

19. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2021

Am Mittwoch, den 25. Mai 2022 fand auch dieses Jahr wieder das IT-Servicemanagement Forum im Technopark Zürich statt, dieses Jahr bereits zum 19. Mal. Das Event, welches von BITSeN.ch und itSMF Austria in bewährter Partnerschaft mit dem CON•ECT Eventmanagement gemeinsam veranstaltet wurde, konnte zahlreiche Teilnehmer und Teilnehmerinnen bei dem 19. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2022 und der parallel stattfindenden Swiss IT-Enterprise Architecture Tagung begrüßen.

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

Wie gewohnt moderierte **Miguel-Angel Jiménez** gemeinsam mit **Angelo Leisinger** die Veranstaltung.

Auf dem diesjährigen 19. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, fanden die Teilnehmer und Teilnehmerinnen wieder topaktuelle Themen und Trends.



Angelo Leisinger
(CLAVIS klw)

Miguel-Angel Jiménez
(BITSeN.ch, Bank Julius
Bär)

Im Anschluss an die Eröffnung berichtete **Michael Bättscher** von der Klinik Arlesheim AG über einen »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-Servicewüste, von mutigen Meilensprüngen und den daraus resultierenden Auswirkungen auf den IT-Betrieb.



Michael Bättscher
(Klinik Arlesheim AG)

Gleich am ersten Tag der Homeoffice-Pflicht kam es zu einem Totalausfall, die Multifaktor-Authentifizierung für den Fernzugang konnte nie zum Laufen gebracht werden und eine abgekündigte Applikation verschickte dauernd Fehlalarme an das Pflegepersonal, die dennoch geprüft werden mussten. Dies sind nur einige Beispiele, was schief ging – aber plötzlich war auch vieles möglich: Ablösung von Papier-Prozessen, Integration verteilter Datensammlungen, Einsatz von Cloud-Lösungen für medizinische Anwendungen, sicheres Login mit Handvenenerkennung, Online-Sprechstunden, eLearning in der Pflege und vieles mehr.

In dieser außergewöhnlichen Zeit hat Michael Bättscher auch erfahren dürfen, welche externen Partner eine Unterstützung waren – und welche nicht. Sein Dank geht explizit auch an die IBITECH AG.

Weiter ging es mit der Präsentation von **Benedikt Stürmer-Weinberger** von der Cordaware: »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 Anwenderkategorien wie Auftragnehmer, Partner, Lieferanten und Kunden hinzugekommen, welche alle



Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

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 und damit wird das Prinzip umgesetzt, dass Verbindungen immer nur von einem sicheren Netz in ein unsicheres aufgebaut werden und nie umgekehrt.

Daraufhin erzählte **Robert Scholderer** von der Scholderer GmbH über »Servicemining – eine Game-Changer-Technologie«. Bei der Erhebung von Services, die in einem Unternehmen angeboten werden, bedient man sich bisher der Bottom-

AGENDA DER VERANSTALTUNG

Servicemining – eine Game-Changer-Technologie
Robert Scholderer (Scholderer GmbH)

IT-Betrieb in herausfordernden Zeiten
Michael Bättscher (Klinik Arlesheim AG)

Sind klassische VPNs für Remote Work noch geeignet, oder geht das nicht effizienter?
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)

Prozessgovernance und Risikomanagement bei ABB Informations Systems AG
Markus Müller (ABB)

DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?
Mathias Traugott (Punctdavista)

Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Servicedesk der Zukunft
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)
Teilnehmer: Miguel-Angel Jiménez (BITSeN.ch), Mathias Traugott (Punctdavista), Sven Lehmann (Modis)

Mit mentaler Stärke zum Erfolg im Sport
Wolfgang Fasching



Robert Scholderer
(Scholderer GmbH)

up-Methodik. Es werden alle Servicebegriffe im Unternehmen gesammelt, für einen Servicekatalog strukturiert und zeitaufwendig beschrieben. Die Methodik wurde von Dr. Robert Scholderer in dem Buch »IT-Servicekatalog« umfassend erläutert. Aber auch die beste Methodik verhindert in vielen Fällen nicht die langwierigen und fruchtlosen Diskussionen um im Grunde unerhebliche Aspekte – Hier schöpft der Referent humorvoll aus seinem großen Erfahrungsschatz.

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.

Nach einer gemütlichen Pause folgte ein Vortrag von **Oliver Boy** von der Asea Brown Boveri (ABB) über »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.



Oliver Boy (ABB)

In seinem Vortrag erläuterte Oliver Boy 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.

Die Transformation bei ABB erfolgte in drei Schritten: Von der Globalisierung der Infrastruktur über die Integration von Applikationen hin zum Servicefokus und zu den Konsumenten. Bis 2023 will die IT der ABB zu einem globalen Integrator werden, der vom Business gesteuert ist und die Service Value Chain vollständig beherrscht. Eine große Hilfe auf diesem Weg ist das Motto: »Great Leaders collaborate«.



Mathias Traugott
(Punctdavista)

Anschließend berichtete **Mathias Traugott** von Punctdavista über »**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 »alter Wein in neuen Schläuchen«: Ein neuer Begriff für etwas »was man schon immer so getan hat«.

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.

Der entscheidende Schlüsselfaktor für einen erfolgreichen Einsatz von DevOps ist nach wie vor der Mensch – also jeder einzelne.

Nach einer weiteren Pause wurden die Themen »**Skills, Mitarbeiterzufriedenheit & Ressourcen für den Servicedesk der Zukunft**« beleuchtet. Für **Sven Lehmann** und **Claudia Borst** von der Modis IT Outsourcing GmbH stehen hierbei folgende Punkte im Vordergrund:



Sven Lehmann,
Claudia Borst (Modis
IT Outsourcing GmbH)

- 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?

Eindrücklich waren vor allem die Ausführungen zur Änderung der Arbeitswelt der Service Desk Agents, die ebenfalls verteilt und im Homeoffice ihren Dienst aufrecht erhalten konnten. Modis unternimmt sehr viel, um diese Flexibilität und Effizienz aufrecht zu erhalten und in ein neues Arbeitsmodell einzubinden.





Sehr spannend wurde es nach der Mittagspause in der Podiumsdiskussion: **Nach der Pandemie – Back to Normal?** Höchstleistungen erbringen für in- und externe Kunden. Moderiert wurde die Diskussion von **Angelo Leisinger** (CLAVIS klw AG).

Sie begann mit dem Impulsreferat von **Daniel Christian Reimann** von der Helvetia. Die weiteren Teilnehmer waren **Miguel-Angel Jiménez** (Bank Julius Bär und Präsident des BITSeN.ch), **Mathias Traugott** von Punctdavista und **Sven Lehmann** von der Modis.

- Was ändert sich nun in der Zeit nach der Pandemie bei den Unternehmen?
- 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 wofür?
- Warum sollen Mitarbeitende ins Büro kommen und was kann im Homeoffice besser erledigt werden?

Auch das Publikum diskutierte engagiert mit.



Daniel Christian Reimann (Helvetia)



Wolfgang Fasching

Abschließend berichtete **Wolfgang Fasching** über die Macht der mentalen Stärke in seinem Vortrag **»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 sind eine Quelle der Motivation für Mitarbeitende als auch Führungskräfte.

Wolfgang Fasching zeigte in seiner charmanten Art, dass es zwar im Mittelpunkt des medialen Interesses steht, dass aber niemand ohne ein kompetentes und begeistertes Team zum Erfolg kommt. Er macht Mut, auch Dinge anzugehen, von denen man nicht sicher weiß, ob sie überhaupt erreicht werden können – wenn man die entsprechende Unterstützung hat und wenn man mit Zuversicht in die Welt schaut.

Die Ausstellungsstände von Modis IT Outsourcing GmbH, IBI-TECH AG und Cordaware GmbH luden zum Informieren über neue Tools und Dienstleistungen ein.

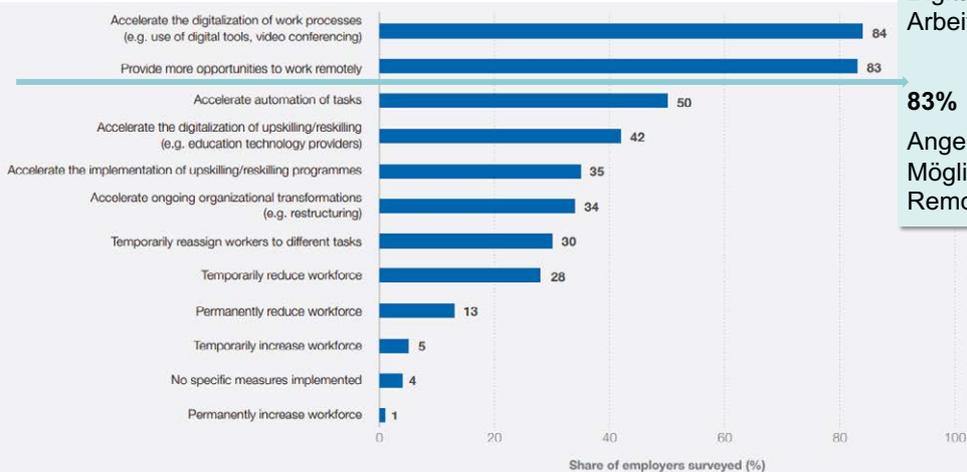
Besonders angenehm war diesmal, dass in den Pausen und nach der Veranstaltung für die Teilnehmer noch viel Raum blieb zur Begegnung, zum Austausch und zur Vernetzung in einem lockeren Rahmen.

Es kam zu einem spannenden Networking mit Firmen wie zum Beispiel Accenture GmbH, Alpiq InTec Management, AXA Technology Services, Basler Versicherung, Helvetia Versicherungen, Kantonsspital Aarau und Kantonsspital Winterthur, Klinik Arlesheim, LeanIX, LumenVox, Schweizerische Post, Swisscom, UBS u. v. m.!

Präsentationen und Videos der 2. Swiss IT-Enterprise Architecture Management (EAM) Forum 2022:

- 🔗 [Gesammelte Vorträge zum Event inkl. Highlightvideo der Konferenz und Video vom Awardverleih von der 4. IT-Enterprise Architecture Management \(EAM\) Hybrid Konferenz 2022](#) – um sensationelle € 89,-
- 🔗 [Impact von CBDCs auf die Enterprise Architecture einer Bank](#) – Claus Hintermeier (ZKB – Zürcher Kantonalbank)
- 🔗 [Sukzessiver Aufbau einer Enterprise-Architektur anhand konkreter Projektreiber, Demand Management und Datenintegration](#) – Carsten Dehner (VIG – Vienna Insurance Group), Rüdiger Bartold (ifb Group)
- 🔗 [Data Mesh, Data Fabric & Co](#) – das Ende monolithischer Architektur-Konzepte? – Herbert Sroka (Denodo)
- 🔗 [Erfahrungsbericht zur Digitalisierungs- und Automatisierungsstrategie DB Cargo AG](#) – Sergey Vachtel (DB Systel GmbH), Andreas Feldner (DB Cargo AG)
- 🔗 [Lost in Migration](#) – Daten statt Bauchgefühl auf Ihrem Weg in die Cloud – Sandro Recknagel (LeanIX)
- 🔗 [How We Learned to Stop Worrying and Love the Data](#) – Taras Demyanets (Erste Digital GmbH), Mathias Frey (Erste Group Bank AG)

Top Themen nach Covid 19



84%
Digitalisierung der Arbeitsprozesse

83%
Angebot an Möglichkeiten für Remote Work

Source
Future of Jobs Survey 2020, World Economic Forum.



Microsoft-Studie: So verändert sich die Arbeitswelt in der Schweiz

April 6, 2021 | Microsoft Switzerland

- Hybride Arbeit ist gekommen, um zu bleiben.**
71 Prozent der befragten Schweizer Arbeitnehmenden wünschen sich, dass das hybride Arbeitsmodell weiterhin bestehen bleiben.
- Führungskräfte haben den Kontakt zu den Mitarbeitenden verloren..**
Führungskräfte sind mit den Beziehungen zu den direkten Teams (79%) und ihren Vorgesetzten (77%) zufriedener als ihre Angestellten (jeweils 58% und 48%).
- Hohe Produktivität versteckt die Erschöpfung der Belegschaft.**
59 Prozent der Befragten fühlen sich überarbeitet und 41 Prozent fühlen sich erschöpft.
- Die Generation Z ist gefährdet und muss neu motiviert werden.**
Besonders Alleinstehende und neue Mitarbeiter leiden unter der aktuellen Situation.
- Schrumpfende Netzwerke gefährden die Innovation.**
Die Zusammenarbeit und die Innovationskraft der Arbeitenden leiden durch weniger Brainstorming, strategischem Denken und Ideenvorschlägen.
- Authentizität steigert Produktivität und Wohlbefinden.**
Jede*r Sechste hat die Familien und jede*r Zehnte hat die Haustiere seiner Kolleg*innen virtuell kennengelernt.
- Talente sind überall in einer hybriden Arbeitswelt.**
42 Prozent der Schweizer Befragten planen, in diesem Jahr an einen neuen Standort zu ziehen, weil sie jetzt von Zuhause aus arbeiten können.

Die Veranstaltung wurde unterstützt von:

