwas »was man schon immer so getan hat«.



Mathias Traugott  
(Punctdavista)

Keine der oben aufgeführten Aussagen ist falsch; aber auch keine ganz richtig. DevOps erfordert eine »agile Kultur«, das Beherrschen agiler Methoden, z. B. Scrum, den Bedarf oder gar die Notwendigkeit nach schnellen Releasezyklen und hoher Automatisierung und ein anderes Verständnis des Begriffes »Betrieb«.

DevOps ersetzt nicht etwa ITIL® sondern ergänzt dieses Framework. DevOps ist auch nichts völlig neues, sondern erblickte parallel zu ITIL® V3 vor 15 Jahren, im Jahre 2007, das Licht der Welt.

Lassen Sie sich aufzeigen, wann, wie und in welchem Kontext DevOps Sinn macht und welches die Schlüsselfaktoren sind, damit DevOps auch den angestrebten Nutzen stiftet und sowohl für das Unternehmen sowie auch für die Kunden den gewünschten Wert schafft. Um es vorweg zu nehmen – der absolute Schlüsselfaktor ist nach wie vor der Mensch – also Sie und ich.

## Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Servicedesk der Zukunft

- Wie entwickelt sich der Service Desk?
- Welche Anforderungen entstehen an den Mitarbeiter im Service Desk?
- Wo findet man die Mitarbeiter für den Service Desk der Zukunft?
- Wie hält man die Mitarbeiter im Unternehmen für den Service Desk?



Sven Lehmann,  
Claudia Borst (Modis  
IT Outsourcing GmbH)

## Podiumsdiskussion: Nach der Pandemie – Back to Normal? Höchstleistungen erbringen für in- und externe Kunden

Impulsreferat: Daniel Christian Reimann (Helvetia)



Was können wir aus der Pandemie mitnehmen:

- Kann nun jede:r machen was für ihn am besten passt?
- Wie viel Regulierung ist sinnvoll, was ist nötig?
- Funktioniert das in allen Branchen gleich gut?
- Wer ist in der Verantwortung und für was?

Diese Dinge gilt es in »NEW WORK« gemeinsam zu besprechen und klären.

Weitere Teilnehmer der Podiumsdiskussion und Moderation: Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch) Mathias Traugott (Punctdavista), Sven Lehmann (Modis)

## Mit mentaler Stärke zum Erfolg im Sport

Extreme Situationen sind sein Motor: 10 000 Kilometer nonstop mit dem Rad in 21 Tagen durch Russland fahren, den Mount Everest besteigen oder das Race Across America – das härteste Radrennen der Welt – dreimal gewinnen? Wolfgang Fasching hat alle diese Herausforderungen gemeistert – dank seiner einzigartigen mentalen Stärke. Faschings Impulsvorträge faszinieren & motivieren gleichermaßen. Sie sind eine Quelle der Motivation für Mitarbeiter als auch Führungskräfte.



Wolfgang Fasching

## ReferentInnen

**Michael Bätischer**, eidg. dipl. Informatiker, Leiter ICT bei der Klinik Arlesheim AG seit März 2019.

**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.

**Wolfgang Fasching**. In seinen mitreissenden Keynotes behandelt der Motivationstrainer Wolfgang Fasching die Themen Motivation, Mitarbeitermotivation, mentale Stärke, Vision, Zielsetzung und Zielerreichung praxisnah, eindrucksstark und mit Beispielen aus dem puren und echten Leben. Der Einsatz von beeindruckendem Fotomaterial seiner eigenen extremen Abenteuer in vielen Teilen der Welt lässt seine gebannten Zuhörer teilhaben an jenen dramatischen Momenten, die zwischen Sieg und Niederlage entscheiden!

**Miguel-Angel Jiménez** ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.



**Sven Lehmann** setzt sich innerhalb des Modis ITO Management Teams für die Weiterentwicklung bestehender IT-Supportservices sowie neue Automati-

sierungslösungen im IT Service Delivery Management ein. Als Product Owner hat er den ChatBot »Modito« massgeblich mitgeprägt.

**Angelo Leisinger** (CLAVIS klw) ist langjähriger Projektleiter und Experte in Service Management. Er begann seine Karriere 1979 beim Schweizerischen Bankverein und ist seit 1996 CEO der Beratungs-firma CLAVIS klw AG in Basel. Angelo Leisinger ist ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager und ISO/IEC 27000 Auditor.



**Markus Müller** fing als SAP Architect bei INA Schaeffler Group an erste Erfahrungen zu sammeln, bevor er zu Sun Microsystems kam und bis Juli 2005 blieb. Seither arbeitete er unter Anderem als Vice President für itSMF Austria, als Solution Architect für Hewlett Packard und als Lektor der FH bfi Wien, bevor er seinen jetzigen Job bei ABB erhielt, wo er nunmehr als Group Vice President tätig ist.

**Daniel Christian Reimann**. Helvetia Versicherungen, Basel, Ressortleiter Service Management, Fachliche, strategische und personelle Führung des Ressorts mit fünf direkt Unterstellten und total 41 Mitarbeitenden, direkt dem CTO unterstellt und Mitglied des IT-Führungsteams.

**Dr. Robert Scholderer** absolvierte sein Studium an drei Exzellenz-Unis für Mathematik und Informatik in München, promovierte in Karlsruhe und habilitierte an der TU Ilmenau, wo er auch heute noch als Dozent tätig ist. In über 1000 erstellten

Verträgen mit einem Verhandlungsvolumen von ca. 800 Mio. € stellte er seine Praxiskompetenz für namhafte Firmen und Konzerne unter Beweis. Er ist Autor des IT-Bestsellers »IT-Servicekatalog«. Seine Trainings, Seminare und Vorträge begeistern durch seine fundierte Art der Vermittlung gelebten und erprobten Erfolgswissens.

**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.

**Mathias Traugott**, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der Swissair, der ehemaligen schweizerischen Fluggesellschaft. Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim grössten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavista AG. Als Beirat beim itSMF Deutschland, weltweiter Keynote-Speaker und Autor gibt er seine Erfahrungen weiter und prägt das Thema Service Provider in der digitalen Welt aktiv mit.

## Veranstalter

### Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. **BITSeN.ch**

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 verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen **CON•ECT BUSINESS ACADEMY** ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland 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 Workshops zu Spezialthemen wie IT-Service-management, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

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

## Swiss IT-Enterprise Architecture Management (EAM)

**25. Mai 2022, 9.00 – 15.00 Uhr**  
Technopark Zürich

- **Impact von Central Bank Digital Currencies (CBDCs) auf die Enterprise Architecture der Zürcher Kantonalbank**
- **Impact von Central Bank Digital Currencies (CBDCs) auf die Enterprise Architecture der Zürcher Kantonalbank**
- **Data Mesh, Data Fabric & Co – das Ende monolithischer Architektur-Konzepte?**
- **Erfahrungsbericht zur Digitalisierungs- und Automatisierungsstrategie DB Cargo AG**
- **How We Learned to Stop Worrying and Love the Data**
- **Mit mentaler Stärke zum Erfolg im Sport**

**Referenten:** Rüdiger Bartold (ifb Group), Carsten Dehner (VIG – Vienna Insurance Group), Taras Demyanets (Erste Digital GmbH), Wolfgang Fasching (Österreichischer Extremsportler), Andreas Feldner (DB Cargo AG), Mathias Frey (Erste Group Bank AG), Claus Hintermeier (ZKB – Zürcher Kantonalbank), Sandro Recknagel (LeanIX), Sergey Vachtel (DB Systel GmbH), N.N. (Denodo)  
**Moderation:** Andreas Pirkner (Erste Asset Management)

Bei freiem Eintritt  
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)



Termin auf Anfrage  
Präsenzseminar oder 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)

## Online-Zertifikats-Lehrgang

# Enterprise IT-Architekturmanagement (EAM)

## Qualifizierung zum Enterprise IT-Architekten

Referenten: **Ernst Tiemeyer, Andreas Pirkner** und Gastreferenten

Dauer: **6 eintägige Module** (auch einzeln buchbar)

Erfolgreiches Enterprise IT Architekturmanagement (EAM) – so zeigen unabhängige Untersuchungen – ist zwischenzeitlich zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines jeden Unternehmens geworden. Die Fähigkeit zur zur Entwicklung integrierter und automatisierter Lösungen sowie zur Forcierung digitaler Transformationen, umfassendes Know-how zu Enterprise-IT-Architekturen bzw. zum EAM (Geschäftsarchitektur, Applikations- und Infrastrukturlandschaft) unverzichtbar.



- 5. 7. 2022 Modul 1:** Enterprise IT Architecture Management – Scoping, EAM-Organisation, EA-Governance, Methoden-Toolkit, Einführung
- 20. 9. 2022**
- 6. 7. 2022 Modul 2:** Applikationsarchitektur – Aufgaben und Werkzeuge der Application-/Solution-Architects
- 29. 9. 2022**
- 7. 7. 2022 Modul 3:** Datenarchitektur entwickeln: Data-Excellence, Datenintegration und Data-Governance
- 6. 10. 2022**
- 26. 7. 2022 Modul 4:** Business-Architecture und digitale Transformationen erfolgreich managen
- 18. 10. 2022**
- 27. 7. 2022 Modul 5:** Technologie-, Integrations- und Plattformarchitekturen entwickeln und umsetzen
- 3. 11. 2022**
- 28. 7. 2022 Modul 6:** EAM kontinuierlich weiterentwickeln – EA-Services, Agile und Lean Organisation, Managementtools, Framework-Nutzung
- 17. 11. 2022**

**Preis:** Einzelmodule: € 900,-; Frühbucher\*: € 800,-; Gesamtlehrgang: € 4.400,-; Frühbucher\*: € 3.800,-  
\* bis 4 Wochen vor dem (ersten) Kurstermin. Alle Preise zuzüglich 20% MwSt.

Weitere Informationen 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 Ehrenerladung bei Anmeldung bis 20. 5.; ab 21. 5. 2022: CHF 250,-**

**Sales-Funktionen** aus IT-Unternehmen: CHF 900,-

**Tagungsunterlagen:** CHF 99,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2022 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 19. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum am 25. 5. 2022 an – **als IT-Fachverantwortlicher mit kostenfreier Ehrenerladung bei Anmeldung bis 20. 5.; ab 21. 5. 2022: CHF 250,-**).

Teilnahme  vor Ort,  online

**Auf Einladung von**  BITSeN.ch  itSMF

**Ich bin**  IT-Anwender  IT-Anbieter  Sales aus IT-Unternehmen

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.