

# 12. Swiss Business & IT-Service-Management Forum 2016



- Future of ITSM & Metrics for ITSM
- IT-Metriken am Beispiel der UBS
- Reduzierung der Abhängigkeit von den Herstellern
- IT-Beschaffung & Kennzahlen und Metriken
- IT-Sourcing & Transitionmanagement
- Best Practice der Kantonspolizei Bern (Non-IT-Einsatz)
- IT-Servicedesk der Zukunft & Selfservicelösungen
- Zufriedenheitsrate beim Kunden als KPI des Servicedesks der Zukunft (Baloise Versicherung)
- Servicekatalog
- Produce your IT-Services smart not cheap

CON●ECT  
INFORMUNITY  
BITSeN.ch

Mittwoch, 9. November 2016  
8.15–14.00 Uhr  
Technopark Zürich  
8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

**Referenten:** Marc Andrey (Baloise Group), Colin Rudd (itSMF UK), Dr. Daniel Stieger (UBS), Andreas Schlumpf (Fruition Partners), Mag. Alexander Stoik (PIDAS), Dr. Matthias Stürmer (Universität Bern), Thierry Thiémar, (Kantonspolizei Bern)  
**Moderation:** Miguel-Angel Jiménez (Bank Julius Bär & Co AG, HDSV), Angelo Leisinger (Clavis klw AG), Umberto Annino (ISACA Switzerland)

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

- 8.15 Networking mit Begrüssungskaffee**
- 8.45 Eröffnung durch den HDSV**
- 9.00 Best Practice der Kantonspolizei Bern**  
Thierry Thiémar (Kantonspolizei Bern)
- 9.30 Implementierung von ServiceNow in einer heterogenen Multi-Service-Provider-Umgebung bei der SBB AG**  
Andreas Schlumpf (Fruition Partners)
- 10.00 IT-Metriken am Beispiel der UBS**  
Dr. Daniel Stieger (UBS)
- 10.30 Pause**
- 10.55 Future of ITSM & Metrics for ITSM**  
Colin Rudd (itSMF UK)
- 11.25 Produce your IT-Services smart not cheap**  
Mag. Alexander Stoik (PIDAS)
- 11.45 Pause**
- 12.15 Reduzierung der Abhängigkeit von IT-Herstellern**  
Dr. Matthias Stürmer (Universität Bern)
- 12.45 Zufriedenheitsrate beim Kunden als KPI des Servicedesks der Zukunft**  
Marc Andrey (Baloise Group)
- 13.15 Diskussion**
- 14.00 Ende der Veranstaltung**

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 12. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom HDSV Schweiz, 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:

- Future of ITSM & Metrics for ITSM
- Reduzierung der Abhängigkeit von den Herstellern
- IT-Beschaffung & Kennzahlen und Metriken
- IT-Sourcing & Transitionmanagement
- Non-IT-Einsatz (ITSM-Prozesse in Fachabteilungen)
- IT-Servicedesk der Zukunft & Selfservicelösungen
- Zufriedenheitsrate beim Kunden als KPI des Servicedesks der Zukunft (Baloise Versicherung)
- Servicekatalog
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern

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 werden, wie Servicemanagement helfen kann, Wert zu schaf-



Bettina Hainschink  
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez  
(HDSV Schweiz)

fen 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 (HDSV Schweiz)*

## Transition Management

*(Definition von Markus Müller)*

Service Transition Management ist eine Management-Disziplin, die sich mit allen Prozessen auseinandersetzt, die angewendet werden, um einen Service von der konzeptionellen Phase in die Produktionsumgebung zu überführen. Dabei können auch bestehende lokale Services in globale überführt werden, aber auch technische Services zu Business Services gebündelt werden.

## Best Practice der Kantonspolizei Bern

Non-IT-Einsatz; Use Case: Reparatur-Etiketten der Kantonspolizei Bern. Effiziente Abwicklung sämtlicher Reparaturen sowohl für interne wie externe Organisation über das helpLine Service Portal.

Eine Reparatur-Etikette aus Prozess-Sicht beschreibt den kompletten Vorgang von der Beantragung, Klassifizierung/Zuweisung, Bearbeitung bis hin zur Reparatur des betroffenen Gegenstands.



Thierry Thiémar,  
(Kantonspolizei Bern)

## Implementierung von ServiceNow in einer heterogenen Multi-Service-Provider-Umgebung bei der SBB AG

Die Implementierung von ServiceNow bei der SBB hatte zum Zweck, Prozess-seitig verschiedene Bestandstools abzulösen und gleichzeitig die Integration an die fortbestehenden Datenquellen zu berücksichtigen.

Das parallele Insourcing des Servicedesk musste ebenso berücksichtigt werden, wie die Abhängigkeiten zu verschiedenen Providern im Rahmen der Fulfillment-Prozesse.

## IT-Metriken am Beispiel der UBS

IT metrics are relevant from both an IT governance, and technical department's perspective. The first set of metrics focuses on improving enterprise wide IT processes (fully aligned with the business and IT strategy). The second set essentially allows Engineers and Developers to improve their products. Both types of metrics can fail. The first set of metrics can be easily misinterpreted and corresponding improvement programs may (in the best case) not yield the desired results. The second set requires the individuals to fully understand the larger context (and thus the importance) of the metrics or KPIs. Furthermore, the second set must be constructive (e.g. provided to the



Andreas Schlumpf  
(Fruition Partners)



Dr. Daniel Stieger (UBS)

developer after a nightly build) and not "punitive".

## Future of ITSM & Metrics for ITSM

● The future of service management: The presenter will give his own personal view of the future of service management. Having spent the whole of his working life in IT and the majority of that time in service management, he will provide a personal vision of where the industry is going with regards to IT service management.

● Governance and metrics: There are very few organisations that have appropriate governance of IT. Why is that? Many organisations are unclear of what is required for governance. There is much confusion between governance and management. This session will focus on what is governance and will provide an insight into what has to be done in order to implement effective governance of IT.

## Produce your IT-Services smart not cheap

- Kostensenkung durch Effizienzsteigerung im Service Delivery
- Anpassung des Servicemodells in der digitalen Transformation
- Smart sourcing im Hochpreisländ Schweiz
- Sicherung der Kundenbegeisterung



Colin Rudd (iSMF UK)



Mag. Alexander Stoik  
(PIDAS)

## Reduzierung der Abhängigkeit von IT-Herstellern

Im Vortrag geht es um die Eigenschaften, Geschäftsmodelle und die Beschaffung von Software, um aufzuzeigen, wie die Abhängigkeiten von IT-Anbietern reduziert werden können.



Dr. Matthias Stürmer  
(Universität Bern)

## Zufriedenheitsrate beim Kunden als KPI des Servicedesks der Zukunft

OLA, SLA sind die traditionellen Service Desk KPIs. Aber sind unsere Kunden zufrieden mit diesen KPIs? Was bringen sie wirklich in der heutigen Zeit?

CSI, NPS, CES, CSAT, ...? Viele neue Abkürzungen für KPIs. Aber sind das wirklich die Service Desk KPIs der Zukunft?

Die Überlegungen des Corporate IT Service Desks der Basler Versicherung zu diesem Thema.



Marc Andrey (Baloise Group)

## Referenten

**Marc Andrey** ist seit über 30 Jahren in diversen Funktionen für die Baloise Group tätig. Er verantwortet heute konzernweit mehrere Themenbereiche, unter anderem Incident und Problem Management, Access Management, Service Management sowie das Request Fulfillment.

**Umberto Annino** ist aktives Mitglied bei der ISSS (Information Security Society Switzerland) und bei ISACA. Seit 2014 ist er bei InfoGuard AG als Senior Security Consultant tätig.



**Colin Rudd**, Chairman, Items Ltd.

Colin has been working in the IT industry for over 40 years and is internationally recognized as a leading authority on Service Management. He has been heavily involved in the development of IT Infrastructure Library (ITIL). Colin was involved as a lead author in the development of Versions 1, 2 and 3 of ITIL and was responsible for the design of the ITIL Version 2 framework. He was former President of the Institute of IT Service Management and was a former Director of itSMF International and Chair of the itSMF Standards Management Board, through which he has been a driving force for the establishment of the Service Management certification and qualification schemes, particularly ISO/IEC 20000. Colin's enormous contribution to the Service Management industry was recognized with the presentation of the itSMF's "Paul Rappaport" lifetime achievement award.

**Andreas Schlumpf** ist seit rund 15 Jahren im Bereich IT-Service Management tätig. Er begann seine Laufbahn im Jahr 2002 als »Certified Service Center Implementation Consultant« der Firma Peregrine, der damaligen Firma von Fred Luddy, dem Gründer von ServiceNow. Vor mehr als vier Jahren kam er zur Firma Aspediens und wirkt heute als Manager Professional Services in Zürich für Fruition Partners. In den letzten Jahren hat er eine Reihe von Projekten, vorwiegend bei Grosskunden als Lead

Solution Consultant betreut.

Neben seinem Wissen um ServiceNow ist Andreas Schlumpf zusätzlich ITIL Expert sowie Scrum Master.

**Daniel Stieger**, CTO, UBS AG. PhD in computer science at the Swiss Federal Institute of Technology in Zurich (ETHZ). Headed for four years a mixed team (methodology, data management, software architecture and development) in Credit Suisse and at Fides Informatik. Since 1997 in UBS in various roles. Currently CTO for EMEA and the Global Emerging Locations covering both business aspects and IT aspects.

**Mag. Alexander Stoik** ist Head of Consulting, Mitglied der Geschäftsführung und seit 2004 bei PIDAS in zahlreichen Projekten in Österreich, Deutschland und der Schweiz tätig. Er studierte Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität Wien und widmete sich schon früh dem Prozessmanagement und der Kommunikationswissenschaft. Seit 2004 setzt er für PIDAS als Berater und Führungskraft Service Management Projekte auf IT- und Businessseite in den Disziplinen Strategie, Performance, Development und Excellence erfolgreich um. Er greift mittlerweile auf mehr als 20 Jahre pragmatische und leidenschaftliche Expertise im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Informationstechnologie zurück.

**Matthias Stürmer** ist als Dozent und Forscher am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern tätig. Und konnte dort die Forschungsstelle Digitale Nachhaltigkeit aufbauen. Zuvor war er an der ETH Zürich, Lehrstuhl für Strategisches Manage-



papers4you.at bietet derzeit mehr als 350 ExpertInnenbeiträge und wird kontinuierlich um topaktuelle Beiträge aus dem laufenden Veranstaltungsprogramm von CON•ECT Eventmanagement, Future Network, ITSMF, HDSV und Partnerorganisationen ergänzt. Dabei handelt es sich um eine internetbasierte Plattform, auf der sämtliche Präsentationen, Papers und Materialien von Vortragenden und Partnern, aber auch Recherchematerial zu den einzelnen Veranstaltungen verfügbar sind. Interessierte sind herzlich dazu eingeladen, sich unter [www.papers4you.at](http://www.papers4you.at) oder [www.conect.at](http://www.conect.at) zu registrieren und vom gesammelten Wissen zu profitieren.

**30 Tage Testaccount for free**  
[www.papers4you.at](http://www.papers4you.at)

ment und Innovation tätig und bei Ernst & Young Schweiz als Senior Consultant. Er ist Vorstandsmitglied des Vereins Swiss Open Systems User Group/Ch/open und Mitbegründer der Opedata.Ch und Präsident des ICT Cluster Bern, Switzerland.

**Thierry Thiérmard** ist seit 2015 als Leiter Service Desk bei der Kantonspolizei Bern tätig. Thierry Thiérmard verfügt über 10 Jahre Erfahrung in Service Management.

Frühere berufliche Stationen waren Schweizerische Post, Swisscom IT Services, AXA Technology Services Switzerland.

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-Entscheidungsträger, Strategen der Unternehmensleitung, Leiter Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, Unternehmensberater und Projektleiter der grossen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider.**

### Teilnahmegebühren

bis 26. Oktober 2016: CHF 350,-  
ab 27. Oktober 2016: CHF 450,-

mit Ehreindeutung: bis 26. Oktober 2016 kostenfrei  
ab 27. Oktober 2016: CHF 350,-

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

**[www.conect.at](http://www.conect.at)**

net!IT



Business  
IT  
Service  
Network

**BITSeN.ch**

## Anmeldung

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich zum 12. Swiss Business & IT-Service-Management Forum am 9. 11. 2016 an (CHF 350,- bis 26. 10.; CHF 450,- ab 27. 10.; mit Ehreindeutung: kostenfrei bis 26. 10.; CHF 350,- ab 27. 10.).

**Auf Einladung von**  HDSV  ISACA  ITSME

**Mit Ehreindeutung von**  CORDAWARE  FRUITION PARTNERS

ONTREX  PIDAS

**Ich bin**  IT-Anwender  IT-Anbieter

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

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.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)