CLOUD TALK

KI trifft Kultur – Strategien wirksam machen

glenfis

Herzlich Willkommen zum 17. Glenfis Cloud Talk!

9.00 Uhr
Begrüssung & Moderation

Joachim Görg

Referat 1
Experten-Sicht

Urs Bleisch

Referat 2
Provider-Sicht

Jacqueline Batt

9.50 – 10.20 Uhr
Kaffeepause & Networking

Referat 3
Kunden-Sicht

Wolfgang Zumkeller

Referat 4
Glenfis-Experience

Sven Ossenberg

11.00 Uhr
Podiums-diskussion

11.30 Uhr
Apéro & Networking

Moderation Joachim Görg

Was fällt Euch zu AI und Unternehmen ein?

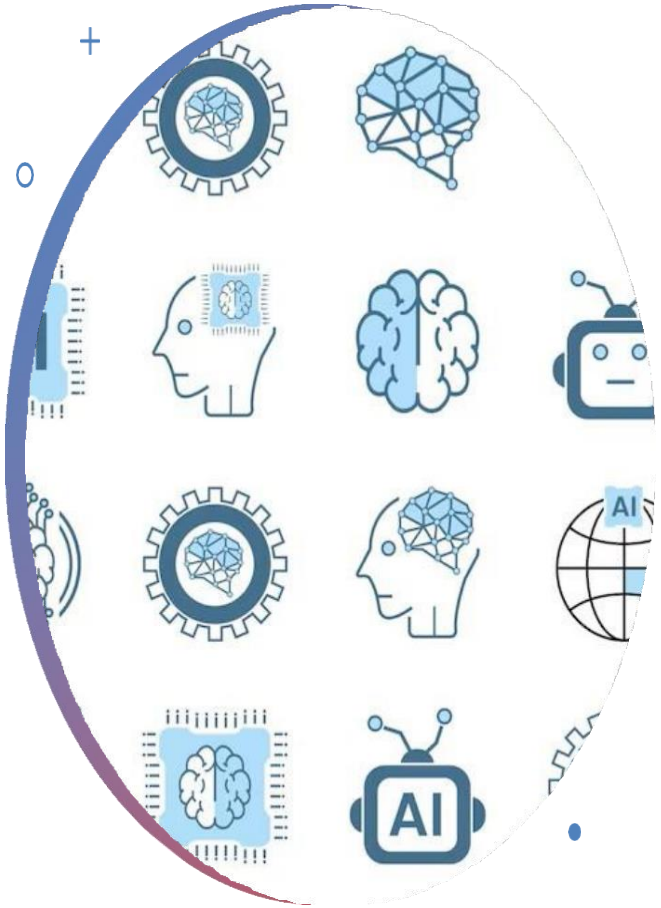
Referat 1 Experten-Sicht

Manage a Global Transformation

Urs Bleisch
BC Bleisch Consulting

AI Strategies for Business Success:

Manage a Global Transformation



BC Bleisch CONSULTING

Mastering a Transformation

STRATEGY

PROCESSES

TECHNOLOGY

ORGANIZATION

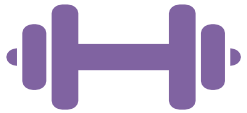
CULTURE

GOVERNANCE

BC Bleisch CONSULTING

Focus on Culture

People



Skills

Leadership

Behaviours

Values

BC Bleisch CONSULTING

Define and prioritize fundamental AI strategies

EFFICIENCY DRIVEN

CUSTOMER CENTRIC

DATA DRIVEN

INNOVATION DRIVEN

RISK AWARE

BC Bleisch CONSULTING

Operationalize AI Strategies
(with Agility and AIOps)

AI INTEGRATION

LEARNING LOOPS

CLEAR KPIs

AGILE METHODS

COLLABORATION

Scale AI initiatives regionally and internationally

Standardize AI Components

Build Global Partnerships

Leverage Scalable Cloud

Localize Models Regionally

Test AI Solutions

BC Bleisch CONSULTING

Manage Risks
(and opportunities)

- Strategic & Organizational Risks
- Data & Model Risks
- Security & Privacy Risks
- Ethical & Regulatory Risks
- Operational & Talent Risks
- Reputational & Social Risks
- Financial & Investment Risks

Measure the impact of an AI Strategy

BUSINESS VALUE & ROI

ADOPTION & INTEGRATION

DATA & MODEL PERFORMANCE

RISK, COMPLIANCE & RESPONSIBLE AI

TALENT & CAPABILITY BUILDING

INNOVATION & COMPETITIVE ADVANTAGE

BC Bleisch CONSULTING

Mastering AI from Fundamentals to Global Scaling

DEFINE AND PRIORITIZE FUNDAMENTAL AI STRATEGIES

OPERATIONALIZE AI WITH AIOPS AND AGILE METHODS

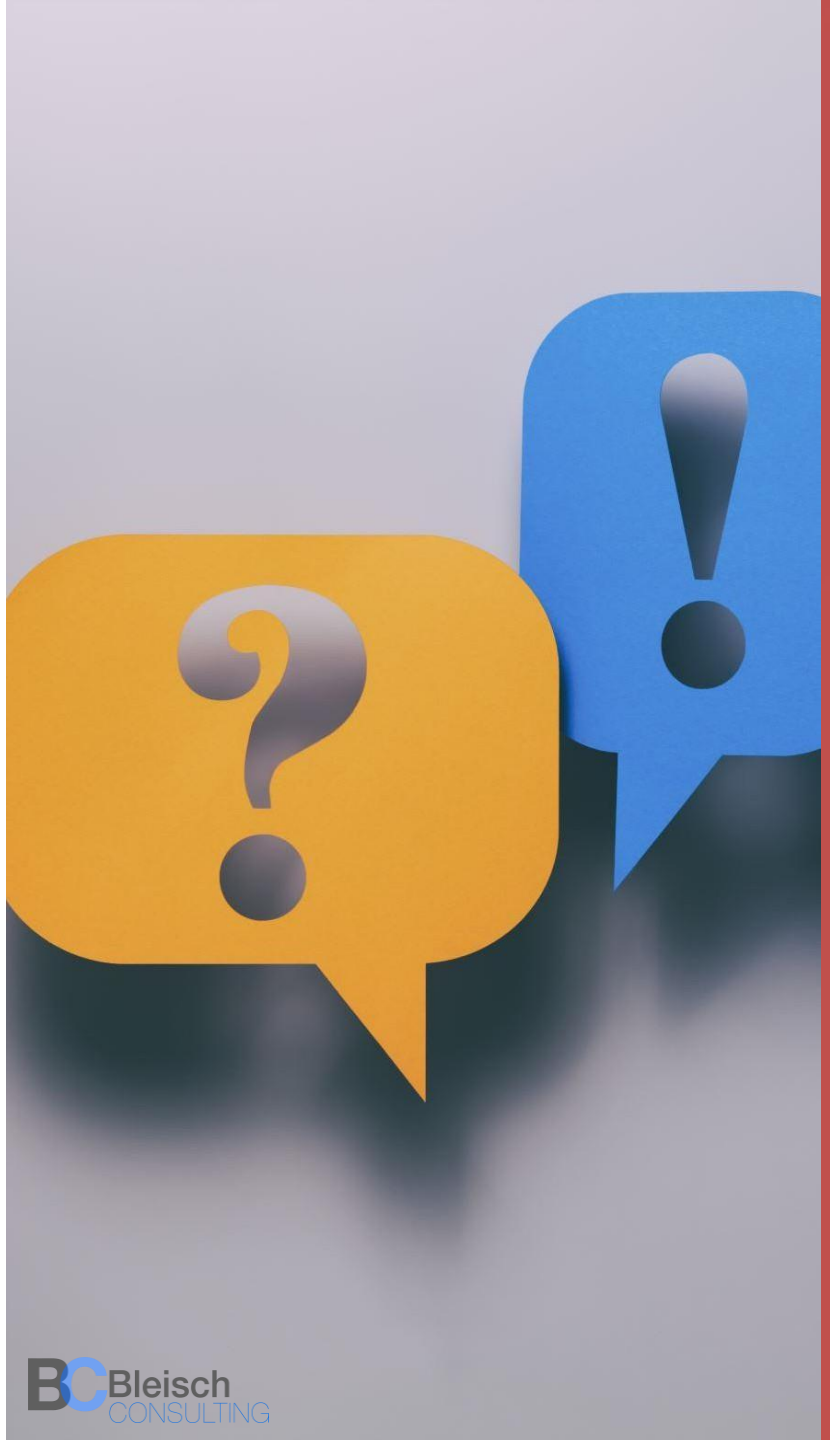
SCALE AI INITIATIVES REGIONALLY AND INTERNATIONALLY

ALIGN CULTURE, TECHNOLOGY, AND STRATEGY SEAMLESSLY

MANAGE RISKS
(AND OPPORTUNITIES)

MEASURE THE IMPACT

BC Bleisch CONSULTING



Start your AI transformation now!

- Q & A

Bleisch CONSULTING

Referat 2 Provider-Sicht

AIOps in der Praxis

Jacqueline Batt

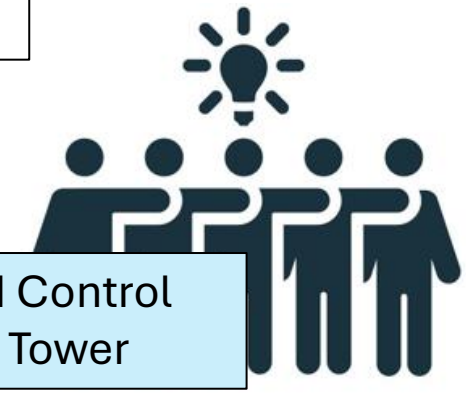
IT & Business Partner, Prozessfux

Use Cases

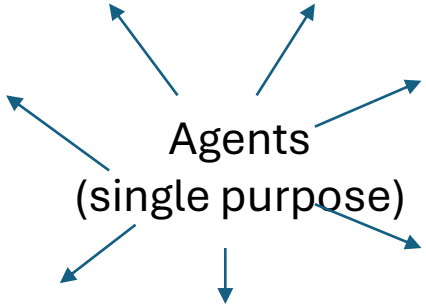
Deterministic
A > B > C

Gen AI

Autonomous
AI Agent



AI Tools



Anbindung
externer
Agents

AI Agent
Orchestrater

AI Control
Tower

Prozess-
steuerung

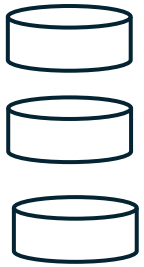
Automation
Engine

Machine
Learning

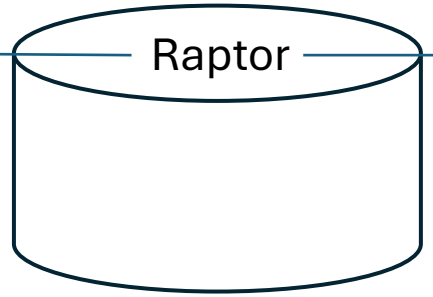
LLM Skills
GenAI

Data

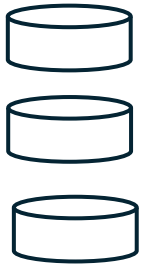
Datenlandkarte für AI

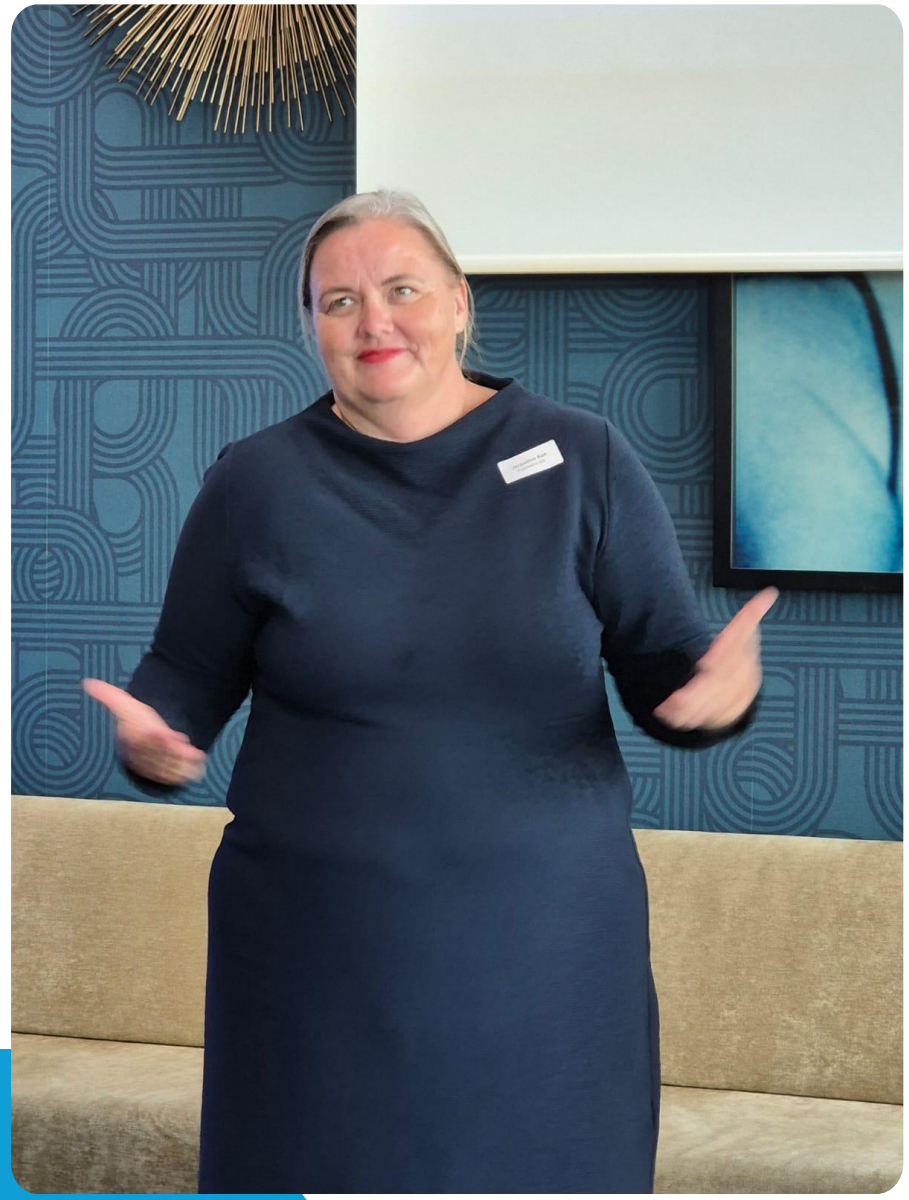


Schnittstellen
& DB-Konnektoren



Ad hoc
Zero Copy
Indexing





Damit ein KI Projekt erfolgreich ist, braucht es 4 Dinge (und zwar in genau dieser Reihenfolge):

Realistische Use Cases: Dabei gilt es nicht in Prozessen sondern in Funktionen zu denken. Wir schaffen mit KI Stellen für künstliche Mitarbeiter. Diese sollten in die Organisations- und Führungsstruktur des Unternehmens eingebunden werden. Und wir stellen mit KI hoch-intelligente, wissbegierige, nie müde werdende Mitarbeitende ein, die keinen Gesundenmenschenverstand haben und im Verständnis von unserem Arbeitsalltag auf dem Niveau eines 1. Jahr Lehrlings sind. Dies gilt es in der Planung der Use Cases zu berücksichtigen. Darum empfehlen wir mit klar determinierten Aufträgen anzufangen und dann langsam die Leinen lockerer zu lassen und Gen AI zu nutzen. Erst wenn wir über diese 2 Phase etablierte Kontroll- und Führungsmechanismen für die KI haben, dann sind wir auch bereit Agentic AI einzusetzen.

Viele und gute Daten: Wir brauchen für KI Projekte eine grosse und schnelle Datenbank. Raptor ist hier sicherlich zu empfehlen. Die Daten, die wir für unsere Use Cases benötigen sind aber mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit in zig Systemen im Unternehmen verteilt. D.h. wir brauchen Strategien, um auf diese zugreifen zu können. Entweder binden wir sie über API und DB-Konnektoren an (Vorteil: Kontrolle der Daten, Nachteil: Duplizierung der Daten) oder wir nutzen Zero-Copy Schnittstellen wie Snowflake um die Daten zu nutzen. In beiden Fälle empfiehlt es sich, eine Daten-Landkarte zu erstellen und zu pflegen, damit die KI die richtigen Daten in der richtigen Qualität findet. Denn nirgends stimmt der Satz «Garbage in – Garabage out» so sehr wie bei der KI.

KI-Tools: Zu allererst brauchen wir Tools zur Steuerung von Prozessen und zur Nutzung von Automatisierungsschnittstellen, damit wir den Einsatz der verschiedenen Agents koordinieren können. Dann brauchen wir Machine Learning, um der KI die Möglichkeit zu geben aus historischen Daten aktuelle Daten zu beurteilen und daraus Handlungsoptionen abzuleiten. Wenn wir Richtung GenAI wollen, dann brauchen wir zudem LLMs. Hier gibt es bereits heute sehr viele verschiedene Modelle von verschiedenen Herstellern. Die sicherste und wohl auch sinnvollste Tool-Strategie ist darauf zu achten, dass das KI-Tool beliebige LLM problemlos und in unbegrenzter Menge anbinden kann. Und erst dann, wenn all dies vorhanden und bereit ist, dann brauchen wir Agents (hier haben sich Single Topic Agents durchgesetzt, da sie einfacher zu führen und zu kontrollieren sind). Eine sichere KI-Toolstrategie bezieht eine Lösung, welche mit eigenen Agents kommt, einer eigenen Engine zur Erstellung weiterer Agents und einer einfachen Schnittstelle zur Anbindung von Agents anderer Tools (wie bspw. MS Copilolt & Google Agents). Und zu guter Letzt braucht es einen sehr, sehr guten Control Tower, der es uns ermöglicht, die Leistung der Agents zu überwachen, zu steuern und zu korrigieren. Sprich, wir brauchen ein Fürhungstool für die Agents, um sie in ihrer Ausbildung und bei ihrer Arbeit zu begleiten.

Eine Firmenkultur, welche mit der zusätzlichen Diversität, welche durch KI ins Team kommt, umgehen kann: KI braucht am Anfang wie ein 1. Jahr Lehrling v.a. sehr viel Geduld und Führung und macht primär mehr Arbeit. Wie schaffen wir es, unsere künstlichen Mitarbeitenden so ins Team zu integrieren, dass sie von den Teamkollegen nicht nur akzeptiert sondern gefördert werden und dabei Haftung und Datenschutz immer klar geregelt sind? Das ist die Gretchen-Frage, an welcher meiner Meinung nach, viele KI-Projekte am Anfang scheitern werden, weil uns die Erfahrung und sogar die Sprache dazu fehlt.

Referat 3 Kunden-Sicht

Skalierung meistern, Effizienz steigern und Kultur stärken

Wolfgang Zumkeller

CIO Läderach (Schweiz) AG

Wolfgang H. Zumkeller, Global CIO bei Läderach hat im Rahmen seines Vortrages «Skalierung meistern, Effizienz steigern und Kultur stärken» aus Praxissicht vorgestellt, wie die IT des Unternehmens mit knappen IT-Ressourcen das Wachstum des Unternehmens und die internationale Expansion erfolgreich unterstützt.

Nach einem Einblick in das Unternehmen mit seiner Geschichte, Kultur, seinen Produkten und seiner Wertschöpfungskette ging Wolfgang H. Zumkeller auf den Auftrag und die Herausforderungen der IT ein und zeigte, wie sich die IT in den kommenden Jahren darauf ausrichtet. Neben der weiteren Professionalisierung der Leistungserbringung, der Internationalisierung des IT-Teams und der Einführung neuer Kollaborationsplattformen nimmt die KI eine bedeutende Rolle bei der Effizienzsteigerung und der Skalierung des IT-Supports ein. KI unterstützt und ergänzt mit ihren Potentialen die wachsende IT-Organisation und bildet die Grundlage für die Einführung von AIOps.

KI wird bei Läderach zurzeit in verschiedenen Bereichen pilotiert, um Einsatzbereiche und Mehrwerte zu eruieren, KI-Wissen und -Erfahrung aufzubauen, Mitarbeitende auf die KI-Reise mitzunehmen und dadurch Akzeptanz und Neugierde schaffen. Basierend auf den Läderach-Werten nimmt der Mensch immer eine zentrale Rolle ein, so auch bei der Einführung von KI. Parallel dazu werden Auswirkungen auf die heutigen Prozesse, Veränderung in der Arbeit und der Führung und die Auswirkungen auf das zukünftig notwendige Skill-Set für die Mitarbeitenden eruiert.

Referat 4 Glenfis Experience

Vom Wissen zur Wirkung

Sven Ossenberg

Agile Coach. DevOps Ambassador.

Vom Wissen zur Wirkung

Wie Transformation wirklich gelingt

Die Brücke zwischen Vision und Umsetzung

Was wir gehört haben

- Urs zeigte uns die strategische Transformation
- Jacqueline präsentierte technologische Möglichkeiten
- Wolfgang teilte Läderachs internationale Wachstumsrealität

Alle drei haben das **WAS** und **WARUM** beeindruckend dargestellt.

Unsere Rolle bei Glenfis

- Wir schlagen die Brücke von der Vision zur praktischen Umsetzung

- Die Kunst: Die Organisation vom C-Level bis zum Techniker auf die Reise mitnehmen

Vom Wissen zur Wirkung.

Die Herausforderung der Umsetzung

Strategie formulieren

Relativ einfach – Visionen und Ziele definieren

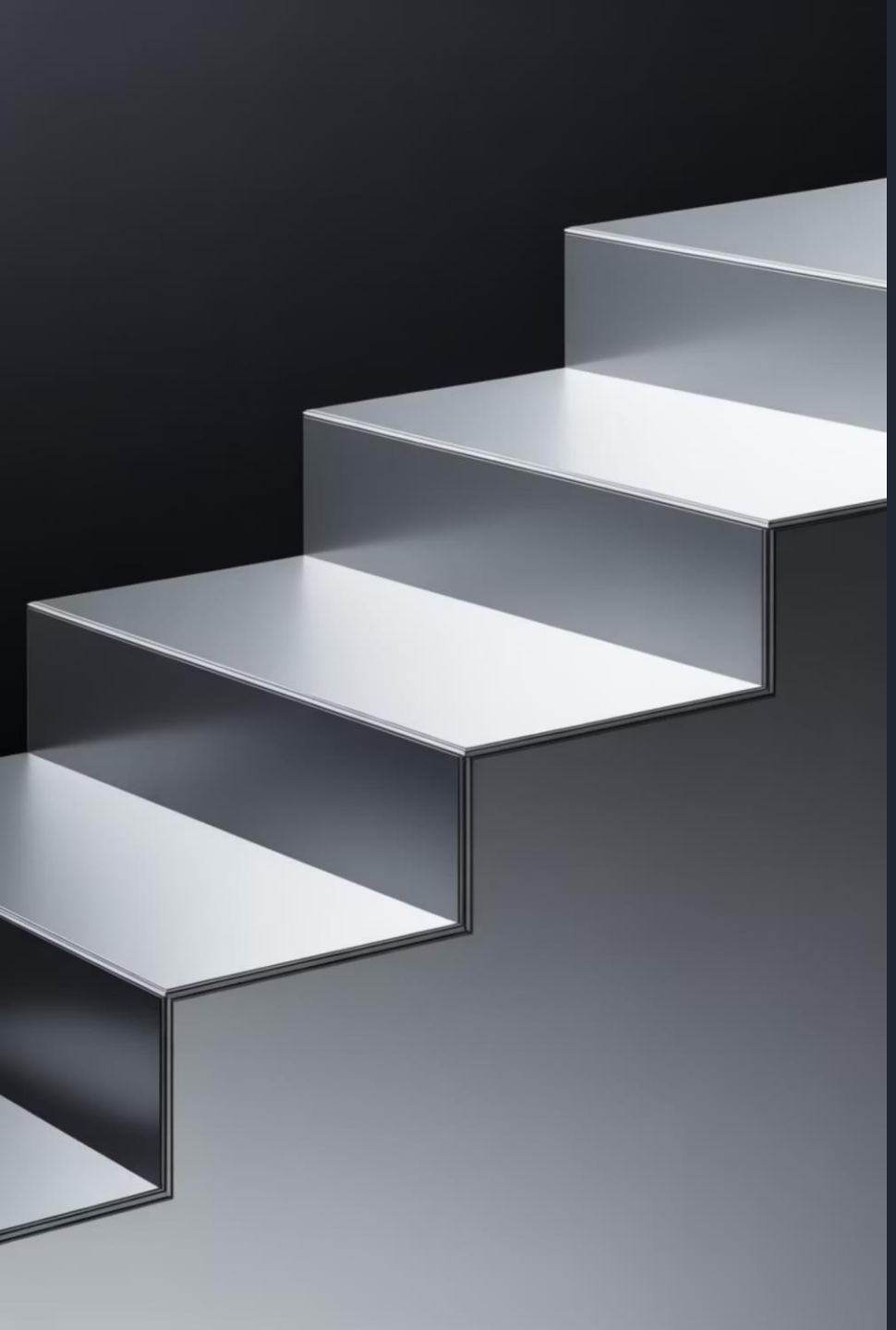
Tools kaufen

Schnell erledigt – Technologie ist verfügbar

Organisation mitnehmen

Die wahre Kunst – hier entscheidet sich der Erfolg

Am Beispiel von AIOps-Skalierung aufzeigen, wie wir diese Brücke schlagen.



Unsere Philosophie bei Glenfis basiert auf drei Schritten

KENNEN →
KÖNNEN →
TUN !

KENNEN: Wissen aufbauen

Gitarre

Ihr könnt Bücher lesen über Physik der Schwingungen, Spannung der Saiten, Resonanz des Körpers.

Ihr **kennt** dann, wie ein Ton entsteht. Ihr versteht die Theorie.

Schach

Ihr könnt die Regeln auswendig lernen – Figurenbewegungen, Rochade, Matt.

Ihr **kennt** dann die Spielmechanik. Ihr habt das Wissen.

Genau hier bleiben viele **Transformationen stecken** – beim reinen **Wissen**.

Die eigene Ausgangslage verstehen

Wo stehen wir heute?

- Welchen **Reifegrad** haben unsere Prozesse?
- Welche **Datenqualität** haben wir?
- Wo sind unsere **Leistungsübergabepunkte**?

Was wir typischerweise vorfinden

- Aufbauphase einer **skalierbaren** IT-Organisation
- **Isolierte** Prozessimplementierungen ohne holistisches Bild
- **Fehlendes** Target Operating Model

Keine klare Antwort auf: Wer macht was, wie, warum?

AIOps-Beispiel: Die Datenbasis

Die 5Vs der Big Data

- **Volume** (Menge)
- **Velocity** (Geschwindigkeit)
- **Variety** (Vielfalt)
- **Veracity** (Richtigkeit)
- **Value** (Wert)

Die 3 Säulen von Observability

1. **Metriken** – What?
2. **Logs** –Why?
3. **Distributed Traces** – Where?

Ohne diese Basis ist AIOps nur ein teures Werkzeug - **ohne Wirkung.**

KÖNNEN: Wissen anwenden

1

Gitarre

Wenn wir nun wissen wie ein Ton entsteht, können wir noch nicht spielen. Wir brauchen Übung, Fingerspitzengefühl, Muskelgedächtnis.

2

Schach

Wenn wir die Regeln kennen, heisst das nicht, dass wir gut spielen. Wir sollten Taktiken verstehen, Muster erkennen, strategisch denken.

Genau hier scheitern Transformationen häufig.
Können erfordert Befähigung – nicht nur Training.

Befähigung in der Praxis

DevOps Leadership

Für Führungskräfte, die die kulturelle Basis schaffen

AIOps

Für Ops-Teams, die mit ML-basierten Tools arbeiten müssen

Observability

Für Engineers, die die Datenbasis schaffen

Das Besondere: Wir sind **Trainer** sind gleichzeitig **Berater**. **Theorie** wird direkt mit **Praxis** verknüpft.

TUN: Selbstorganisiert umsetzen

> Die **Gitarre** spielt sich nicht von selbst. Ihr müsst täglich üben, Fehler passieren lassen, daraus lernen.
>
> **Schach** gewinnt sich nicht von selbst. Spielt Partien, analysiert Züge, erkennt Eure Stärken & Schwächen.

Transformation als kontinuierliche Reise

01

Quick Wins identifizieren

Momentum schaffen

02

Long Game im Blick

Langfristige Vision verfolgen, den Nordstern kennen

03

Organisation befähigen

Zur selbstorganisierten Weiterentwicklung

04

Als Trusted Adviser begleiten

Nicht nur Roadmaps liefern und verschwinden

Das ist der Unterschied zwischen Beratung und Begleitung.

Der holistische Blick: 6 Dimensionen

Strategie

Ist klar, wohin die Reise geht? Haben wir messbare Ziele?

Governance

Können wir Entscheidungen treffen oder sind wir gelähmt?

Kultur & OTM

Leben wir Zusammenarbeit oder haben wir Silos?

Prozesse

Sind sie wirklich gelebt oder nur dokumentiert?

Technologie

Unterstützt sie die Strategie oder ist sie historisch gewachsen?

Organisation

Sind Rollen und Verantwortlichkeiten klar? Haben wir ein Operating Model?

AIOps in der Praxis

Konkret an AIOps ausprobieren – von der Theorie zur Umsetzung.

KENNEN-Phase

Assessment & Baseline

KÖNNEN-Phase

Befähigung & Quick Wins

TUN-Phase

Long Game & kulturellen Wandel dauerhaft fördern

KENNEN-Phase: Assessment & Baseline

Metriken

- Wie viele Alerts täglich? Hunderte? Tausende?
- Mean Time to Detect (MTTD)?
- Mean Time to Acknowledge (MTTA)?
- Mean Time to Resolve (MTTR)?

Basics

- Observability-Maturität vorhanden?
- Metriken, Events, Logs, Traces? (MELT)
- Welche Datenqualität? Stimmen die 5Vs?

Ohne Baseline könnt ihr später keinen Erfolg messen.

KÖNNEN-Phase: Quick Wins (3-6 Monate)

Alert Fatigue reduzieren

- Intelligentes Clustering
- Suppression bei Abhängigkeiten
- Ergebnis: 80% weniger False Positives

Observability-Dashboards

Teams sehen das grosse Bild – nicht nur einzelne Metriken

ML-basierte Anomaly Detection

Dynamische Thresholds statt statischer Grenzen

Das schafft Momentum. Das zeigt, dass es funktioniert.

TUN-Phase: Long Game (12-24 Monate)

1

Predictive Operations

Paradigma-Shift: Vom reaktiven zum proaktiven Betrieb. Störungen verhindern, bevor sie entstehen.

2

Self-Healing-Capabilities

Automatisierung, die wirklich hilft – nicht nur Scripts, den niemand traut.

3

Kultureller Wandel

Von Silos zu Collaboration: "You build it, you run it" – gemeinsame Verantwortung.

Wir begleiten als Trusted Adviser. Nicht als Berater, die zeitnah verschwinden.

Was zeichnet uns aus?

Seniorität + Ganzheitlichkeit

Kleines, schlagkräftiges Team mit langjähriger Erfahrung. Wir haben das grosse Ganze im Blick.

Alle Ebenen – eine Sprache

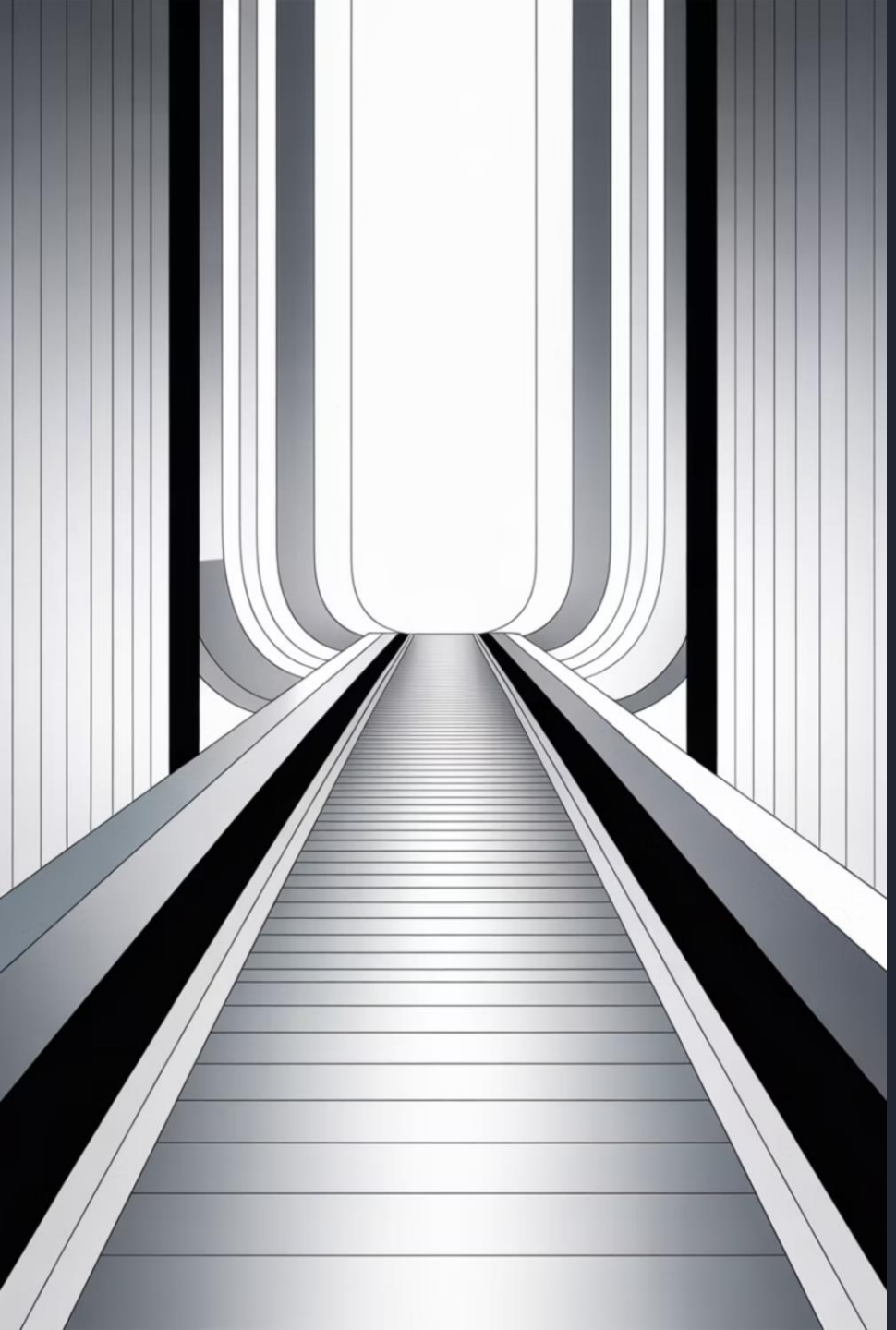
Wir sprechen C-Level-Sprache und Techniker-Sprache. Wir übersetzen zwischen beiden Welten.

Trainer = Berater

Unsere Trainer sind gleichzeitig Berater. Theorie meets Praxis. Konkrete Umsetzung statt abstrakter Konzepte.

Best-Practice mit Gespür

Wir nutzen AIOps, ITIL, SAFe, Flight Levels, IT4IT, DevOps. Wir haben das Gespür, welche Best Practices wirklich helfen.



Die Journey geht weiter

KENNEN reicht nicht

Strategiepapiere und Tool-Demos sind nur der Anfang

KÖNNEN braucht Befähigung

Training allein reicht nicht – kontinuierliches Lernen in der Praxis

TUN erfordert Begleitung

Kein Projekt ist je "fertig" – Transformation ist kontinuierlich

Die Reise endet nie – sie wird nur klüger, mutiger und wirksamer…

…doch wirkliche Veränderung passiert nicht auf Folien, sondern bei Euch im Unternehmen !

Podiumsdiskussion

Save the dates!

glenfis

18. Cloud Talk

20.05.2026

SMFS
SERVICE MANAGEMENT FORUM SCHWEIZ

Service Management Forum Schweiz

29.10.2026

Apéro & Networking

Cloud-Talk Feedback Report

Management Summary - Teilnehmerfeedback & Insights

Datum: 12.11.2025 (08:30 - 12:00)

Location: CLOUDS Bar, Zürich

Executive Summary

Management Summary – Teilnehmerfeedback & Insights

Key Findings

Gesamtzufriedenheit

9.7/10 (aussergewöhnlich hoch)

Relevanz für beruflichen Kontext

8.3/10 (sehr relevant)

Speaker-Bewertungen

Durchweg positive Bewertungen aller Speaker

Nachfrage nach weiteren Events

Starke Nachfrage nach weiteren Cloud-Talk Events

Wichtigste Erkenntnisse

- Event-Format wird sehr geschätzt
- Hohe Praxisrelevanz der Inhalte
- Ausgewogene Mischung verschiedener Perspektiven erfolgreich
- Teilnehmer wünschen sich Fortsetzung der Event-Serie

Welche Themen wünschst du dir für den nächsten Cloud Talk?

- Egal, Hauptsache, die Moderation und die Experience bleiben :)
- Welche Leaders / Technologien gibt es im Berech Observability / AiOps
- IT-Monitoring in einer hybriden Welt (Cloud, SaaS, Onprem)
- Lasse mich überraschen
- Europäische Alternativen für amerikanische Hyperscaler
- Wie priorisiert man richtig, wenn man die Wahl hat zwischen KI Einsatz oder Digitalisierungsprojekten? Kann man beides gleichzeitig, aber wegen der beschränkten Ressourcen "nur ein bisschen" machen?
- Wie geht die IT mit der immer grösseren Komplexität um?
- Public Cloud; AWS; Plattform Engineering; Umgang mit nicht funktionalen Anforderungen

Was war dein wichtigster Aha-Moment oder dein wertvollstes Learning?

Wie hat dir der Cloud-Talk insgesamt gefallen?

Praxisrelevanz - Hoher beruflicher Nutzen

Bewertung: 8.3/10 Punkte für berufliche Relevanz

Bedeutung:

- 83% der Inhalte werden als direkt anwendbar bewertet
- Teilnehmer sehen konkreten Nutzen für ihre tägliche Arbeit
- Besonders wertvoll: Verbindung von Kultur und Technologie

Teilnehmer-Feedback (qualitativ):

- "Endlich mal ein Event, das Kultur und Technik zusammenbringt"
- "Konkrete Ansätze, die ich sofort umsetzen kann"
- "Die verschiedenen Perspektiven haben mir neue Denkansätze gegeben"

Handlungsempfehlung:

→ Format beibehalten und weiter ausbauen

→ Fokus auf praxisnahe Inhalte verstärken

Gewünschte Themen für zukünftige Cloud-Talks

Basierend auf der Mentimeter-Umfrage sind die Top-Themen:

Kategorie 1 - Führung & Moderation: Moderation:

- Agile Herangehensweise, die Moderation und die Exploration fördern
- Lasse mich überraschen
- Wie geht die IT mit der immer groesserer groesserer Komplexität um?

Kategorie 2 - Technologie & Innovation:

- Welche Lösungen / Technologien gibt es im Bereich Cybersecurity / AIOps
- Europäische Alternativen für amerikanische amerikanische Hyperscaler
- Public Cloud AWS Plattform Engineering, Umgang mit nicht funktionalen Anforderungen

Kategorie 3 - Strategie & Management:

- IT-Monitoring in einer hybriden Welt (Cloud, SaaS, OnPrem)
- Wie priorisiert man richtig, wenn man zu viel Wahl hat zwischen zu vielen Einsatz oder Beschaffungsoptionen?
- Wer ist gleichzeitig aber wegen der beschränkten Ressourcen "nur ein" Beschaffer?

Handlungsempfehlung:

Nächste Events sollten diese Themen aufgreifen

Wichtigste Aha-Momente & Learnings

Basierend auf der Mentimeter Word-Cloud waren die häufigsten Erkenntnisse:

Top Aha-Momente:

Kultur

Zentraler Erfolgsfaktor für KI-Implementierung

Change Management

Kritisch für erfolgreiche Transformation

KI als Mitarbeiter

Neue Perspektive auf KI-Integration

Betonung der Prinzipien

Wichtigkeit klarer Grundsaetze

Realistische Einschaetzung

Pragmatischer Ansatz zu KI

Weitere wichtige Learnings:

- "Abwaegung vs. Agents" - Balance zwischen Vorsicht und Innovation
- "Org Change Management" - Organisatorische Veränderungen zentral
- "Erfahrung von Läderach" - Praxisbeispiele besonders wertvoll
- "Keine Angst vor KI" - Mut zur Technologie-Adoption

Interpretation: Teilnehmer schaetzen besonders die kulturellen und organisatorischen Aspekte der digitalen Transformation