

# 18. Swiss Business & IT-Service-Management Forum 2021

Am Freitag, den 17. September 2021 fand auch dieses Jahr wieder das IT-Service-Management Forum im Technopark Zürich statt, dieses Jahr bereits zum 18. Mal. Das Event wurde genauso wie die parallel stattfindende Swiss IT-Enterprise Architecture Tagung von CON•ECT Eventmanagement in Zusammenarbeit mit dem BITSeN.ch (ehem. HDSV – Helpdesk und Servicecenter Vereinigung Schweiz) und dem itSMF (IT Service Management Forum Austria) veranstaltet.

Wie gewohnt moderierte **Miguel-Angel Jiménez** gemeinsam mit **Angelo Leisinger** die Veranstaltung. Dieses Jahr wurde das Event im Herbst abgehalten, da dies der COVID-bedingte Ersatztermin zum März darstellte. Während der Veranstaltung wurden die strengen Hygiene- und Veranstaltungs-Richtlinien eingehalten. Eröffnet wurde das Event durch eine Ansprache von BITSeN.ch, itSMF Austria und CON•ECT.



Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär)

Auf dem diesjährigen 18. Swiss Business- und IT-Service-Management Forum, fanden die Teilnehmer und Teilnehmerinnen wieder topaktuelle Themen und Trends:

- 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 bei Modis
- Servicedesk im Wandel: ein kleiner Praxisbericht von der Front bei Migros
- 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



Stephan Aier (Universität St. Gallen)

Die Veranstaltung startete pünktlich um 9.00 Uhr mit dem Vortrag von **Stephan Aier** von der Universität St. Gallen, mit dem Thema »**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 diskutierten, 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 jener Anwendungen andererseits. Beides sind legitime Ziele, dennoch erscheinen sie zusammengenommen 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-word cases« zeigten wir, wie wir



gelernt haben, mit diesen Spannungen umzugehen welche Ansätze wir für das Architekturmanagement nutzen können.



Kai Mingrad (Migros)

Im Anschluss beschäftigte sich **Kai Mingrad** von Migros in seiner Präsentation **»Service desk 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 Kai Mingrad, mit dem Start des ersten Lockdowns, den Servicedesk des Migros-Genossenschafts-Bund übernommen und hat im Vortrag ein paar Auszüge seiner Erfahrungen und Learnings mit dem Publikum geteilt.

*»Ein Team, das mitgestalten kann, erhöht die Chance auch durch schwierige Zeiten zu kommen. Zusätzlich hat die Corona Zeit den Mensch wieder mehr in das Zentrum gerückt. Lasst uns die positiven Aspekte daraus nicht wieder verlieren.«*



Sven Lehmann (li.) und Claudia Borst (Modis)

Daraufhin trug **Claudia Borst** und **Sven Lehmann** von Modis zum Thema **»Fit für die Zukunft: Strategien für den smarten Service Desk«** vor: Am Beispiel eines Kunden aus der Versicherungsbranche stellten sie drei Formen der Zusammenarbeit im Service Desk vor (z. B. Co-Partnering) und gingen auf kundenseitige Anforderungen an sie als neuen Service-Desk Provider ein. Im Verlauf des Vortrages stellten sie Lösungen im konkreten Kundenprojekt mit speziellem Fokus auf Automatisierung vor (z. B. E-Mail-to-Ticket, automatisierter Passwort Reset). Im Anschluss standen mögliche Weiterentwicklungen durch Automatisierung (z. B. biometrische Lösungen, ChatBot) und Vorteile für die Service-Erbringung im Fokus.

Wie im Unternehmen die Usability gefördert wird, erörterte **Benedikt Stürmer-Weinberger** in seinem sehr lebendigen Vortrag **»Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des »E-Mail-Kollaps«?**

- Kommunikation in Unternehmen



Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

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

Nach einer kurzen Pause ging es im Vortrag von **Emma Bardey** und **Simon Montalta** von Alcatel-Lucent Enterprise um **»Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte«?** Sie berichteten davon, dass die digitale Transformation birgt großes Wachstumspotenzial, stellt Unternehmen aber gleichzeitig vor neue Herausforderungen. Allem voran steht die Kundenzufriedenheit an oberster Stelle. Durch eine proaktive und verbesserte Kommunikation, kann diese gesteigert und zeitgleich die Produktivität im Unternehmen verbessert werden. Durch ein optimiertes Workflow-Management können bspw. Kommunikationswege verkürzt und dank KI in Form von Chatbots die betriebliche Effizienz optimiert werden.

*»Jede Anfrage – ein Erfolg.*

*Nicht mehr suchen, sondern einfach und schnell finden und lösen.*

*Effizienz und Effektivität im Servicedesk ist zentrale für die Mitarbeiterzufriedenheit.«*



Emma Bardey und Simon Montalta (Alcatel-Lucent Enterprise)

Danach beleuchtete **Daniel Reimann** von Helvetia IT die Thema **»Helvetia IT als kundenzentrierte und Service-orientierte Organisation: Service-Orchestrierung im Überblick «**.

Für Daniel Reimann stehen zwei Punkte im Vordergrund: Seine Kunden zu kennen und zu wissen was das »Zentrum« ist. Was ist unser Serviceangebot?

Mit diesem Schritt im Servicemanagement, hat die Helvetia IT die aktuelle Entwicklung und Modernisierung der ganzen IT-Landschaft und der konsequenten Cloud-Strategie unterstützt und ein stabiles Fundament für die Steuerung und Transparenz gelegt

Servicemanagement ist dann erfolgreich, wenn es nicht zum Selbstzweck aufgebaut wird und sich konsequent an den Kundenprozessen ausrichtet. Nur so viel Servicemanagement wie nötig, so wenig Administration wie möglich.

Mit dem gewählten »Shared Serviceprovider«-Modell können wir sowohl interne, wie auch externe Serviceprovider integrieren und gleichermaßen steuern und die Kon-



Daniel Reimann (Helvetia IT)

trolle behalten.

Das Serviceportfolio ist auf unsere Kundenprozesse ausgerichtet und ermöglicht dadurch eine Gruppenübergreifende Zusammenarbeit und Steuerung, welche auf gegenseitigem Interesse und Verständnis basiert.

Das erarbeitete Servicekostenmodell ist modular und mit wenigen Kostenschlüsseln aufgebaut. Damit wird die Transparenz und Nachvollziehbarkeit hoch bleiben und wir können die Kostentreiber und Kostenhebel direkt in den Primärkosten erkennen und Maßnahmen ansetzen.

Das neue Governancemodell regelt und garantiert uns die Zusammenarbeit über Rollen, Prozesse, Gremien und über abgestimmte Servicevereinbarungen.

Internes Wissen aufbauen ist in dieser zentralen Rolle ein Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg. Nur wer versteht, was er im großen Kontext tut, kann andere überzeugen (Why – What – How) und das Thema vollumfänglich verantworten.

Einfach. Klar. Helvetia. Einfach bleiben, reduzieren, vom Groben ins Feine und Mehrwert generieren als ständiges Ziel.

Wo starten wir? Man muss verstehen woher man kommt. Welche Maturität ist vorhanden? Entwicklungsschritte können in der Regel nur selten »übersprungen« werden. Die Erfahrung zeigt, dass die Entwicklung gelebt werden muss. Abkürzungen muss man später wieder nachholen.

Daraufhin trug **Dominik Lonati** und **Guisepppe Riina** von IBI-TECH AG mit die Präsentation »**Steht Ihrem Service Desk das Wasser manchmal bis zum Hals?**«

*»Wir sind IT-Service Anbieter und haben festgestellt, dass uns im Service Desk manchmal das Wasser bis zum Kopf gestanden ist. Wir haben bei Unterbrüchen unsere User per E-Mail informiert dies wurde jedoch nicht wahrgenommen. Mit IBI-aws erreichen wir jetzt immer die richtigen User und senken so Calls bis zu 95 %.«*



Dominik Lonati und Guisepppe Riina (IBITECH AG)

Danach beleuchtete **Heiner Krüssmann** von LumenVox das interessante Thema Sprache. »**Next level speech recognition in Schweizer-Deutsch**« lautete der Titel der Präsentation der LumenVox. Die neue ASR-Engine von LumenVox hebt sich durch ihre durchgängige Deep Neural Network (DNN)-Architektur und ihre hochmodernen Spracherkennungsfunktionen ab. Die ASR-Engine von LumenVox bietet eine hohe Genauigkeit und Intelligenz zur Erfassung, Erkennung und Reaktion auf die Absichten des jeweiligen Kunden und setzt neue Maßstäbe für Sprach- und Stimmerkennungssoftware.



Heiner Krüssmann (LumenVox)

- Zukunftssichere Sprachtechnologie
- Migrieren bestehender Sprachanwendungen
- Bieten eines nahtlosen Kundenerlebnisses
- Einsatz in jeder Umgebung



Sven Schaub (Freelancer)

Nach der Mittagspause, folgte die interessante Präsentation »**Globale Cloud-Anbieter und länderspezifische Herausforderungen**« von **Sven Schaub** (Freelancer).

Sven Schaub beleuchtete in seinem Erfahrungsbericht, wie selbst globale Firmen sich anpassen müssen, um lokale Vorgaben erfüllen zu können. Dabei spielt die Einhaltung der Gesetze vor Ort die Hauptrolle und nicht, welche globalen Cloud Service Provider und Sicherheitsstandards das Unternehmen bevorzugt. Das Service Management bietet Modelle an (z. B. SIAM), welche eine Lösung dafür anbieten, aber das ist erst der Anfang.

Anschließend berichtete **Almudena Rodriguez Pardo** von Rodriguez Pardo & Assoc über » **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 – Geschäft- 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, 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 ihrem Vortrag betrachtete Frau Rodriguez Pardo einige der wichtigsten Aspekte, die berücksichtigt werden müssen, wenn es um agiles ITSM geht, und wie SAFe diesen Ansatz unterstützt.



Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assoc)



Janina Hunsperger (Schweizerisches Rotes Kreuz – SRK)

Im darauffolgenden Vortrag von **Janina Hunsperger** (Schweizerisches Rotes Kreuz – SRK) ging es um das Thema **»Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit«**. Menschliches Leid zu verhindern und zu lindern lautet der Auftrag des SRK. All denen, die an der Front diesen Auftrag wahrnehmen, gilt es tagtäglich verschiedenste Services zu erbringen. Diese sind IT-basiert, digital oder humanoid. Wir haben in den letzten 12 Monaten das Portfolio geschärft, Prozesse optimiert und Mitarbeiter befähigt, damit von jedem Spenden-Franken der maximalste Anteil den Verletzlichen und Benachteiligten zukommt – und dies trotz Digitalisierungs- und Rationalisierungsdruck! Wir leben Service – für mehr Menschlichkeit!

Daraufhin trug **Daniel Gasser** (Alpiq AG) zum Thema **»Service Management versus DevOps«**. In etlichen Firmen wird heutzutage mit DevOps in der Softwareentwicklung gearbeitet. Dem gegenüber arbeiten viele im Service Management und dem Betrieb der IT nach wie vor konventionell. Beides geschieht aus gutem Grund, die einen möchten Stabilität in den Systemen und die anderen möchten Agilität und möglichst kurze Time to Market. Die Frage stellt sich nun; wie gehen wir mit diesen konkurrierenden Zielen um. Macht es Sinn, alles auf einen Nenner zu bringen, oder gibt es Alternativen?

Die abschließende Präsentation der Veranstaltung **»DevOps ohne Hammer und Nagel«** hielt **Norbert Vohn** (Ericsson). Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel. Und wenn man agile Projektmanagement-Tools nutzt, ist die Lösung jedes Problems plötzlich ein Ticket. Effiziente Arbeitsabläufe erfordern ein hohes Maß an Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten. Agile Projektmanagement-Tools können dies unterstützen und ermöglichen. Ebenso können sie aber auch die Kommunikation und Interaktion zwischen allen Beteiligten torpedieren und letzten Endes sogar eine effiziente und effektive Kommunikation verhindern. In seinem Vortrag teilte Norbert Vohn seine Erfahrungen im täglichen DevOps-Alltag, insbesondere die Herausforderungen bezüglich Kommunikation und Transparenz sowie bezüglich der Rolle von agilen Projektmanagement-Werkzeugen.



Norbert Vohn (Ericsson)

## AGENDA DER VERANSTALTUNG

### Special Keynote: Digitale Plattform Ökosysteme – Architektonische Herausforderungen

Stephan Aier (Universität St. Gallen)

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

Kai Mingard (Migros)

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

Claudia Borst, Sven Lehmann (Modis)

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

Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

### Digitaler Wandel – warum der Kunde im Mittelpunkt stehen sollte

Emma Bardey und Simon Montalta (Alcatel Lucent Enterprise)

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

Daniel Reimann (Helvetia IT)

### Steht Ihrem Service Desk das Wasser manchmal bis zum Hals?

Dominik Lonati, Guiseppa Riina (IBITECH AG)

### LumenVox – Next level speech recognition in Schweizer-Deutsch

Helmut Kopf (LumenVox)

### Globale Cloud Anbieter und länderspezifische Herausforderungen

Sven Schaub (Freelancer)

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

Almudena Rodriguez Pardo (Rodriguez Pardo & Assocs)

### Ihr Nutzen – Ihr Wert – Für mehr Menschlichkeit

Janina Hunsperger (Schweizerisches Rotes Kreuz – SRK)

### Service Management versus DevOps

Daniel Gasser (Alpiq AG)

### DevOps ohne Hammer und Nagel

Norbert Vohn (Ericsson)

Die Veranstaltung wurde unterstützt von:



## Konklusion und wie geht es weiter

«Die Corona-Zeit hat den Mensch wieder mehr in das Zentrum gerückt, lässt uns die positiven Aspekte daraus nicht wieder verlieren»

«Ein Team, dass mitgestalten kann, erhöht die Chance auch durch schwierige Zeiten zu kommen»

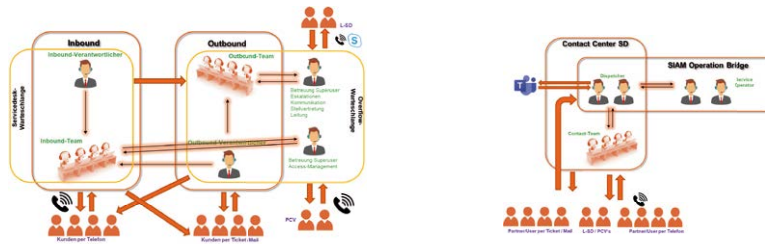
«Ein sich in seinen Rahmenbedingungen selbst organisierendes Team im digitalen Arbeitsumfeld bietet eine gute Grundlage für hybrides Arbeiten»



> MIGROS

20.09.21 | 3

## Funktionierender Organismus - Das «Wie»



- > Rollen mit gegenseitigem Missverständnis
- > Keine gemeinsame Sicht, sondern nur die Einzelrolle
- > Neid auf die andere Rolle (wieso kann der und ich nicht)

- > Rollen gemeinsam verstehen
- > Rollen nach Fähigkeiten aufteilen
- > Mit Rollen experimentieren

> MIGROS

20.09.21 | 3

## Unser Kunde: Ein global agierender Versicherungskonzern

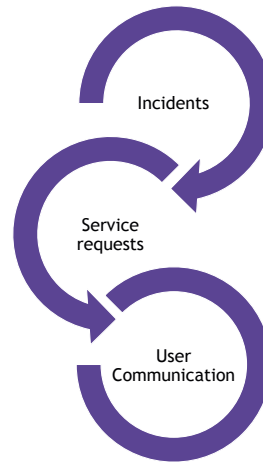
modis

### Lösung

- Service Desk im Co-Partnering
- Sprache: Deutsch & Englisch
- Automatisierte Ticketerstellung aus eMails
- Überlauf: bei besonders hohem Anfrageaufkommen und Übernahme von Offhour Service Zeiten (24/7)
- Lösungen: bereits bei Erstkontakt mit Hilfe von Wissensdokumenten
- Einsatzplanung durch MSP
- Innovation: durch KVP Meetings für noch mehr Effizienz in der Zusammenarbeit



## THE IMPORTANCE OF CUSTOMER CENTRICITY



*"If we consistently exceed the expectations of employees, they will consistently exceed the expectations of our customers." - Shep Hyken*

Alcatel-Lucent  
Enterprise

1  
September 21

## DIGITAL INNOVATION KEY TO SUCCESSFUL COMMUNICATION

- Automation
- Artificial Intelligence
- Digital transformation
- IoT
- Customer Engagement & experience
- Chatbot
- Mobile employees
- Geo Dispersed teams



85% Of enterprises expect to better connect to people, devices, and processes

Alcatel-Lucent  
Enterprise

2  
September 21

### Unsere Antworten

#### Fakten



#### Geregelte, strukturierte Zusammenarbeit mit Servicebezügerern und Serviceerbringern

Servicekatalog, Servicemanagement Prozesse und klare Schnittstellen (Kontakte)



#### Das leisten wir und soviel kosten unsere IT Services

Transparentes Servicekosten Modell  
ZDF – Zahlen, Daten, Fakten zu unseren Services  
Steuerung & Optimierungen ermöglichen



#### Faktenbasierte Gespräche

Abgestimmte Leistungsbeschreibungen (Inhalt) und Vereinbarungen (Garantie) – SLA und Reporting  
Fundament und Basis für Weiterentwicklungen  
Mitwirkung in der Serviceerstellung (geteilte Verantwortung) – Silos aufbrechen

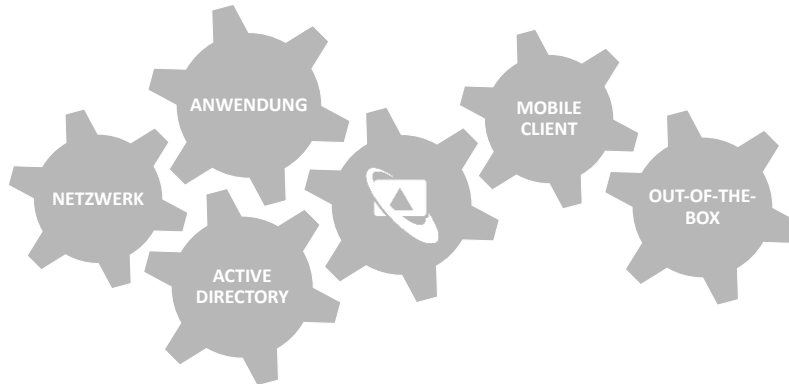
17.9.2021

Helvetia IT Service Management

helvetia  
Ihre Schweizer Versicherung



## Lösung – IBI-aws intelligente Selektionskriterien

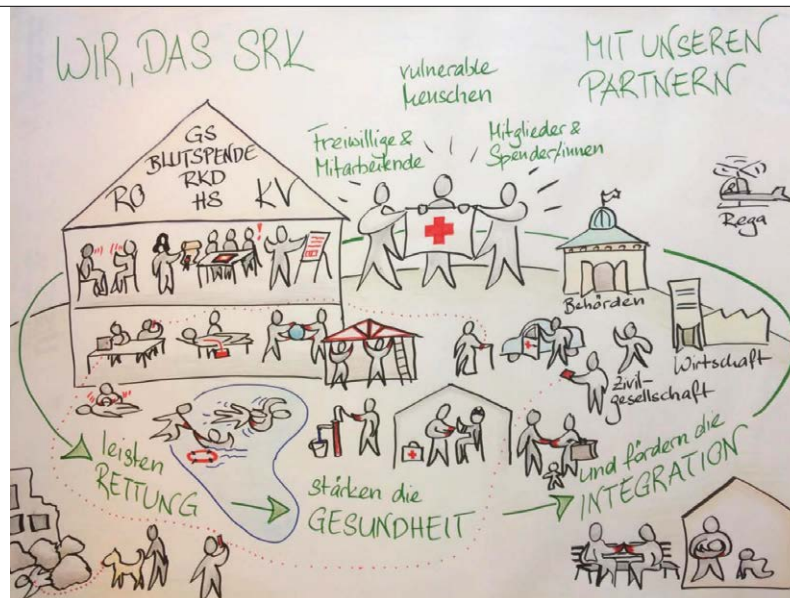


Informationen werden von Usern wieder gelesen!

marketing@ibitech.com

© IBITECH AG – Jurastrasse 2 – 4142 Münchenstein

+41 61 465 75 40



## Fokus Service Management

SRK-STRATEGIE 2030

4 Departemente in der GS  
24 Kantonalverbände  
4 Rettungsorganisationen

500 MA Geschäftsstelle  
5'000 MA Kantonalverbände  
50'000 Freiwillige

**1. Für mehr Menschlichkeit – Die Mission des SRK**

**Auftrag / Ziel**  
Wir, das Schweizerische Rotes Kreuz, sind ein, vernetztes, zivilisiertes und in der Schweiz und weltweit zu verankertes Unternehmen. Wir verfolgen die Grundaufgabe, den Leben und die Gesundheit der Bevölkerung zu schützen und zu fördern, und zu helfen, wenn dies notwendig ist.

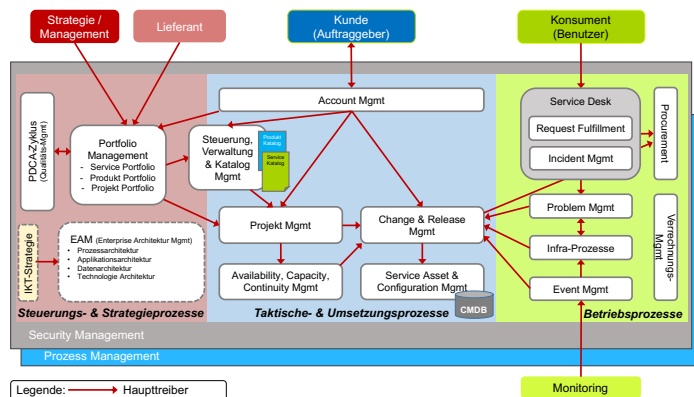
**Grundaufgabe / Mission / Zweck**  
Wir sind Teil der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung und handeln nach den Grundsätzen der Menschlichkeit, Unparteilichkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, Einheit und Universalität. Wir verfolgen das Ziel, menschliche Gesundheit und Wohlbefinden zu fördern und zu verbessern, und die Menschen in Krisen zu unterstützen und zu helfen, wenn dies notwendig ist.

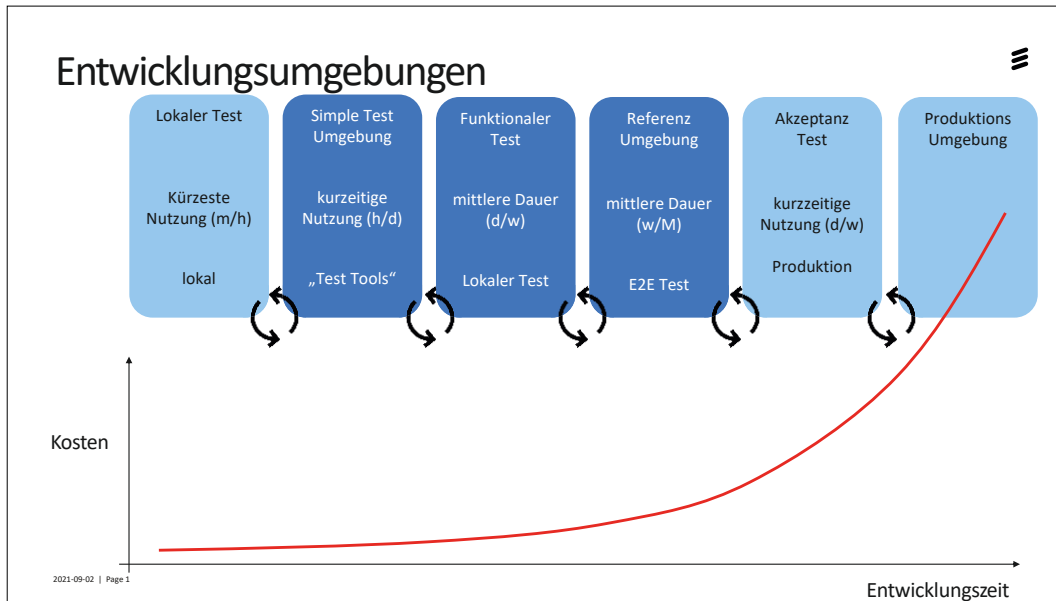
**Strategie / Vision**  
Wir gewinnen Menschen aus allen Generationen und gesellschaftlichen Gruppen für humanitäre Werte. Wir realisieren die Grundaufgabe des Roten Kreuzes und helfen, wenn dies notwendig ist. Damit tragen wir zu einem nachhaltigen, friedlichen Zusammenleben bei.

**Leistung / Wertschöpfung**  
Wir sind eine engagierte, professionellere Organisation, die in der Schweiz und weltweit tätig ist. Wir sind ein engagiertes Unternehmen, das die Menschen in Krisen unterstützt und ihnen hilft, wenn dies notwendig ist.

**Finanzstruktur / Wirtschaftlichkeit**  
Wir verfolgen die finanzielle Transparenz und die Menschen in Krisen zu unterstützen und zu helfen, wenn dies notwendig ist. Wir sind ein engagiertes Unternehmen, das die Menschen in Krisen unterstützt und ihnen hilft, wenn dies notwendig ist.

© 2017 Swiss Red Cross / Swiss Red Crescent





## CON•ECT EVENTMANAGEMENT

**CON•ECT Eventmanagement** bietet Technologie- und Business Themen in Form von informativen Seminaren 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.

## CON•ECT INFORMUNITY

**CON•ECT-Informunity**-Veranstaltungen sind Events in Form von Abendveranstaltungen, genannt Trend Talks bis hin zu mehrtägigen Konferenzen oder bewusstseinsbildenden Symposien zu bestimmten, für eine breite Öffentlichkeit relevante Themen wie etwa IT-Strategie, Cloud Computing & IT-Services, Software Trends, mobile Applikationen, Security, Collaboration, E-Government und IT & Gesundheitswesen zu forcieren. Darüber hinaus bieten wir Ihnen dort die Möglichkeit, hochaktuelle Themen und/oder Erfahrungen zu neuen Technologien und wirtschaftlichen Entwicklungen kennenzulernen. Dazu gehört auch ein intensiver Erfahrungsaustausch mit unserem Netzwerk an AnwenderInnen, AnbieterInnen und ExpertInnen.