

A high-speed train is captured in motion, blurred to convey speed. The train is primarily blue and orange, moving along a set of tracks. The background shows the gravel bed and rails of the tracks, also blurred.

**20 Jahre**  
**glenfis**

**Die Reise  
zum  
Kennen.  
Können.  
Tun.**



Martin Andenmatten  
Gründer  
CEO  
Autor diverser Fachbücher  
Dozent

# Nichts ist so beständig wie der Wandel.

*Heraklit*

Wir verkünden heute mit Stolz das 20-jährige Jubiläum der Glenfis AG.

Welch unglaubliche Reise. Mit vielen gemeinsamen Erinnerungen und Erfahrungen. Einige Stationen liegen hinter uns und die Fahrt geht weiter in eine spannende Zukunft. Die Räder stehen nicht still. Die positive Entwicklung unseres Unternehmens war nur möglich, weil bei der Glenfis immer der Mensch im Zentrum stand und steht. Als Kunde, Partner und Mitarbeiter.

Es ist an der Zeit, Ihnen allen DANKE zu sagen. Nur mit Ihrer Unterstützung konnten wir uns so entwickeln und nun auf das Erreichte zurückblicken. Viele Organisationen durften wir auf ihrem Weg zur Reife begleiten und wunderbare Menschen kennen lernen.

Wir sind dabei unseren Werten immer treu geblieben: Die Agilität bewahren, aber dennoch beständig, nachhaltig und verlässlich zu bleiben. Als Berater, als Trainer und Coach: Kennen. Können. Tun.

Nichts ist so beständig wie der Wandel. Dies ist aktuell richtiger denn je. Auch wenn natürlich niemand exakt vorhersagen kann, was die Zukunft und die digitale Transformation für uns alle genau bedeutet, so stellen wir uns dieser Herausforderung täglich aufs Neue mit unseren Kunden und Partnern. Veränderungen bergen immer auch grosse Chancen, welche wir gemeinsam mit Ihnen gut nutzen wollen.

Auch nach 20 Jahren fühlt sich die Glenfis im positiven Sinne noch wie eine Startup Firma an. Traditionelle und kreative Ideen inspirieren

uns und lassen uns die Zukunft mitgestalten. Wir haben auf unserer Fahrt schon lange die Grenzen der Schweiz überschritten und reisen international mit Kunden, Partnern und Fachexperten zusammen durch die Welt. Überall haben wir es mit spannenden Menschen zu tun, welche unsere Werte teilen.

Der Zug des Lebens existiert auch in der Geschäftswelt. Heute in einer wahrlich atemberaubenden Geschwindigkeit und viel zu rasant, um einfach aufzuspringen. An jeder Station steigen Menschen ein und aus. Manchen begegnet man. Manchen nicht. Einige fahren nur kurz mit. Die Glenfis hat es sich zum Ziel gesetzt, für Sie ein langer und guter Reisebegleiter zu sein. Steigen Sie ein.

Martin Andenmatten  
Gründer und Geschäftsführer

1999

- Gründung

2001

- Offizielle Approved ITIL® Training Organisation durch EXIN.

2005

- ISO 20000 Zertifizierung als erstes Unternehmen in der Schweiz – seither jährlich besätigt. We walk the talk!
- Swiss IT Award für unser Service Angebot auf Basis «Implementation zur zertifizierten Service Provider Organisation auf Basis ISO/IEC 20000»
- APMG/TÜV Akkreditierung für alle ITIL® V2 und V3 Ausbildungslevel, als offizielles glenfisSolution-Institut der Schweiz.
- Eduqua Zertifizierung – Gütesiegel für hohe Qualität im glenfisSolution-Umfeld

## Und sie bewegt sich doch!

*Galileo Galilei*

Die Reise mit einem Zug hilft, die eigene Perspektive immer wieder zu verändern und den Blick aus den Fenstern in alle Richtungen schweifen zu lassen. Je nachdem wie man sitzt, blickt man entweder in die Zukunft oder man sieht zurück auf den Weg, der hinter einem liegt. Auch ein Blick seitwärts ist erlaubt. Nach 20 Jahren Glenfis gibt es viel zu erzählen.

### **Im Zug der Informatik**

Die Welt der Glenfis ist die Welt der Informatik. Manchmal ein Buch mit sieben Siegeln für Aussenstehende. Wobei Informatik nicht nur aus Technik besteht, sondern aus sehr vielen Menschen, die nur das Beste für Ihre Anwender und für ihr Unternehmen wollen. Die Herausforderung, der sich die Glenfis in all den Jahren gestellt hat: Unterschiedliche Welten und Interessen in Unternehmen durch Verständnis zu verbinden. IT-Organisationen zu wandeln. Von einem

Technologie-Provider hin zu einer kunden- und serviceorientierten Organisation. Damit werden die Barrieren zwischen den Welten aufgebrochen und aufgehoben. Denn alle Elemente sind wichtig für den gemeinsamen Erfolg.

### **In der Nähe des Kunden**

Der Zug der Glenfis holt seine Kunden genau dort ab, wo sie auf dieser Reise stehen und achtet auf Realitätsnähe. Weil ein pragmatischer Ansatz sich bei allen Mitreisenden besser durchsetzt als The-

orie auf Folien. Dabei ist vor allem ein kultureller Wandel gefordert, der von führenden Unternehmen verlangt, ihren Status quo ständig in Frage zu stellen, viel mehr zu experimentieren und sich auch mit dem Scheitern vertraut zu machen. Dies bedeutet manchmal, sich von etablierten Geschäftsprozessen zu entfernen, auf denen Unternehmen einst aufgebaut wurden. Zu Gunsten von relativ neuen Praktiken. Das schmerzt und ängstigt an manchen Stellen. Der Widerstand zur Veränderung ist oft erheblich.



## Die Summe der Erfahrungen bildet das Fundament für die Zukunft.

Aber das aktive Begleiten, das Vorleben und die tatkräftige Unterstützung zeigen letztlich: Die Erde bewegt sich doch und der Erfolg stellt sich ein.

### **Die Weichen beweglich halten**

Auch die Glenfis selbst hat erfahren, dass sie sich immer wieder verändern muss. Genau deshalb kann sie ein guter Berater sein. Die Marke Glenfis war insbesondere für die neuen Bewegungen hinsichtlich Agilität, DevOps und digitaler Transformation viel zu

wenig bekannt. Im Jahr 2017 haben wir deshalb die neue Marke «Pontine» mit eigenem Team und Marktauftritt gegründet, um diesem Bedürfnis gerecht zu werden.

### **An Tempo gewinnen**

Agile Vorgehensweisen, Service Management, Informationssicherheit und Governance sind Disziplinen, die immer stärker zusammenwachsen. Letztendlich muss das gesamte Unternehmen diese Veränderung für sein solides Bestehen wirklich zulassen. In den

letzten 20 Jahren hat die Glenfis das unter Beweis gestellt und ist in diesen Themen deshalb absolut authentisch. Die Glenfis lebt ihre Werte getreu nach dem englischen Leitspruch: «Walk the talk». Nur so entsteht Glaubwürdigkeit. Der Mensch im Zentrum, darum lassen wir nun unsere Mitarbeiter, Partner und Kunden zu Wort kommen:

# Kennen. Unsere Beratung.



Moshe de Smitt ist IT Service Management Senior Consultant bei der glenfisSolution.

**Jeder muss immer wissen, was er wann zu tun hat. Schnittstellen müssen klar definiert sein.**

## **Der beste Methodenkoffer...**

IT Service Management und IT Governance sind das traditionelle Kerngeschäft der Glenfis AG. Die glenfisSolution und die Pontine arbeiten Hand in Hand.

Je nachdem, welche holistische Expertise kundenseitig gefragt ist, greifen traditionelle oder agile Ansätze. Meist eine Kombination aus Beidem. Für jede Kultur und für jede Aufgabe existiert das richtige Werkzeug in der passenden Dimension.

Hier ist der entscheidende Vorteil der Glenfis AG zu spüren: Es ist kein Einzelunternehmen. Man begegnet einem eingespielten Team aus unterschiedlichen Talenten und Charakteren. In Projekten ergänzen sich diese Menschen hervorragend. Jeder ist in der Lage, empathisch auf den Kunden einzugehen und genau dem Kollegen den Vortritt zu lassen, der die aktuelle Aufgabe am Besten bewerkstelligen kann.

## **... zur idealen Strategie...**

Moshe de Smitt erklärt seine Arbeit anhand eines Beispiels: Stellen Sie sich vor, Sie erwarten Gäste und möchten ein Drei-Gänge-Menü kochen.

Morgens stehen Sie auf und schreiben den Einkaufszettel. Sie gehen nach Lust und Laune auf den Markt, in den Supermarkt oder zum Discounter. Wieder zu Hause angekommen, beginnen Sie mit den Vorbereitungen und stellen fest, dass Sie den Zucker vergessen haben. Also gehen Sie zur Nachbarin und holen dort etwas Zucker und auch ein paar Tipps. Am Abend sind alle zufrieden mit der erbrachten «Dienstleistung». Es schmeckt, der Empfang ist gelungen und die Stimmung hervorragend.

Stellen Sie sich die identische Situation vor, wenn Sie ein à la carte Menü im Roten Blitz, dem Zug «Churchill» für ein wichtiges Firmenevent organisieren.

Was nun erfolgen muss, beschreibt in etwa die Disziplin des Service Management: Es braucht eine Strategie. Der Anbieter der Dienstleistung muss für sein Portfolio wissen, was genau nachgefragt wird.

## **... führt zu nachhaltigem Wertbeitrag**

Das Budget muss klar sein. Dann erst kann er das Angebot designen. Die Zusammenarbeit der Akteure muss organisiert werden. Kapazitäten, Verfügbarkeit und Alternativen zur Absicherung müssen zur Verfügung stehen.

Nach der erbrachten Dienstleistung sind alle begeistert und dann beginnt die Reflektion und Optimierung. Nur wenn man sich ständig verbessert, kann man eine kontinuierliche Neuausrichtung an die Marktanforderungen gewährleisten. Stillstand bedeutet hier Rückschritt.

## glenfis – heute

15 Mitarbeiter/innen

3.5 Mio Umsatz pro Jahr

Über 1'500 TrainingsteilnehmerInnen  
jährlich

Über 60 nationale und internationale  
Veränderungsprojekte

Zertifiziertes Management  
System nach:

- ISO20000  
Service Management
- ISO29990  
Qualität im Bildungsmanagement

Menschen zu helfen, indem er die erfolgskritische kulturelle Veränderung begleitet, macht für Moshe de Smitt den Spass an der Arbeit aus. Organisation, Technologie und Prozesse sind zwar wichtig, aber die Freude entsteht bei ihm, wenn er die Anforderungen seiner Kunden erkennt und wirklich begreift.

Was der Kunde fühlt: Dass er hier verstanden und ernst genommen wird. Er kann die Methodik für sich nachvollziehen und umsetzen. So gewinnt er das Vertrauen, dass am Ende der gemeinsamen Reise die gewünschte Lösung wirklich erreicht wird. Der Kunde erlebt, dass die glenfisSolution im gesamten Prozess Verständnis zeigt und gegebenenfalls auch mit neuen Informationen und Situationen umgehen kann.

# Können. Unsere Academy.



Maria Rickli ist ab Herbst 2019 die neue Head of Academy bei der Glenfis. Sie ist – wie jeder Trainer bei glenfisAcademy – auch Consultant.

**Wenn es um die praktische Umsetzung geht, dann macht das den Teilnehmern auch richtig Spass.**

## **Lernen heisst eigene Praxis verändern**

Trainings- und Schulungsanbieter mit breitem Angebot gibt es sicher viele. Die glenfisAcademy setzt Wissen in Können um.

Statt reiner Theorie nennt die erfahrene Trainerin ganz konkrete Beispiele, wie das Erlernte in der Praxis und im echten Leben aussieht. Was nützt es Ihnen, wenn Sie zum Beispiel über den historischen Triebwagen «Roter Doppelpfeil Churchill» alle Technik im Detail erläutert bekommen, wenn Ihnen dabei niemand erklärt, was eine Zugfahrt darin eigentlich bedeutet?

Wo nur der Idealfall geschildert wird und nicht die Realität, dort sind Sie schlecht vorbereitet für die nächste Reise. Sie werden draussen feststellen, dass manchmal die Ressourcen knapp sind oder andere Herausforderungen auftauchen. Aber Sie haben dank der glenfisAcademy bereits gelernt, wie es in der Praxis dennoch funktioniert. «Geht nicht gibt es nicht», hier ist man an Lösungen interessiert und nicht an Problemen. Eine funktio-

nierende Organisation entsteht nicht über technische Trainings, sondern immer über den Faktor Mensch. Kulturwandel geschieht nur über eine nachhaltige Veränderung des Verhaltens, worauf in den Trainings immer auch der Fokus gelegt wird.

## **Wir begleiten unsere Kunden auf ihrer Reise**

Hand in Hand mit den Kollegen der glenfisSolution und der Pontine erhalten die Kunden ganz bedarfsgerechte Schulungsmodule. Die Teilnehmer erwartet nicht nur eine herzliche Begrüssung, Kaffee und Gipfeli, sondern eine praxisnahe und fundierte Ausbildung. Aber im Vordergrund stehen Effektivität und Können. Erst in zweiter Priorität die gewünschte Zertifizierung.

Wenn es um die praktische Umsetzung geht, dann macht das den Teilnehmern auch richtig Spass. Die realen Beispiele werden geschätzt und die Academy ist zudem innovativ und auch offen für Neues. Sie waren bei den ersten Anbietern in der Schweiz, die Themen wie ITIL, DevOps und Business Relation-

# Academy

International akkreditiertes  
Schulungsunternehmen bei:

APMG International

The Open Group

BRM Institute

Peoplecert

Axelos

ISACA International

DevOps Institute

EXIN

iSQI

Tüv Academy

Cloud Credential Council

EuroCloud

ship Management (BRM) adaptiert haben. Diese rasante Umsetzung ist nur möglich, weil das Management der Glenfis AG seinen Mitarbeitern eine sehr hohe Eigenverantwortung zutraut. Maria Rickli freut sich, in einer solch kreativen Atmosphäre arbeiten zu können, in der sie eigene Ideen einbringen und etablieren kann. Die Hierarchien sind flach und so ist eine schnelle und flexible Umsetzung immer gewährleistet. Dies bedeutet für die Kunden, dass sie für Gegenwart und Zukunft lernen, anstatt in einem veralteten Lehrplan staubtrockene Theorien büffeln müssen.

## Schulung muss auch Spass bereiten

Es erwartet die Teilnehmer eine lebendige Schilderung, gewürzt mit vielen Anekdoten und einer ordentlichen Prise Charme von «Miss Maria» und ihrem Team. Jeder findet sich darin wieder.

Alle Projekte stehen und fallen mit den Menschen, die sich dafür einsetzen. Maria Rickli und ihr Team bereiten die Schulungsteilnehmer optimal darauf vor.

# Tun. Unser Coaching.



Ralf Winter ist Senior Consultant Cloud & Sourcing und Head glen-fisAgile/Pontine. Nach nur zwei Jahren ist Pontine am Schweizer Markt bekannt und erfolgreich. Weil man jemanden, der Probleme löst, nicht vergisst.



## Agilität in der Steuerung

Die Glenfis AG assoziiert man mit IT Service Management und IT Governance. Steuerung und Regulierung verbindet man gedanklich nicht zwangsläufig mit Agilität. Für die agilen Themen wurde deshalb 2017 mit Pontine ein zusätzlicher Brand mit eigenem Marktauftritt unter dem Glenfis Dach geschaffen.

Um heute erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen ihre Zusammenarbeitskultur verändern. Neue Organisationsformen und Strukturen, wie zum Beispiel selbstorganisierte Teams, stellen Mitarbeiter und Vorgesetzte vor grosse Herausforderungen. Viele Firmen bilden die Mitarbeiter in neuen Methoden aus und setzen neue Technologien ein. Was aber, wenn der gewünschte Erfolg ausbleibt? Dies liegt meist an der menschlichen Art, dass die Mitarbeiter und Vorgesetzten in den bestehenden Verhaltensmustern weiterarbeiten

und die Zusammenarbeitskultur nicht ändern. Genau diese kulturelle Veränderung zu unterstützen und die Menschen zu coachen, motiviert und begeistert Ralf Winter. Mit Beratung ist es längst nicht getan. Was nützt es dem Unternehmen, wenn jemand von aussen kommt, Schwachstellen aufzeigt, die Belegschaft abbaut und dann wieder geht? Sind die verbleibenden Mitarbeiter den Herausforderungen dann besser gewachsen?

## Mit Pontine gehen wir neue Wege

Pontine geht da einen anderen Weg. Basierend auf einer konkreten Aufgabenstellung werden Mitarbeitern und Management, mittels individuellen Trainings, die notwendigen Kompetenzen vermittelt. Dabei wird für zertifizierte Kurse natürlich auf das exzellente Angebot der glen-fisAcademy zugegriffen. So bilden Pontine, glen-fisSolution und glen-fisAcademy einen äusserst zuverlässigen und

komfortablen Zug mit drei starken Triebwagen.

Der Mehrwert der Pontine besteht in der Umsetzung der Ziele und in der tatsächlichen Einführung der neu erlernten Kenntnisse. Berührungspunkte werden genommen. Ein Beispiel: Ein Kunde buchte zunächst einen Einführungslehrgang für DevOps. Den Mitarbeitern fehlten aber grundsätzliche Skills. Diese wurden durch Coaching, Teambuilding Aktivitäten, sowie durch die gezielte Ausbildung geeigneter Mitarbeiter zum Scrum Master erlangt. Dank der Begleitung durch das gesamte Projekt wird die neue Kultur heute wirklich gelebt.

## We walk the talk

Auch die Glenfis selbst lebt eine gute Unternehmenskultur vor. Ralf Winter beschreibt ein Ereignis, das ihn beeindruckt hat. Er war relativ neu im Unternehmen und eingeladen nach Hamburg, um dort auf einem Kongress einen

A blurred high-speed train in motion, moving from left to right across the page. The train is white with a blue stripe and is set against a background of blurred tracks and sky. The overall color palette is dominated by blues and greys, with some warm tones from the train's lights and the ground below.

## pontine

Wir schaffen langfristige Perspektiven, schlagen Brücken zwischen IT und Business, denken und agieren vernetzt.

Doch neben allen Technologien und Prozessen bleibt der Mensch in jedem Unternehmen der Schlüsselfaktor für den nachhaltigen Erfolg.

Wir befähigen Ihre Mitarbeitenden, mit der Unternehmensorganisation und ihren Prozessen zu wachsen und perfekt zu harmonisieren.

Vortrag über Service Integration & Management zu halten. Er wurde bereits freundlich begrüßt von einer Dame, die ihm sagte, man möge hier die Art der Glenfis AG sehr und sie liebe den Schweizer Dialekt. Da war Herr Winter etwas irritiert. Denn er war der Meinung, er habe schon hochdeutsch gesprochen. Nach dem Vortrag sagte die Dame zu ihm, das Referat sei gut gewesen, aber «nur halb so gut ohne Hut». Er wunderte sich abermals. Was er nicht wusste: Im Jahr zuvor hatte dort Martin Andenmatten, der Managing Director der Glenfis AG seinen Vortrag mit einem Cowboyhut auf dem Kopf gehalten und dem Publikum eine Geschichte von den «Glorreichen Sieben» erzählt.

«Schön ist, wenn der Kunde uns nicht mehr braucht» sagt Ralf Winter. «Zumindest, bis er sich auf die nächste Veränderung in der IT einstellen möchte.»

# Netcetera für unsere Kunden.



Beda Rickenbacher ist IT Service Manager bei Netcetera, einem zufriedenen Kunden von der Glenfis AG. Als führende Schweizer Softwarefirma unterstützt Netcetera weltweit Kunden und sorgt mit einer ausgewogenen Kombination neuester Technologien und bewährter Standards für Investitionssicherheit.

## Partnerschaft heisst, gemeinsam den Weg gehen

Beda Rickenbacher beschreibt die gemeinsame Service Management Reise mit Martin Andenmatten, die bereits 2006 begann. In dieser Zeit hat Beda Rickenbacher in der Academy der Glenfis AG sein Service Management Können erweitert. Er sagt selbst, er wäre ohne die Unterstützung seines langjährigen Geschäftsfreundes Martin Andenmatten niemals so weit gekommen. Die Organisation der Glenfis AG ist der Zug und Martin Andenmatten ist die Lokomotive, die auch langsamere Wagen mal schneller über die Strecke ziehen kann. Auch in schwierigem Gelände hat er genug Schubkraft, um alle sicher auf der Schiene zu halten. Grossen Respekt hat er vor dessen Fähigkeit, gegenüber seinen Kunden ergebnisorientiert – aber immer unterstützend – facettenreiche und pragmatische Ideen zu liefern. Martin Andenmatten ist kein Prediger, er ist in erster Linie ein guter Zuhörer. Ein Macher, aber auch ein weiser Ratgeber im Bereich IT und Service Management. Jeder kann sich glücklich schätzen, ihn an seiner Seite zu wissen.

Vielleicht kennen Sie die Unsicherheit, die in den Reihen der Mitarbeiter mitschwingt, sobald externe Berater ins Haus kommen. Bei Glenfis und Netcetera war das ganz anders: Martin Andenmatten begann mit einer Standortbestimmung. Dazu hat er mit allen wichtigen Schnittstellen bei Netcetera Interviews geführt. Die Menschen wurden empathisch abgeholt und deren Fähigkeiten reell und wohlwollend eingeschätzt. Durch die Gespräche hat sich Martin Andenmatten bekannt gemacht und viel Vertrauen gegeben. Dieses hat er später in der weiteren Arbeit zurück geschenkt bekommen. Durch die Offenheit, mit der man ihm begegnete.

## Die IT ist eine menschliche Disziplin

Jeder Teilnehmer erlebte Wertschätzung gegenüber der Organisation und der erbrachten Leistung der Menschen. Erst dann gab es speziell zugeschnittene Empfehlungen. Noch bevor Netcetera ein Consulting Kunde bei der Glenfis AG wurde, gab es eine Simulation, ein «Spiel», um IT zu ER-LEBEN. Durch die Niederlassungen in Zürich und Skopje gab es die

zusätzliche Herausforderung, dass innerhalb von Netcetera durchaus kulturelle Unterschiede existierten. Auf diese konnte sich der Weltbürger Martin Andenmatten jedoch sehr gut einstellen. Das Feedback der Mitarbeiter nach dem Spiel war ausgesprochen gut. Es ist gelungen, die Fähigkeiten der Menschen zu fördern und zu fordern und jeden Einzelnen dabei zu unterstützen, sein Bestes zu geben. Jeder ging mit einem sehr guten Gefühl aus der Simulation.

Das Spiel und die anschliessende Beratung sollten eine besser funktionierende IT etablieren, aber auch viel mehr Verständnis für die unterschiedlichen Rollen hervorrufen. Auch wenn viel organisiert wurde, immer stand der Mensch im Zentrum. Aktuell wird Schritt für Schritt das umgesetzt, was gefordert ist. Die 500 Mitarbeiter von Netcetera verfolgen ein gemeinsames Ziel: Sie begleiten ihre Endkunden auf dem besten Weg zu ihrem digitalen Geschäftsziel.

# Mit unserem Partner Sourcing International.



Dr. Tobias Höllwarth von der Sourcing International in Wien ist seit 30 Jahren als Unternehmensberater tätig. Der Schwerpunkt seiner Beratungen liegt auf den Bereichen: IT-Consulting, IT-Services und Cloud-Consulting. Er ist Gründungsmitglied und Vorstand der EuroCloud Austria und Präsident der EuroCloud Europe, wo Martin Andenmatten von der Glenfis AG Vizepräsident ist.

## Partnerschaft heisst Grenzen überwinden

Wenn Tobias Höllwarth in Gegenwart von Martin Andenmatten schelmisch Witze über die Schweiz macht und Martin Andenmatten umgekehrt über Österreich, dann können die zwei dennoch nicht verbergen, dass beide sehr stark international orientiert sind und sich gegenseitig schätzen, mögen und verstehen.

Einerseits ist es eine unternehmerische Zusammenarbeit. Die Sourcing International berät Unternehmen zu IT Themen, die Glenfis AG zu Service Management. Cloud Strategien und Richtlinien werden entwickelt und mit Hilfe von der Glenfis dann an Themen wie Internet of Things und Artificial Intelligence angegliedert. Mit der Entscheidung für die Cloud gewinnen die Unternehmen viel Flexibilität, zugleich kommen mehr Player ins Spiel. Für das Multi Provider Management ist dann die Glenfis AG wieder ein hervorragender Ansprechpartner.

## Europäisches Engagement aus Leidenschaft

Andererseits besteht die Zusammenarbeit der beiden Manager in der non-profit Organisation EuroCloud, in der sich beide, jeweils in Ihrem Land und zusammen auf Europaebene engagieren. Unternehmen werden hier aktiv bei ihrem Weg in die Cloud unterstützt. Mit pragmatischer Hilfe, Leitfäden, Tools, Know-How Transfer und auch durch einen starken juristischen Hintergrund. Eine Hilfe, die gern angenommen wird von den Unternehmen, bei denen sich der digitale Wandel zum Beispiel durch Personalmangel verzögert.

## Wir wachsen mit unseren Kunden

Ein Beispiel für den Wandel ist die Bahn. Egal ob in Österreich, in der Schweiz oder in einem anderen Land. Einst in die «old economy» einzementiert, öffnet sich für die Bahn nun der Markt grenzüberschreitend, aber auch umgekehrt für den internationalen Wettbewerb. Das Nutzerverhalten ändert sich und dem müssen die Anbieter für die Verkaufsförderung und für

die Kundenbindung schnellstmöglich Rechnung tragen. Der Reisende erwartet, seine Tickets, Preise und andere Informationen jederzeit online zugänglich zu haben. Der Anbieter will vorab errechnen, wann und wo z.B. nach dem Ende eines Open Air Konzertes oder eines Fussballspiels- mehr Wagen eingesetzt werden müssen. Oder er will den Stromverbrauch durch Wettervorhersagen optimieren. Weichen werden gestellt. Mit Hilfe von Cloud und Service Management.

Partner wie die Sourcing International und die Glenfis AG unterstützen ihre Kunden auf diesem Weg. Martin Andenmatten und Tobias Höllwarth finden dennoch Zeit, in Wien oder Zürich gemeinsam gut essen zu gehen und übereinander Witze zu machen.

# Ausblick

Wenn wir nun den Platz wechseln und aus dem Fenster nach vorn in die Zukunft schauen, dann verstehen wir: Egal, wie rasch wir fahren, die Erde und die Zeit bleiben niemals stehen. Wir werden weiterhin mit unseren Kunden viele Herausforderungen meistern. Die Reise bleibt spannend für uns alle und wir freuen uns darauf.

## **Veränderung bleibt die Konstante**

Manche technologischen Errungenschaften sind so bahnbrechend, dass eine bestehende Lösung, ein erfolgreiches Produkt oder eine bewährte Dienstleistung – viel schneller als erwartet – vollständig von etwas völlig Neuem verdrängt werden. Es geht nicht um eine einmalige Änderung: Wir digitalisieren und das war es. Nein, es geht um Achtsamkeit und um einen ständigen Wandel. Dazu wünscht man sich Menschen an seiner Seite, auf die man sich gern und dauerhaft verlassen möchte. Hier wird die Glenfis auch in Zukunft immer für Sie da sein.

Veränderungen und Verbesserungen sind niemals abgeschlossen. Alles was digitalisierbar ist, wird digitalisiert werden. Und alles, was automatisierbar ist, wird auch automatisiert werden. Innovationen wie Künstliche Intelligenz sind keine Bedrohung – Sie werden für uns alle zum Alltag und ermöglichen es, viele Dinge zu erleichtern. Die gewonnene Zeit schafft uns Freiräume für Wichtigeres und Neues. Unternehmen mit all ihren

Menschen müssen sich fortlaufend anpassen, wenn sie für den Markt und den Kunden relevant bleiben wollen. Der nächste Konkurrent ist nicht zwangsläufig bereits bekannt. Nicht «Gross schlägt Klein» sondern «Schnell schlägt Langsam».

Der Innovationsdruck auf die Unternehmen nimmt weiter rasant an Fahrt auf. Schritt halten reicht nicht aus, wenn Mitbewerber in einem Hochgeschwindigkeitszug vorbeiziehen. Es genügt nicht, als verlässlicher Service Provider nur für Stabilität und Sicherheit zu sorgen. Es ist zu wenig, die Business-Prozesse weiter zu automatisieren. Wir müssen auch schnell, kreativ und agil bleiben und den ständig wechselnden Business Bedarf in die Lösungen adaptieren. Unser Markt braucht jetzt einen starken, richtungsweisenden Partner, der Strategien für die Zukunft erarbeitet. Jemanden der hilft, neue Lösungen zu finden und diese auch umzusetzen. Am Wichtigsten ist es jedoch, den Menschen und das Geschäft im Kern zu verstehen.

## **Transformation vom Technologie- zum Service-Provider und nun zum strategischen Partner des Business.**

Wenn in den ersten 20 Jahren des Bestehens der Glenfis unser Fokus auf der Transformation der IT-Organisation vom Technologie-Provider zum verlässlichen Service Provider lag, so wird sich in den nächsten Jahren dieser Fokus weiter ausdehnen:

Der Wandel von der Positionierung als IT-Service Provider – hin zu einem strategischen Business Partner mit echtem und sichtbarem Mehrwert. Business Relationship Management (BRM), als gelebte Fähigkeit und Disziplin in der Organisation, ist dabei der Schlüssel.

Hier sehen wir den Beitrag der Glenfis für die Entwicklung der Zukunft. Die Informatik und Ihre IT-Organisation sind nicht länger ein Buch mit sieben Siegeln. Wir werden helfen beim Zusammenführen von dem, was schon lange zusammengehört: Ein gemeinsames Team mit gemeinsamen Werten und gemeinsamen Strategien. Uns liegt sehr viel daran, das



## Zukunft

Martin Andenmatten: «Wir wünschen uns eine langfristige Zusammenarbeit mit unseren Kunden, eine dauerhafte gemeinsame Reise, in der Sie die Leistungen und Services der Glenfis und Pontine gern und zufrieden in Anspruch nehmen.»

Management der Geschäftsbeziehungen als genau diese Fähigkeit zu etablieren. Die Kultur zieht sich durch die gesamte IT Organisation, aber ebenso durch HR, Finance und Logistik. Dies gelingt durch den Aufbau von Vertrauen und durch die Positionierung als echter Business Partner. Der Wandel lässt sich nur mit der Akzeptanz der betroffenen Mitarbeiter erreichen. Diese gilt es in Zukunft noch mehr zu verdienen und zu erhalten.

Die Kunden und Partner werden befähigt, so wie der Leiter eines modernen Stellwerks, jeden Zug in der IT-Organisation und in allen angegliederten Bereichen zu orchestrieren: Als Verbinder und Navigator für das erfolgreiche Business im Hier und Jetzt. Aber auch in der Zukunft. Die Glenfis hat die dafür geeigneten Werkzeuge, Techniken und Methoden bereits heute verfügbar. Wir sind bereit, den Mitarbeitern und Managern die notwendigen Kompetenzen und Skills zu vermitteln. Um jeden Plan auch wirklich in die Tat umzusetzen.

**Glenfis AG**  
**Service & Sourcing Excellence**

Badenerstrasse 623  
8048 Zürich  
T +41 44 202 81 10  
glenfis.ch

**glenfis**