

17. NOVEMBER 2022

📍 Im Hotel Radisson Blu, Zürich-Flughafen

## Informations - und Netzwerk-Event

Agile, Lean und DevOps  
funktionieren nur mit  
ITSM!

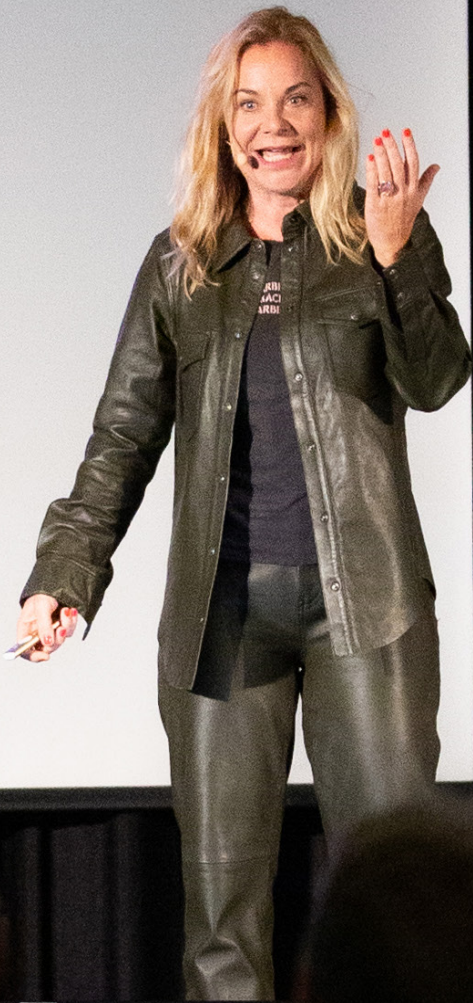




# Agile, Lean und DevOps funktionieren nur mit ITSM!

Agilität wird heute als Selbstverständlichkeit in unserem Denken und Handeln vorausgesetzt. DevOps ist dazu die am fortschrittlichsten eingesetzte Methode, um besseres Zusammenarbeiten über Abteilungsgrenzen hinweg zu fördern und Automatisierung in Entwicklung und Betrieb zu ermöglichen. Gleichzeitig sollen die Services und IT-Systeme weiterhin verlässlich, stabil, sicher und performant funktionieren und jederzeit zur Verfügung stehen. IT Service Management ist das verbindende Element, die zugrunde liegende Disziplin, welche sicherstellt, dass Agilität und Wertschöpfung beim Kunden ankommt. Während sich DevOps in der Regel auf den Lebenszyklus der Softwarebereitstellung konzentriert, hat ITSM einen breiteren Fokus; es befasst sich mit allen Aspekten der Kundenbeziehung, von der Erbringung von Standarddiensten bis hin zu laufenden Support- und Betriebsaktivitäten. ITSM ist also so etwas wie das linke und rechte Ende von DevOps. Agilität und Lean ist dabei die gemeinsame Herangehensweise.

Im Rahmen von Fachvorträgen, Impulsreferaten, Diskussionsforen, Podiumsdiskussion sowie einer Fachaustellung mit Lösungen und Produkten wollen wir die Service Management Community der Schweiz weiter fördern und vernetzen. Zudem zeichnen wir auch in diesem Jahr die innovativsten Service Management Lösungen und Projekte mit dem «Service Management Forum Schweiz Award 2022» aus.



Wir freuen uns,  
Dich am  
Donnerstag, den  
17. November 2022  
an unserem Forum  
begrüssen zu  
dürfen und mit Dir  
spannende Fragen  
zu diskutieren, wie  
beispielsweise:

- + Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten gibt es zwischen Agile, DevOps, Lean und ITSM?
  - + Was ist zu beachten, wenn der Weg zur agilen Organisation angestrebt oder bereits beschritten wird?
  - + Welches sind die wichtigsten Einflussfaktoren, um die unterschiedlich denkenden Unternehmensbereiche gemeinsam in eine agilere Zukunft zu führen?
  - + Welche Rolle spielen dabei Methodiken, Tools, Mindset, das Vorgehen, Erfahrung und weitere Faktoren?
  - + Wie viel Automatisierung ist möglich und wo sind dessen Grenzen in der Service Erbringung?
-



# Agenda Vormittag

● **08:00 UHR**

## **TÜRÖFFNUNG UND WELCOME-KAFFEE**

● **09:00 UHR**

## **ERÖFFNUNG**

Martin Andenmatten, Präsident SMFS und CEO Glenfis AG

● **09:15 - 09:45 UHR**

## **SUSTAINABILITY – WAS HEISST DAS FÜR UNS?**

Andrej Vckovski, Netcetera-Gründungspartner und CEO der Netcetera Gruppe

● **09:45 - 10:15 UHR**

## **INFORMATIONSSICHERHEIT: VOM „DEPARTMENT OF NO“ ZUM BUSINESS PARTNER**

Sascha Maier, SV Group

● **10:15 UHR** **offertiert durch netcetera**

## **KAFFEPAUSE (45 MIN)**

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen und Networking-Sessions





● 11:00 - 11:30 UHR

## ES IST NICHT WIE MAN ZUM ZIEL KOMMT, SONDERN DASS MAN ZUM ZIEL KOMMT.

**Eveline Oehrlich:** Ob Philosophie, Rahmen (Framework), Methodik oder Standards, wichtig dabei ist, was bei der Anwendung von diesen verschiedenen Modellen erzielt wird.

- + Die Philosophie ist eher eine Denkweise, als dass sie einem sagt, wie man die Dinge tatsächlich tun soll. Frameworks oder Rahmen sind grundlegende Mindestrichtlinien, nach der sie arbeiten und bestimmte Arten von Problemen lösen. Die Methodik gibt Leitlinien für Werkzeuge und Techniken vor und enthält manchmal auch einen Rahmen für die Vorgehensweise. Standards sammeln Best Practices, Werkzeuge, Techniken und Prozesse, die allgemein in der Industrie verwendet werden.
- + Lassen wir das argumentieren und verbinden die verschiedenen Philosophien, Rahmen, Methodiken und Standards um unsere Mitarbeiter und Kunden zu erfreuen.
- + ITSM bietet Werkzeuge und Techniken die Agile, Lean und DevOps unterstützen und ermöglichen dass IT Organisationen besser funktionieren während sie Agile, Lean und DevOps anwenden.

● 11:30 - 12:00 UHR

## THE SHINY NEW THING THAT REALLY HELPS!

**Paul Wilkinson, Gamingworks:** When I announced on LinkedIn (as a joke) that I had a new framework that would change everything! I had 8 times the usual amount of hits! We in IT like shiny new things (Agile, Lean, DevOps, ITIL4). Thinking (and hoping) that they will solve our problems, but many of our problems come from the fact that we haven't got the basics right! And we never got the old shiny things to do what they were intended to do. I have seen this repeat in cycles over the last 40 years. Einstein once said 'Insanity is doing the same thing over and over again and expecting different results', sadly we in IT are trying to prove Einstein wrong.

Now digital transformation is the latest Industry Shiny New Thing. But 70% of transformation initiatives fail to achieve the hoped for values. Confirming Einstein's observation. So why are they failing? What are the basics we still haven't got right and what is the 'Shiny New Thing' that will make everything better? In this session Paul will look back at 40 years of experience with hundreds of organizations and will share:

- + the top 5 challenges as summarized from Industry reports
- + links to 30 articles & blogs with insights and advice
- + 10 'post-its' containing actions for your improvement backlog

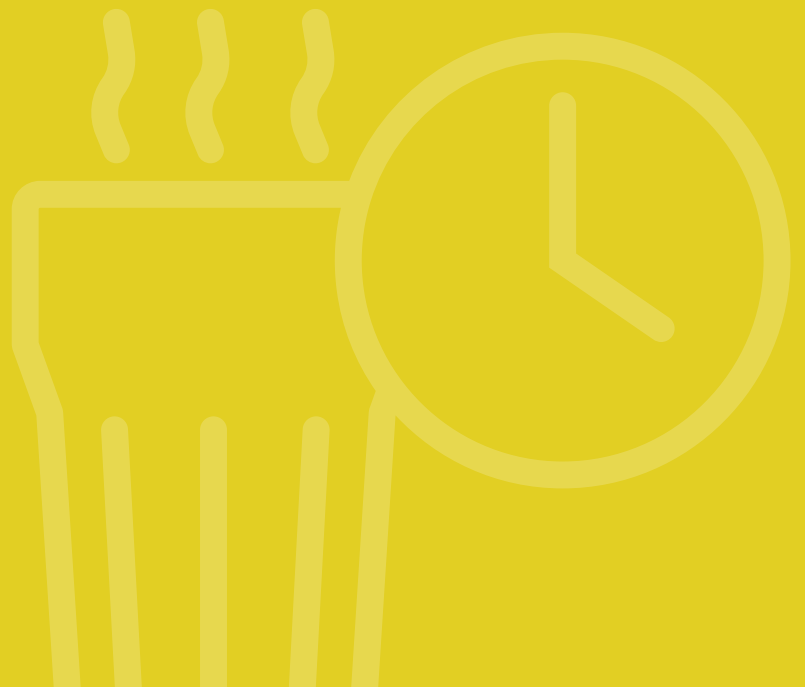




12:00 - 12:45 UHR

## MITTAGESSEN - PAUSE

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen  
und Networking-Sessions



13:15 - 13:40 UHR

## BREAKOUT SESSIONS - JE 30 MIN



13:15 - 13:40 UHR

Breakout Sessions  
(je 30min)

## TRACK: AGILE SERVICE MANAGEMENT – PLENUM

**Daniel Reimann, SMFS Award-Winner 2021:**  
Service orientierte IT ist wichtig und gut.

Wie können wir nun die Service Management Fähigkeiten nutzen, um mit den Fachbereichen gemeinsam und flexibel an den richtigen Themen zu arbeiten? Wo befinden wir uns auf der Reise zum gemeinsamen Wertbeitrag? Was sind unsere Pläne, unsere Erfahrungen und unsere Erfolgsfaktoren? Wo hat es funktioniert, und warum? Wo sind wir auf Hindernisse gestossen, was hat uns Probleme bereitet? In einem kurzen Praxisreferat will ich auf diese Punkte eingehen und aufzeigen, wie wir das bei Helvetia umgesetzt haben und was unsere nächsten Schritte sind.

## TRACK: ZERTIFIZIERUNG IN SERVICE MANAGEMENT – RAUM LUZERN

**Sandra Thurnheer:** Der Weg zum Integralen Management System - ohne SM kein effizientes Operations ; ohne effizientes / effektives Operations kein erfolgreiches / sicheres Unternehmen

## TRACK: ARTIFICIAL INTELLIGENCE – RAUM BERN 3

**Philipp Hagedorn:** Wie schaffen wir es neuen Möglichkeiten in Veränderungen und Kultur zu transferieren.

Neue Arbeitsmethoden oder Arbeitsmodelle versprechen uns oft ein Mehrfaches an Effizienzsteigerung. Mit Begeisterung starten und benutzen viele solche Modelle aber mehr als eine neue Möglichkeit zu schaffen erreichen viele nicht. Warum reicht es nur bis zu Möglichkeit und nicht zur gewünschten Veränderung? Neue Möglichkeiten sind nicht was wir uns wünschen, aber warum gelingt uns die Unternehmensweite Veränderung nicht? Auf diese Frage versuchen wir eine Antwort zu finden, um es in Zukunft anders anzugehen.





## TRACK: ZEITGEMÄSSE WEITERBILDUNG – RAUM ST. GALLEN

**Stephan Brendel:** Das Ohr am Markt – Most Wanted

Unternehmen haben andere Anforderungen an die Weiterbildungen ihrer Mitarbeiter als noch vor 2 Jahren. Es hat sich ja auch viel bei uns verändert seitdem. Es gibt einen deutlichen Trend zur Spezialisierung. Die Abkehr vom one-size-fits-all ist zwar nicht neu, aber stärker geworden. Ich möchte einen Überblick geben im Dschungel der Zertifizierungen und deren Zusammenhänge aus der Sicht eines der renommiertesten Examens-Institute.

**13:45 - 14:10 UHR** Breakout Session (je 30 min)

## TRACK: VALUE STREAM MANAGEMENT – PLENUM

**Autoren: Folkert Jung, Dierk Söllner, Martin Andenmatten, Bernd Ebert, Finja Enke, José Silva, Thomas Pröpper:** Buch «WERTVOLL - Eine Value Stream Story»

„Wir müssen die Kosten senken und nicht erhöhen!“ – mit dieser Aussage startet der packende Roman über die Transformation des Hamburger Saftherstellers Jacobsen. Nach dem Generationenwechsel in der Geschäftsführung will Alexander Jacobsen die längst überfällige Modernisierung in Gang setzen. Dabei stößt er auf eine aussichtsreiche Managementmethode: Value Stream Management. Wird damit der Turnaround gelingen? Der Leser erfährt, wie ein Team mit gemeinsamen Kräften neue Wege beschreiten lernt und überraschende Lösungen entdeckt.

Dieses Buch ist eine Kombination aus Roman und Fachbuch – jedes Kapitel steht für sich selbst. Im zweiten Teil des Buches zeigen die Autoren, was sich konkret hinter dem Value Stream Management verbirgt und wie sich dieser Ansatz in der Praxis umsetzen lässt.

Auf der Bühne schlüpfen die Autoren in die Rollen der Akteure des Buchs und erläutern die Value Stream Story im Rahmen einer moderierten Diskussion. Über „Fish Bowl“-Elemente können sich die Teilnehmer in die Diskussion einbringen und von den Erfahrungen profitieren.

## TRACK: AGILE SERVICE MANAGEMENT – RAUM LUZERN

**Michel Stucki, Thom Spring:** Das Rezept für agiles Service Management = Standards + Lean Startup + Low-Code

Zünden Sie den Digitalisierungsturbo und schaffen Sie mit agilem Service Management die ideale Basis für die schnelle und effiziente Digitalisierung - nicht nur in den IT-, sondern vielmehr auch in den non IT-Bereichen. Gerne zeigen wir Ihnen auf, wie wir die Zutaten Low-Code Entwicklung, Lean Startup inklusive Minimal Viable Product sowie starke Standards zu erfolgreichen Service Management Lösungen mischen. Agiles Service Management bedingt natürlich auch Werkzeuge um Workflows oder Formulare dynamisch und ohne Betriebsunterbruch anpassen zu können. Mehr zu den Zutaten und der Zubereitung des agilen Service Management-Gerichtes inklusive Praxisbericht in unserem Referat!



## TRACK: VALUE STREAM MANAGEMENT - RAUM BERN 3

**Jürg Meierhofer:** Vom Wert der Daten: Maximierung der Wertschöpfung in industriellen Dienstleistungen

Die Nutzung von Daten für neuartige Services hat für industrielle Unternehmen grosse strategische Bedeutung. Für die Bereitstellung und Verarbeitung von Daten müssen die Unternehmen aber hohe Investitionen tätigen, oft ohne von vornherein zu wissen, ob sich daraus am Ende genügend Wert ergeben wird. In diesem Referat diskutieren wir praxisorientierte Ansätze für die Wertschöpfung mit Smart Services.

## TRACK: DEVOPS - RAUM ST. GALLEN

**Alex Lichtenberger:** 5 Dinge, die wir aus Site Reliability Engineering (SRE) mitnehmen können.

Und warum Unternehmen nicht Google's SRE, sondern ihr eigenes SRE brauchen.



14:20 - 15:05 UHR

# WORLD COFFEE SESSION - JE 45 MIN

## TRACK: INFORMATION SECURITY MANAGEMENT – RAUM BERN 1-3

**Mathias Traugott und Janina Hunsperger:** Wir bauen ein ISMS in 30 Minuten

- + Ein ISMS ist mehr als ein Kartenhaus
- + Wir erleben zusammen wann, wo, wie & warum das ISMS-Kartenhaus einstürzt
- + Wir lernen zusammen, welches die tragenden Pfeiler sind
- + Wir erkennen, dass ISO Spass machen kann & darf

## TRACK: MULTIPROVIDER MANAGEMENT – RAUM BERN 1-3

**Edo Bezemer, Bernhard Nyffenegger:** ITSM mit DevOps und externem Provider. Eine spannende Möglichkeit für Unternehmen, um DevOp einer ITSM-Lösung skalierbar zu gestalten.

- + Unterschied zu üblichem DevOps
- + Herausforderungen erkennen und begegnen
- + Erfahrungen austauschen

## TRACK: ARTIFICIAL INTELLIGENCE – RAUM BERN 1-3

**Susanne Bandi:** AI powered Service Management

- + Use Cases für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Bereich Service Management?
- + Chancen / Gefahren / Rahmenbedingungen?
- + Welche Skills / Capabilities braucht es dazu?



## ● TRACK: DEVOPS – RAUM BERN 1-3

**Sven Ossenberg:** IT-Service Management muss sich der agile-lean Bewegung anpassen, doch wie gelingt der Change im laufenden Betrieb? Diese Hypothese wollen wir gemeinsam in der World Coffee Session bestätigen oder auch widerlegen.

Drei Tische stehen bereit mit den Fragen:

- + Wie muss sich ITSM der kulturellen Bewegung anpassen?
- + Was bedeutet der Change für das bestehende Betriebsmodell?
- + Ist es überhaupt ein Change oder nur ein Hype, der keinen Einfluss auf das bewährte haben wird?
- + Wie nimmt Eurer Unternehmen diese Challenge an?

● 15:05 - 15:35 UHR

## KAFFEEPAUSE (30 MIN)

Vernetzung in den Ausstellungsbereichen  
und Networking-Sessions



15:35 - 16:15 UHR

**GAST-REFERAT:  
UNMÖGLICHES MÖGLICH MACHEN -  
MUT SCHAFFT ERFOLGSERLEBNISSE**

**Janis McDavid:** Wenn wir tun, was wir schon immer tun wollten, dann brennen wir für eine Sache. Wir erleben, dass auch andere Feuer dafür fangen und verbreiten unseren Erfolg. Dabei legt Janis McDavid das Augenmerk darauf, dass der Sprung ins Abenteuer immer kopfüber, niemals aber kopflös erfolgen darf.

16:15 - 17:15 UHR

**AWARD VERLEIHUNG**

**Maria Rickli, Glenfis AG**

17:15 - 17:20 UHR

**ZUSAMMENFASSUNG UND  
ÜBERLEITUNG ZUM APÉRO**

**Beda Rickenbacher, Vize-Präsident SMFS**

AB 17:20 - 18:30 UHR

**APÉRO RICHE**



**WIR DANKEN UNSEREN  
PARTNERN FÜR DIE  
UNTERSTÜTZUNG:**

Medienpartnerschaft:



Sponsoring:



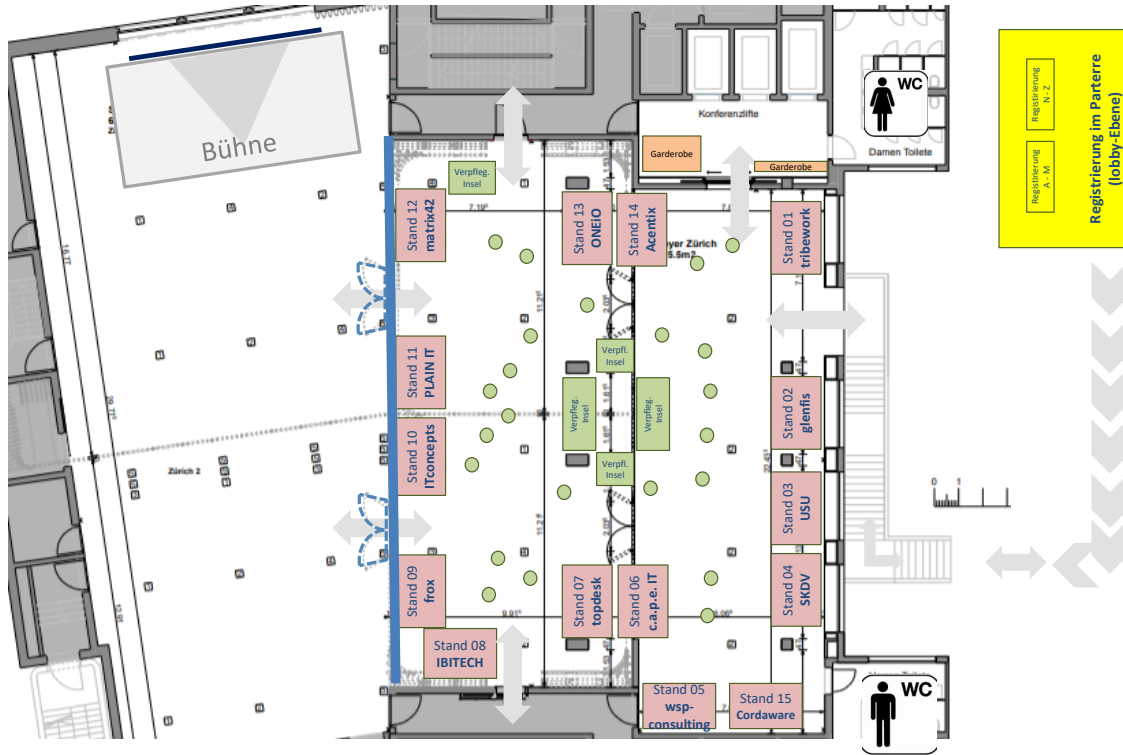
Partner:





**SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL**

**AUSSTELLER UND VERPFLEGUNG (1.STOCK)**



**SMFS EVENT - LOCATION, DETAIL**

**BREAKOUT - SESSION & WORLD COFFEE SESSIONS (7.STOCK)**

