BITSeN Re:Connect

OPERATIONS. AI. COMMUNITY.

THE NETWORK FOR
THE FUTURE OF IT OPERATIONS

RE:CONNECT 2027

Zukunft von IT Operations gemeinsam gestalten

Ein Vernetzungs- und Impulstag für Verantwortliche, Führungskräfte und Fachpersonen aus IT Operations und Service Management.

DATUM	ZEIT	ORT
10. Dezember 2026	**08:30 bis ca. 17:30 Uhr**	**Bahnhofbuffet Olten**

OPERATIONS. AI. COMMUNITY.

THE NETWORK FOR THE FUTURE OF IT OPERATIONS

Warum Re:Connect?

IT Operations steht vor tiefgreifenden Veränderungen: Automatisierung und künstliche Intelligenz verändern Rollen, Kennzahlen und Formen der Zusammenarbeit. Gleichzeitig bleiben Servicequalität, Wissenstransfer und die Nähe zum Business zentrale Erfolgsfaktoren.

Re:Connect bringt Menschen zusammen, die den Betrieb von morgen nicht nur diskutieren, sondern gemeinsam gestalten wollen.

Was Sie erwartet

Impulse
Praxisnahe Beiträge zu Entwicklungen, Strategien und Erfahrungswerten in IT Operations.

Austausch
Offene Diskussionen mit Verantwortlichen aus unterschiedlichen Organisationen und Branchen.

Orientierung
Einordnung neuer Technologien, Rollenbilder, Kompetenzen und Steuerungsgrössen.

Vernetzung
Raum für Gespräche, neue Kontakte und die Weiterentwicklung der BITSeN Community.

Im Fokus

- Wie verändern künstliche Intelligenz und Automatisierung den Service Desk und IT Operations?
- Welche Kompetenzen müssen intern aufgebaut werden und wo schaffen Partner echten Mehrwert?
- Welche Kennzahlen bilden Wirkung, Qualität und Business Value künftig besser ab?
- Wie entwickeln sich Wissensmanagement, Level 0 und digitale Souveränität?
- Welche Rolle übernimmt der Service Desk als Schnittstelle zwischen Business, Menschen und Technologie?

Ein Tag für neue Perspektiven, konkrete Erfahrungen und tragfähige Verbindungen.

Programm | 10. Dezember 2026

Der folgende Ablauf bildet den aktuellen Planungsstand ab. Einzelne Programmpunkte und Titel können noch angepasst werden.

Zeit	Programmpunkt	Inhalt
08:30	**Eintreffen und Registration**	Ankommen, Kaffee und erste Gespräche
09:00	**Begrüssung**	Eröffnung und Einordnung des Tages
09:15	**Impulsreferat:** Kai Mingard, Leiter Shared Service Support MGB	Zukunft von IT Operations: Entwicklungen, Chancen und Handlungsfelder
10:00	**Interaktiver Workshop**	Gemeinsame Vertiefung zentraler Zukunftsfragen
10:30	**Kaffeepause**	Austausch und Vernetzung
11:00	**Perspektiven der Partner**	Drei kompakte Beiträge zu Zukunftsstrategien und Ausblick
11:45	**Der richtige Zeitpunkt für KPIs:** Michael Welte, Verantwortlicher IT Service Management USZ	Ein Erfahrungsbericht zur Weiterentwicklung der Steuerung
12:30	**Mittagspause**	Gemeinsames Mittagessen und Networking
14:00	**Service Desk Knowledge Management**	Zertifiziertes Knowledge Management im Service Desk, Alexander Gassmann, NET!IT
14:45	**Digitale Souveränität aus Sicht eines Schweizers KI-Anbieters**	Einordnung, Herausforderungen und Perspektiven
15:30	**Kaffeepause**	Austausch und Vernetzung
16:00	**In Absprache**	Impuls aus der Praxis
16:30	**BITSeN 2027**	Erwartungen an das Netzwerk und Ausblick auf das Programm 2027
16:45	**Apéro**	Gemeinsamer Abschluss und persönliche Gespräche

Gemeinsam weiterdenken

Re:Connect ist als Dialogformat konzipiert. Neben den Beiträgen auf der Bühne steht deshalb der Erfahrungsaustausch im Zentrum. Die Diskussionen sollen Orientierung geben, unterschiedliche Perspektiven verbinden und Impulse für die eigene Organisation liefern.

Mögliche Diskussionsfelder

- **ITIL 4 und die nächste Entwicklungsstufe**: Welche Veränderungen sind für die Praxis relevant?
- **Neue Berufsbilder im Service Desk**: Welche Rollen und Fähigkeiten entstehen?
- **Make, buy oder gemeinsam entwickeln**: Welche Kompetenzen gehören ins eigene Haus?
- **Kennzahlen mit Aussagekraft**: Wie messen wir Wirkung statt nur Aktivität?
- **Level 0 und Self Service**: Wie weit ist die Technologie und wie gelingt Akzeptanz?
- **Neue Technologien**: Welche Entwicklungen verdienen heute Aufmerksamkeit?
- **Mehrwert für das Business**: Wie wird der Service Desk zum aktiven Wertbeitrag?

Für wen ist der Anlass gedacht?

Für Verantwortliche, Führungskräfte und Fachpersonen aus IT Operations, Service Desk, Service Management, Support, Technologie und Transformation, die Erfahrungen teilen und die Zukunft des Betriebs aktiv mitgestalten möchten.

Interesse geweckt?

Dann nichts wie los! Melden sie sich bitte via Mail unter folgender Adresse an: info@bitsen.ch.

Die Plätze sind beschränkt. **First-In First served**

Bei nicht erscheinen nach bestätigter Anmeldung, wird eine Bearbeitungsgebühr von 100.- in Rechnung gestellt

BITSeN Re:Connect

OPERATIONS. AI. COMMUNITY.

THE NETWORK FOR
THE FUTURE OF IT OPERATIONS

BITSeN | Business- und IT-Service Network Schweiz

OPERATIONS. AI. COMMUNITY.