

# 13. Swiss Business & IT-Service-management Forum 2017



## DIGITALISIERUNG – SELF SERVICE – BEST PRACTICES

- **ITSM als Enabler der Digitalisierung** zur Steigerung von Nutzen und Zufriedenheit
- **Digitalisierung:** Studienpräsentation zur Schweiz von PwC
- **Fallbeispiel vom Kanton Thurgau:** Digitalisierung von Human-Resource-Prozessen
- **Fallbeispiel UBS Selfservice-Portal:** Darstellung von Knowledge und Wert
- **Fallbeispiel Markant:** Vom Service Desk zum Service Center
- **Fallbeispiel BAM Belgium:** Transformation vom Support-Chaos zum Service Desk
- **Technik versus Compliance:** Softwarelizenzmanagement am Beispiel von Datenbanken
- **Service Excellence:** Listening to the Wind of Change
- **Security aus ITSM-Sicht:** ICT-Security vs. Information-Security (SOC & SIEM)
- **ITSM-Trends** (DevOps, Non-IT-Einsatz von ITSM, Design Thinking, Toolevaluierung, ...)

mit Workshops  
am 27.3.2017

# CONNECT INFORMUNITY BITSeN.ch

Dienstag, 28. März 2017

8.45–17.00 Uhr

Technopark Zürich

8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

**Referenten:** **Umberto Annino** (ISACA Switzerland), **Pierre Giandesin** (UBS), **Holger Greif** (PwC), **Gerald Hauser** (Markant Handels und Service GmbH), **Fritz Kleiner** (Futureways GmbH), **Rey Schallberger** (brainwaregroup), **Dr. Helmut Steigele** (CascadeIT), **Pieter Thewis** (BAM Belgium), **Mathias Traugott** (Punctdavista), **Kay Zoller** (Personalamt, Kanton Thurgau), **N. N.** (Genesis)

**Moderation:** **Miguel-Angel Jiménez** (Bank Julius Bär & Co AG, BITSeN), **Angelo Leisinger** (Clavis klw AG)

Mit freundlicher Unterstützung von:

brainware  
group

CORDAWARE  
CORPORATE DIGITAL TRANSFORMATION

SECURITY  
INTEGRATION  
CIS

CLAVIS  
klw

freshservice

GENESIS  
SUISS TERRITORY

KARER  
CONSULTING

KYBERNA

papers  
4you

FUTURE  
NETWORK

ISACA  
IT Service Management Forum  
Switzerland Chapter

itSMF  
IT Service Management Forum  
Switzerland

itSMF  
IT Service Management Forum  
Switzerland

Microdyn  
BOMGAR | e-act | e-act

PLAIN IT

Punctdavista  
Wir arbeiten da wo Sie stehen

USU

## WORKSHOPS – 27. 3. 17

9.00–17.00 Uhr  
Design Thinking

Dr. Helmut Steigele (Cascade IT)

9.00–12.30 Uhr

Wie man die ITSM-Tool-Ausschreibung optimiert

Fritz Kleiner, Andrin Rüedi (Futureways GmbH)

13.30–17.00 Uhr

Erleben & Erlernen der Führung durch den Wandel (Management of Change)

Mathias Traugott, Peter Zraggen (Punctdavista)

## 13. SWISS BUSINESS & IT-SERVICE-MANAGEMENT FORUM 2017 – 28. 3. 17

Moderation: Miguel Jimenez und Angelo Leisinger (BITSeN)

8.15 Begrüßungskaffee und Networking

9.00 Eröffnung durch BITSeN, ITSMF Austria und CON•ECT

9.15 Digitalisierung – wo stehen Schweizer KMU?

Holger Greif (PwC)

9.45 Digitalisierung im Bereich Human Resources im Kanton Thurgau durch eine flexible ITSM-Lösung

Kay Zoller (Personalamt, Kanton Thurgau)

10.15 Improving IT-Services with Security Information

N. N. (Genesis)

10.45 Pause

11.15 Vom Service Desk zum Service Center bei Europas größter Handels- und Dienstleistungskooperation

Gerald Hauser (Markant Handels und Service GmbH)

11.40 BAM Belgium: Transformation vom Support-Chaos zum ganzheitlichen Service-desk

Pieter Thewis (BAM Belgium)

12.10 Cyber Security – der (kleine?) Unterschied zu ICT-Security und Information Security

Umberto Annino (ISACA Switzerland)

12.30 Kurzvorstellung von Ausstellern

12.45 Mittagspause

13.40 Technik versus Compliance – Fallstricke im Tagesbetrieb

Rey Schallberger (brainwaregroup)

14.10 Anwendererfahrungsbericht der UBS zum Self-Service-Portal der UBS und dessen Einsatz im Non-IT-Bereich

Pierre Gandesin (UBS)

14.45 Best Practices

15.15 Pause

15.45 Service Excellence trotz »Wind of Change«

Mathias Traugott (Punctdavista)

16.15 Networking

17.00 Ende der Veranstaltung

## Motivation zum Thema

Auf dem diesjährigen 13. Swiss Business- und IT-Servicemanagement Forum, das vom BITSeN, 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:

- Digitalisierung: Studie von PwC zur Schweiz
- Digitalisierung und ITSM
- Das Selfservice-Portal der UBS und ihr Einsatz im Non-IT-Bereich
- Self Service und Knowledge Management
- Softwarelizenzmanagement/Assetmanagement
- Non-IT-Einsatz von Servicemanagement-Lösungen
- Customer Experience – Kundenzufriedenheit steigern
- DevOps – Herausforderung oder Chance. Mit Podiumsdiskussion
- Compliance – ISO 27000
- Cybersecurity

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



Bettina Hainschink  
(CON•ECT Eventmanagement)



Miguel-Angel Jiménez  
(BITSeN Schweiz)

Service-Management helfen kann, Wert zu schaffen und wie die Anwendung von Service-Management-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 (BITSeN)*

## DIGITALISIERUNG – SELF SERVICE – BEST PRACTICES

### Digitalisierung – wo stehen Schweizer KMU? Studie von PwC

Die vorliegende Studie zeigt, dass dieser positiv mit der Grösse der Unternehmen und negativ mit dem Alter der Geschäftsleitung korreliert. Die Unternehmen, die am stärksten digitalisiert sind, kommen oft aus der Telekommunikations- und der Medienbranche sowie aus dem öffentlichen Sektor, wobei zu Letzteren auch Stiftungen gezählt werden. Die Energie- und die Versorgungsbranche sowie der Gesundheitsbereich haben hingegen den grössten Rückstand. Interne Prozesse und die Weiterbildung des Personals in Digitalisierungsthemen geniessen bei den Studienunternehmen eine hohe Priorität. Dagegen steht die Kundeninvolvierung und -erfahrung weniger im Mittelpunkt der Digitalisierung. Dies rührt daher, dass die Neugestaltung des Ge-



Holger Greif (PwC)

schäftsmodells für das Unternehmen einen grösseren Einschnitt bedeutet als diejenige der bestehenden Prozesse. Hier zeigen die Umfrageresultate, dass neue Geschäftsmodelle bei den Entscheidungsträgern heute noch zu wenig als Chancen betrachtet werden und im Bereich des Kundenkontaktes immer noch auf Altbewährtes gesetzt wird. Unternehmen, die sich für eine Transformation des Geschäftsmodells entschieden haben, sehen sich heute konkurrenzfähiger. Im Weiteren prognostizieren 76 % der Studienunternehmen, dass sich der Markt durch die Digitalisierung in den nächsten fünf Jahren grundlegend verändern werde.

*Quelle: Studie »Digitalisierung – Wo stehen Schweizer KMU?« – PwC, Google*

### Digitalisierung im Bereich Human Resources im Kanton Thurgau durch eine flexible ITSM-Lösung

- Kurzvorstellung Personalamt des Kantons Thurgau (Organisation, Aufgabenstellungen etc.)
- Ausgangslage (gesetzliche Rahmenbedingungen im Öffentlichen Bereich (HR), Anforderungen: 1:1-Abbildung der Personalprozesse »Ziele, Beurteilung und Förderung«)
- Vorgehensweise (von der Evaluation bis zum Rollout auf die gesamte Verwaltung)
- Fazit (Lessons Learned)
- Ausblick (Ausbau der HR-Prozesse, künftige Potentiale)



Kay Zoller (Personalamt, Kanton Thurgau)

## Improving IT-Services with Security Information

*N. N. (Genesis)*

Eine gut organisierte IT ist die Grundlage für eine sichere IT-Infrastruktur. Doch auch umgekehrt kann die gesamte IT-Service-Organisation von der Security-Abteilung profitieren. Mit Security Event Monitoring lassen sich beispielsweise Änderungen an Systemen feststellen, welche nicht im Change Management erfasst sind. Aber auch im Service Desk sind diese Art von Informationen hilfreich: Es gibt immer wieder Service-Tickets, weil ein Benutzer gesperrt ist – doch man weiss nicht warum? Die Security-Abteilung könnte sehr wohl wissen warum! Sobald Accounts geschützt werden, lässt sich nicht nur Missbrauch verhindern und zusätzlich Audit Reports generieren – auch die Anzahl Service-Tickets wird massiv zurückgehen.

Damit die Entdeckungen der Security-Abteilungen auch behoben werden können, braucht es entsprechende Eskalationsprozesse. Wenn ein Security-Spezialist eine Sicherheitslücke entdeckt, wird ein Incident Response und auch ein Vulnerability Management. Selbstverständlich haben diese Abläufe diverse Berührungspunkte mit anderen IT-Prozessen, wie etwa dem Change- und Risk-Management.

In einer Zeit, wo Cyberangriffe in allen Branchen die Medien füllen, braucht es nicht nur entsprechende Massnahmen, sondern auch funktionierende Prozesse. Die Aufwendungen welche im Sicherheitsbereich gemacht werden, können aber allen anderen IT-Abteilungen von Nutzen sein. IT-Security ist heute nicht mehr ein isolierter Bereich, sondern arbeitet Hand in Hand mit dem IT-Service-Management zusammen.

## Vom Service Desk zum Service Center bei Europas größter Handels- und Dienstleistungskooperation

- Erste Schritte zur Ausweitung des Serviceangebotes in Richtung Enterprise Service Management
- Warum ist die Analyse von Kennzahlen wichtig bei diesem Übergang?
- Warum ist gerade auch für diese Transformation die mögliche Einflussnahme auf die Roadmap des Herstellers wichtig?



Gerald Hauser  
(Markant)

## BAM Belgium: Transformation vom Support-Chaos zum ganzheitlichen Service-desk

Ein Überblick über die Transformation des BAM Belgium IT Help Desk von 20% ungelösten IT-Support-Tickets und ohne Übersicht über Produktivität und Effizienz hin zu ITIL-basierter Transparenz und kinderleichter Bedienbarkeit. BAM Belgium ist mit über einer Milliarde Euro Umsatz und 2100 Mitarbeitern eine der größten Baufirmen in Belgien und berichtet über die Lerneffekte des Umstiegs auf die cloudbasierte Servicedesk Software »Freshservice«.



Pieter Thewis (BAM  
Belgium)

## Cyber-Security – der (kleine?) Unterschied zu ICT-Security und Information-Security

Seit wenigen Jahren dominiert der Begriff »Cyber-Security« und generell der Präfix »Cyber...« das Marketing und Kommunikation in der ICT. Wenn es aber um die genaue Definition und Abgrenzung von »Cyber Security« gegenüber ICT-Security und Information Security geht, wird es schwieriger. Wird nun mit Cyber Security alles neu, und vor allem: wird »security« nun besser – einfach so, oder muss man noch etwas unternehmen? Was bedeutet »Cyber Security« für das Servicemanagement und insbesondere das Incident Management?

Im Vortrag von Umberto Annino, Security Spezialist, Dozent, Autor von Lehrbüchern und Ausbildungsverantwortlicher des ISACA Switzerland Chapter sowie Präsident der Information Security Society Switzerland (ISSS), wird Cyber Security definiert und gegenüber ICT-Security und Information Security abgegrenzt. Bezüglich Servicemanagement werden die Themen SIEM (Security Incident and Event Management) und SOC (Security Operation Center) fokussiert.



Umberto Annino  
(ISACA Switzerland)

## Technik versus Compliance – Fallstricke im Tagesbetrieb

Höchstmögliche Verfügbarkeit und Flexibilität ist bei business-kritischen Anwendungen oberstes betriebliches Gebot – genau



Rey Schallberger  
(brainwaregroup)

damit aber wachsen Compliance-Risiken oft unmerkter exponentiell an. Lernen Sie den Nutzen integrierter Inventarquellen zur Sicherstellung von Compliance-Prozessen ohne betriebliche Behinderungen am Thema von Oracle-Datenbanken kennen.

## Anwendererfahrungsbericht der UBS zum Self-Service-Portal der UBS und dessen Einsatz im Non-IT-Bereich

- Ticketreduktion durch Self-Service – das zentrale Supportportal der UBS
- Einsatz im IT- und im Non-IT-Bereich – Zugang zum Operational Service
- Integration des Portals in die Suchfunktionen als Erfolgsfaktor
- Fokus auf Usability und Inhalte
- Benutzerschnittstelle der Prozess-, Incident-, Knowledge-Management und Request Fulfillment
- Darstellung des Wertes der Self Service im Unternehmen



Pierre Giandesin (UBS)

## Service Excellence trotz »Wind of Change«

**Was bleibt, ist die Veränderung; was sich verändert, bleibt.**

Technologien verdrängen bewährte Industrien. AirBnB mischt das Hotel-Geschäft auf, Uber stiftet im Taxi-Gewerbe Unruhe und Amazon schreibt

die Logistik neu. Service Excellence muss neu definiert werden und, der »Wind of Change« ist unberechenbar und unsichtbar und geht auch an unserer Branche nicht spurlos vorbei. Ganz im Gegenteil. Die IT-Organisationen in heutiger Form sind ein Auslaufmodell und werden verschwinden. Brauchen wir dann noch ITIL®? Ist nicht COBIT® das bessere ITIL®? Und die disruptiven Technologien erfordern eh Agile Methoden und DevOps macht ITIL's Service Transition und Operation obsolet. So oder ähnlich tönt's aus verschiedener Munde in den einschlägigen Magazinen. Wie schaffen wir jetzt Service Excellence?

Mit Bestimmtheit müssen wir den organisatorischen Wandel steuern und führen, nicht »managen«. Was zählt, ist die Wirksamkeit der Führung im Kontext der Strategie und innerhalb des Wertesystems der Unternehmung. Mehr Fernrohr und weniger Rückspiegel ist daher das Gebot der Stunde und nicht das Framework per se. Letztere richtig zu Nutzen ist die Aufgabe. Trotz, oder gerade wegen und während der Veränderung: »Listening to the Wind of Change« – Service Excellence ist kein Zustand, sondern muss täglich neu erarbeitet werden!



**Mathias Traugott**  
(Punctdavisista)

## Referenten

**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.

**Pierre Giandesin** (*UBS, SelfService und Knowledge-Management, Product Manager*) war zuvor bei der *Swiss Exchange* tätig und ist seit 18 Jahren bei der *UBS*, in den Bereichen *Call Center, Service Management und Knowledge Management*, zur *Zeit Produkt-Manager des zentralen internen Support-Portals*.

**Holger Greif** ist *Leiter der Einheit Digitale Transformation* von *PwC*. Er ist verantwortlich für zahlreiche Mandate im Bereich *Digitale Transformation*. Zudem leitet er *Immersion Sessions* für neue *Business Modelle, Überprüfung des Digitalisierungslevels und digitale Umsetzungsmöglichkeiten*. Herr Greif ist weiters verantwortlich für (*digitale*) *Benchmarking Projekte* sowie *Projektreviews*.

Auch die *Erstellung von Target Operating Modellen* leitet Herr Greif und fungiert als *Experte für geschäftliche, kulturelle und technologische, digitale Aspekte*.

**Gerald Hauser** ist als *Bereichsleiter IT Servicemanagement* bei der *Markant Handels und Service GmbH* in *Offenburg* tätig. Nach seinem Studium der *Nachrichtentechnik* und der *Tätigkeit als Service-Ingenieur und Tech-Consultant* bei *Siemens* in *Freiburg* wechselte er 2001 in die *IT* der *Markant Handels und Service GmbH*.

Dort hat er seitdem in *unterschiedlichen Rollen* viele *Erfahrungen mit IT Servicemanagement-Pro-*

*zessen und der IT Infrastructure Library (ITIL) gesammelt*. Herr Hauser verantwortet nun seit mittlerweile 4 Jahren bei *MARKANT* als *Bereichsleiter IT Servicemanagement* europaweit den *kompletten Support und Lifecycle* für über 800 *PC-Arbeitsplätze* sowie die *ITSM-Prozesse Incident-, Problem-, Change-, Config-, Lizenz- sowie Service Level-Management*.

**Fritz Kleiner** ist *eidg. diplomierter Wirtschaftsinformatiker, ISACA CGEIT zertifiziert, Ausbilder* mit *eidg. Fachausweis, NLP-Trainer (DVNLP), Business Coach SWISSNLP, ITSM Dozent, Buchautor* »ITSM – Aus der Praxis für die Praxis« (*Springer Verlag 2013*) und *Senior Managing Consultant ITSM* bei der *Firma Futureways GmbH*.



**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 Beratungsfirma CLAVIS klw AG* in *Basel*. Angelo Leisinger ist *ITIL Master, ISO/IEC 20000 Consultant Manager* und *ISO/IEC 27000 Auditor*.



**Rey Schallberger**. Mit *Gründung der brainwaregroup 1989* hat Rey Schallberger den *Aufbau der Firma* seit der *ersten Stunde* aus *unterschiedlichsten Perspektiven* mitgeprägt und miterlebt. *Anfangs für die Entwicklung der Produkte zuständig,*

widmet er sich heute dem internationalen Ausbau der Gruppe – lässt es sich aber nicht nehmen, als CTO beim Design massgeblicher Funktionalitäten der Produkte mitzuwirken.

Neben Reisen und Kochen sucht er gerne seine Grenzen – sei es bei einer Dschungeltour, einem Marathon oder der Besteigung des Kilimanjaro.

**Dr. Helmut Steigele** (CascadelT).

Nach seinem Studium der Betriebswirtschaft an der WU Wien, wurde Dr. Helmut Steigele Leiter QM bei der österreichischen Nationalbank, bevor er 2000 zu UBS wechselte. Von 2001 bis 2003 war er dann als Engagement Manager bei Unisys tätig und seit Ende 2012 ist er im Prozess Consulting bei Value Added Service beschäftigt. Zudem ist Steigele seit Juni 2003 Geschäftsführer bei CascadelT.



**Mathias Traugott**, CEO Punctdavnista. Bachelor of Business Administration, BA; ITIL®-Master; Zertifizierter ITIL®- & FitSM-Trainer (IT-Service-management); COBIT-Trainer & Experte (IT-Governance); PRINCE2-zertifiziert (Projekt Management); Weltweiter Keynote Speaker

**Kay Zoller** ist seit Juni 2013 verantwortlich für die HR-IT-Systeme der Kantonalen Verwaltung Thurgau, welche insgesamt rund 4000 Mitarbeitende in 80 Ämtern beschäftigt. Das fundierte Know-how hat sich Herr Zoller sowohl in der Verwaltungsarbeit, als auch in der Industrie als Datenbankentwickler und Projektleiter erworben. Bis 2009 war Kay Zoller Ausbildungsleiter der Baumer Group mit Sitz

in Frauenfeld. Anschliessend wechselte Herr Zoller zur Migros Business-School, wo er als Kursleiter der Klubschule tätig war. Als Präsident der Schulbehörde Nussbaumen lenkt Herr Zoller seit 2012 mit sozialem Engagement und Geschick die Weiterentwicklung und Förderung dieser Institution.

**Veranstalter:**

**BITSeN.ch**

**Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz**

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.

**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 zwi-

schen 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. <http://www.conect.at>

**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

Das **Österreichische IT Service Management Forum** (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

## Workshop 1

### Design Thinking

**Referent: Dr. Helmut Steigele** (Cascade IT)

**9.00–17.00 Uhr**

Frühbucherpreis bis 14. 3. 17: CHF 590,–  
ab 15. 3. 17: CHF 690,–

---

#### Nutzen

Sie erlernen an diesem Workshop jene Methoden und Denkansätze, welche führende Dienstleistungs- und Vermarktungsspezialisten eingesetzt haben, um Services wie Airbnb, Udemy oder Trivago aufzubauen. Vom Erkennen einer Service-Idee (egal ob digital oder konventionell) bis zur Umsetzungsplanung werden alle Arbeitsschritte und Hilfsmittel aufgezeigt und aktiv im Workshop eingesetzt.

#### Inhalte

- Services als Wettbewerbs- und Differenzierungsinstrument einer »kostengetriebenen Produktwelt«
- Beispiele dienstleistungsgetriebener Geschäftsmodelle
- Innovation und digitale Geschäftsmodelle
- Demonstration – Erarbeitung einer Servicevalue Proposition für einen digitalen Services und Priorisierung von Servicefeatures

- Etablieren des Servicemodelles für die konkrete Fallstudie
- Erarbeiten aller groben Kosten- und Ertragstreiber innerhalb des Servicemodelles
- Strukturierung des Businesscase

#### Add-Ons

- ebook »Dienen – Leisten – Werte schaffen – Eine Guideline für die Etablierung und Kontrolle von Dienstleistungen
- Value-Proposition-Canvas

## Workshop 2

### Wie man die ITSM-Tool-Ausschreibung optimiert

**Referenten: Fritz Kleiner, Andrin Rüedi** (Futureways GmbH)

**9.00–12.30 Uhr**

Frühbucherpreis bis 14. 3. 17: CHF 290,–  
ab 15. 3. 17: CHF 350,–

---

Ausschreibungen für neue Softwarelösungen sind vielfach nicht einfach. Fritz Kleiner und Andrin Rüedi zeigen basierend aus ihrem Erfahrungsschatz, wie eine ITSM-Tool-Ausschreibung gemacht werden kann und wo diese zu optimieren ist. Im Workshop werden verschiedene Hilfsmittel aufgezeigt und deren Nutzen beleuchtet. Es wird aufgezeigt, wie Tool-Anbieter bei der Bearbeitung der Ausschreibung vorgehen und was dies für den Auszuschreibenden bedeutet. Des Weiteren gehen sie auch auf mögliche Stolpersteine ein und zeigen, wie man diese vermeiden kann.

# Workshops 27.3.2017

## Workshop 3

### Erleben & Erlernen der Führung durch den Wandel (Management of Change)

**Referenten: Mathias Traugott, Peter Zgraggen**  
(Punctdavista)

**13.30–17.00 Uhr**

Frühbucherpreis bis 14.3.17: CHF 290,-  
ab 15.3.17: CHF 350,-

Sie möchten in Theorie und Praxis erleben und erlernen, wie Sie erfolgreich durch eine Veränderung führen:

#### Management-Simulation mit 3 Spielphasen

- Theorieblock 1: Einführung & Grundlagen Management of Change (ca. 30')
- Spielrunde 1: Einführung in die Simulation & spielerisches Erleben der Theorie »Grundlagen & Plänen« (45')
- Spielrunde 2: Spielerisches Erleben der Theorie »Umgang mit Widerstand & Stakeholdern« (45')
- Spielrunde 3: Spielerisches Erleben der Theorie »Veränderung verankern« (45')
- Reflektion & Abschluss (15')

#### Einblicke ins Planspiel

Sie sind die Change Agents, welche in 3er- oder 4er-Gruppen zusammen ein Unternehmen durch

einen schwerwiegenden Veränderungsprozess führen. In diesem Planspiel wird das typische Verhalten von Mitarbeitern und Lieferanten nachgeahmt. Jede dieser Personen besitzt ihr eigenes Persönlichkeitsprofil bezüglich Motivation, Beziehungen und Widerstand gegen Veränderungen. Und – jede/jeder reagiert unterschiedlich. Die entsprechenden computergestützten Rückmeldungen und Reaktionen auf die durch die Gruppe veranlassten Aktionen basieren auf wissenschaftlich fundierten Grundlagen und erfordern ein Überdenken des geplanten Vorgehens.

#### Zielgruppe

- Führungskräfte aller Stufen
- Prozess-Owner
- Prozess-Manager
- Change Agents
- Interessierte daran, was bei einer Veränderung im Menschen, also bei sich selbst, abläuft

#### Leitung des Planspiels

- Peter Zgraggen, Zertifizierter Facilitator STC (System Team Change)
- Mathias Traugott, Zertifizierter Facilitator STC (System Team Change)

## Anmeldung zu den Workshops

Ich melde mich verbindlich zu folgendem/n Workshops an:

- Workshop 1** (CHF 690,-;  
Frühbucher: CHF 590,-)
- Workshop 2** (CHF 350,-;  
Frühbucher: CHF 290,-)
- Workshop 3** (CHF 350,-;  
Frühbucher: CHF 290,-)

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

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 28. Februar 2017: CHF 350,-  
ab 1. März 2017: CHF 450,-

mit Ehreindeutung für IT-Anwender: bis 28. Februar 2017 kostenfrei  
ab 1. März 2017: CHF 350,-

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

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN für 2017 kostenfrei.

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

*net!IT*



Business  
IT  
Service  
Network

**BITSeN.ch**

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

### Anmeldung

Ich melde mich zum 13. Swiss Business & IT-ServiceManagement Forum am 28. 3. 2017 an (CHF 350,- bis 28. 2.; CHF 450,- ab 1. 3.; mit Ehreindeutung für IT-Anwender: kostenfrei bis 28. 2.; CHF 350,- ab 1. 3.).

**Auf Einladung von**  BITSeN  ISACA  iTSMF

**Mit Ehreindeutung von**  Brainware Group;  CORDAWARE;  
 CIS;  CLAVIS klw;  GENESIS;  freshservice;  KYBERNA;  
 Microdyn;  PLAIN IT;  Punctdavista;  USU AG

**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)