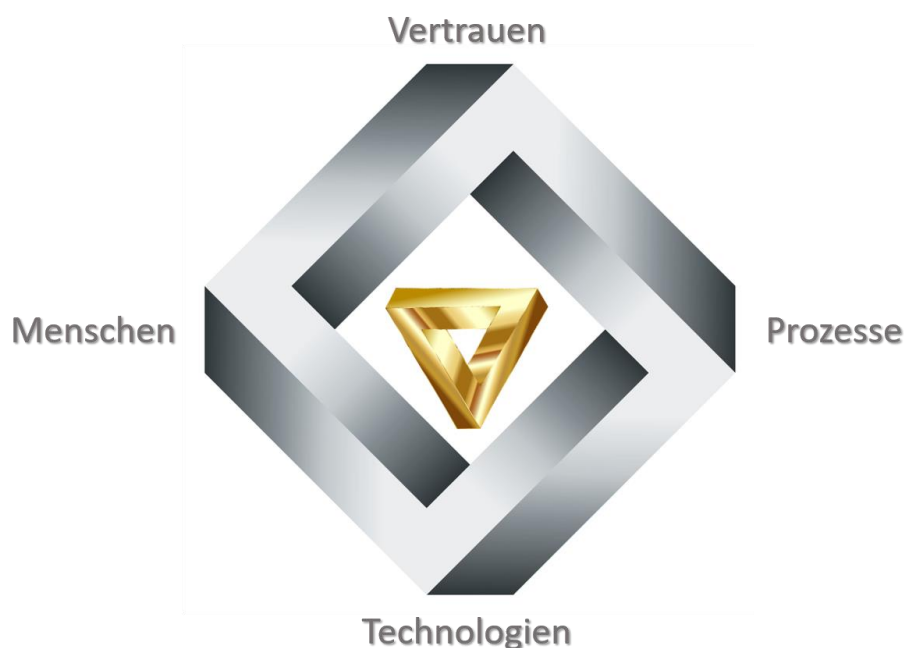


Swiss IT Intelligence Communities

Ich möchte ein altbekanntes Paradigma der Business IT in Erinnerung rufen, welches zeitlose Gültigkeit aufweist: Das goldene Dreieck «Menschen, Prozesse, Technologien». Um es vor dem Hintergrund fortschreitender Digitalisierungen und potentiellen Entpersonalisierungen der Kundenbeziehungen mit einem vierten, übergeordneten Eckpunkt zu erweitern: Vertrauen.

**Editorial des
Präsidenten**



**Bild 1
Vom
goldenen Dreieck
der Business IT
zum
diamantenen Viereck
der Digitalisierung**

Vor ein paar Wochen erstand ich im Internet auf einer bekannten Handelsplattform ein Produkt. Erst vor kurzem kam ich dazu, es endlich in Betrieb zu nehmen. Dabei stellte sich heraus, dass es einen kleinen Mangel aufwies.

Ich suchte die Website des Handelsriesen auf und selektierte zum ersten Mal dessen «Kundenservice». Nach der Beantwortung von zwei Standardfragen mit vorgegebenen Auswahlantworten wurden die Kontaktmöglichkeiten eingeblendet.

Ich wählte die Option Chat, auch aus Neugierde, ob an einem Sonntagabend überhaupt jemand auf eine Anfrage reagieren würde.

Nach Anklicken des Buttons um 21.24 Uhr und gefühlten drei Sekunden Wartezeit begrüßte mich ein Shivam und begann mit, Zitat aus dem Chat-Protokoll:

- «Bitte seien Sie unbesorgt, ich helfe Ihnen gerne weiter.»

Minuten später resultierte die Konversation in seinem Entscheid:

- «Ich habe soeben eine Ersatzlieferung veranlasst. Diese ist selbstverständlich kostenlos.»

Shivam schloss mit dem Hinweis auf das korrekte Beenden des Chats meinerseits via entsprechende Schaltfläche, damit ein Transkript ausgelöst und mir per Email übermittelt wird.

Sekunden später machte er in meinem Account ein Rücksendetikett verfügbar und stellte es mir «auf Wunsch hin» auch noch per Email zu.

Am Montagvormittag wurde der Versand des Artikels mit Standard-Mail avisiert.

Ich bin von dieser persönlichen Erfahrung stark beeindruckt. Das Unternehmen hat offensichtlich Technologien, Prozesse und menschliche Arbeit auf seine wichtigste Zielsetzung ausgerichtet: Hohe Kundenzufriedenheit.

Dabei möchte ich nicht ausschliessen, mich mit einem Chatbot unterhalten zu haben. Wenn das der Fall gewesen sein sollte, dann haben die Linguisten das goldene Dreieck tadellos umgesetzt und zu einem diamantenen Viereck «Menschen, Prozesse, Technologien, Vertrauen» perfektioniert. Damit wäre es ihnen mit Einsatz von KI-Algorithmen gelungen, mich als besorgten Kunden «empathisch in die Arme zu nehmen».

Mit diesem effizienten und effektiven Service – noch einmal, Sonntagabend um halb zehn Uhr – hat die Plattform zwei nachhaltige Werte geschaffen: Mein Vertrauen als Benutzer und meine Treue als Kunde. Gartner definiert eine solche Kundenerfahrung mit «Customer Experience as the customer's perceptions and related feelings caused by the one-off and cumulative effect of interactions with a supplier's employees, systems, channels or products.»¹

SITIC ist im ehemaligen Innovation Lab der UBS entstanden.² Da wurde das diamantene Viereck gelebt bevor das goldene Dreieck gelehrt und vermarktet wurde.

Vertrauen bildete die normative Grundlage der Organisation. Es förderte Tugenden wie Offenheit, Ehrlichkeit, Wahrhaftigkeit und respektvollen Umgang miteinander, was wiederum das Ansprechen von sozialen, prozessualen und technologischen Themen erleichterte. «Probleme» durften als solche bezeichnet werden und mussten nicht als «Herausforderungen oder Challenge» geschönt werden. Niemand musste sich präventiv oder kurativ für unkonventionelle Vorgehen, auftragslose Zielsetzungen, inspirierenden Müsiggang oder Ambitionen mit niedrigen Erfolgswahrscheinlichkeiten rechtfertigen.

Kurz, das waren Rahmenbedingungen einer Kultur, welche international anerkannte Innovationen hervorbrachte und zum Weltruf des Ubilabs beitrug, lange bevor Agilität, Fast ROI, Quick-Win, Multitasking und andere Booster-Begriffe den modernen Business IT Sprech prägten.

¹ www.gartner.com/en/information-technology/glossary/customer-experience

² www.ubilab.ch

Ich stelle aufgrund persönlicher Teilnahmen an Anlässen im 2019 mit grosser Genugtuung fest, dass SITIC die oben genannten Tugenden nach wie vor lebt und in die Zukunft trägt.

Vertrauen, Wohlwollen und Zuversicht wirken für Innovationen wie Elixier. Gelegentliche Komplimente beflügeln Motivation und menschliche Schaffenskraft. PS: Wann haben Sie Ihrem Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kollegen das letzte Mal ein Kompliment gemacht?

Skepsis, Bedenkenträgertum und «Gegenwind» sind unausweichlich, wenn sich Veränderungen abzeichnen und Fortschritte erzielt werden wollen.

Ein jüngerer, norwegischer Vorgesetzter in der ehemaligen Electrowatt Technology Innovation AG in Zug tröstete mich einmal mit einer skandinavischen Weisheit in meiner manchmal nicht einfachen Funktion als Innovation & Change Agent: «Nur wenn dir Wind entgegenbläst bist du in zielführender Richtung unterwegs.»

Lasst uns in SITIC im 2020 sowohl den Rückenwind des Vertrauens als auch den Wind im Gesicht geniessen.

Kurt Wehrli

Inhalt

I.	Veranstaltungen	4
II.	Mitglieder und Event-Teilnehmende	4
III.	Aus dem Vorstand	4
IV.	Jahresrechnung und Revisionsbericht	5
V.	Kommunikation	7
VI.	Nächste ordentliche Mitgliederversammlung – Stand 11. März 2020...	7

I. Veranstaltungen

Im Jahr 2019 wurden drei Topic Foren, 1 Round Table und zwei Workshop mit durchschnittlich 29 Teilnehmenden durchgeführt (Bild 2).

Die Anlässe wurden wiederum durch fast hundertprozentige Teilnahmen der Angemeldeten und substantielle Beiträge der Teilnehmenden belohnt.

Bild 2
Events 2019

SITIC	Format	Thema	Gastgeber	2019	#TN	Nachlese
DL	TF ½ Tag	Connected World – Vernetzte Digitale Ökosysteme	SBB	11. Sept.	26	
SEA	TF 1 Tag	“Intelligenz” und “Künstliche Intelligenz” – Wie setzt man sie ein?	SITIC	21. Jan. 19	67	Ja
SEA	RT ½ Tag	Business Capability Management in Enterprise Architecture	Swiss Re	23. Okt.	19	
SEA	WS 1 Tag	Wie wirken sich Open APIs auf Geschäftsmodelle aus?	AXA	18. Sept.	25	Ja
SEA	WS ½ Tag	EAM-Tools: Erwartungen und Erfahrungen	BKW	5. Juni	17	
SAI	TF ½ Tag	Best Practices beim Aufbau eines Security Operations Center	DXC	25. Nov.	22	
SEA	RT 1 Tag	Cloud-Computing für FINMA-regulierte Unternehmen	LLB	18. Feb.	21	Ja

TF = Topic Forum, RT = Round Table, WS = Workshop

II. Mitglieder und Event-Teilnehmende

Im Berichtsjahr ist kein Mitglied ausgetreten.

Neu eingetreten ist nach einer Schnuppermitgliedschaft per 1.1.2019:

- Credit Suisse/Uwe Gempp als natürliche Person und Einzelmitglied.

Es wurden keine neuen Schnuppermitgliedschaften beantragt.

Die Anzahl fakturierbarer Teilnahmen an den Events hat merklich zugenommen.

Austritte

Eintritte

Schnuppermitglied

**Fakturierbare
Teilnahmen**

III. Aus dem Vorstand

Die Vorstand nahm seine Standardpflichten wahr und traf sich in zwei Vorstandssitzungen.

Darüber hinaus nahmen Vorstandsmitglieder auch wieder Moderationen wahr.

IV. Jahresrechnung und Revisionsbericht

Bild 3
Bilanz
31.12.2019

BILANZ 31.12.2019	Geschäftsjahr 2019			
	Budgetplan 2020 CHF	IST 31.12.2019 CHF	IST 31.12.2018 CHF	IST 31.12.2017 CHF
AKTIVEN				
Flüssige Mittel	19 764.45	17 226.35	20 058.45	15 518.90
Aktive Rechnungsabgrenzung	2 400.00	3 810.00	375.00	4 146.50
Umlaufvermögen	22 164.45	21 036.35	20 433.45	19 665.40
Büromaschinen	0.00	0.00	0.00	0.00
Anlagevermögen	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Aktiven	22 164.45	21 036.35	20 433.45	19 665.40
PASSIVEN				
Verbindlich.geg. Sozialversicherungen	0.00	111.90	1 122.45	0.00
Noch nicht bezahlte Aufwendungen	2 000.00	2 070.00	3 780.00	8 668.50
Im Voraus erhaltene Erträge	9 200.00	9 200.00	0.00	8 500.00
Rückstellungen	0.00	0.00	10 000.00	0.00
Fremdkapital	11 200.00	11 381.90	14 902.45	17 168.50
Vereinsvermögen 01.01.	9 654.45	5 531.00	2 496.90	429.86
Gewinn-/Verlustvortrag	0.00	0.00	0.00	0.00
Jahresgewinn/-Verlust	1 310.00	4 123.45	3 034.10	2 067.04
Total Vereinsvermögen 31.12.	10 964.45	9 654.45	5 531.00	2 496.90
Total Passiven	22 164.45	21 036.35	20 433.45	19 665.40

Bild 4
Erfolgsrechnung
2019

ERFOLGSRECHNUNG 2019	Geschäftsjahr 2019			
	Budgetplan 31.12.2020 CHF	IST 31.12.2019 CHF	IST 31.12.2018 CHF	IST 31.12.2017 CHF
ERTRAG				
Mitglieder CxO (1500)	6 000.00	7 500.00	7 500.00	7 875.00
Mitglieder mit Gastgeberschaft (2200)	11 000.00	11 000.00	22 000.00	24 200.00
Mitglieder ohne Gastgeberschaft (3500)	42 000.00	42 000.00	27 125.00	21 000.00
Mitglieder natürliche Personen (1200)	1 200.00	1 200.00	1 200.00	1 200.00
Einnahmen Sitic-Events	7 000.00	8 700.00	2 250.00	3 750.00
Total Betriebsertrag	67 200.00	70 400.00	60 075.00	58 025.00
AUFWAND				
Aufwand Material u. externe Dienstleistungen	-1 200.00	-417.15	0.00	0.00
Catering & Miete Lokalitäten	-6 000.00	-7 488.15	-11 932.50	-7 767.65
Total Material- und Dienstleistungsaufwand	-7 200.00	-7 905.30	-11 932.50	-7 767.65
Bruttogewinn	60 000.00	62 494.70	48 142.50	50 257.40
Löhne und Honorare	-30 000.00	-31 500.00	-22 000.00	-16 500.00
Sozialversicherungsbeiträge	-3 000.00	-3 303.90	-3 404.70	-2 199.50
Spesenentschädigung effektiv	-2 300.00	-2 252.05	-2 165.20	-5 896.05
Sitzung-/ Spesenpauschalen Vorstand	-5 000.00	-4 000.00	-4 000.00	-2 750.00
Sitzungs-/ Spesenpauschalen Externe	-1 500.00	-1 500.00	-700.00	-6 956.01
Sonstiger Personalaufwand	-1 000.00	0.00	0.00	0.00
Total Personalaufwand	-42 800.00	-42 555.95	-32 269.90	-34 301.56
Büromaterial und Drucksachen	-900.00	-1 170.00	-400.00	-562.90
Telefon, Internet, Porti	-880.00	-880.00	-720.00	-720.00
Beiträge, Spenden, Präsente	-200.00	0.00	-248.40	0.00
Buchführung, Administration, Beratung	-10 000.00	-9 270.00	-9 438.70	-10 194.00
Informatikaufwand	-3 000.00	-3 277.60	-1 377.60	-1 437.60
Sonstiger Verw.-Aufwand, Versicherung	-250.00	-210.00	-210.00	-210.00
Werbung	-600.00	-944.00	-383.80	-421.70
Abschreibungen	0.00	0.00	0.00	-285.00
Total Verwaltungsaufwand	-15 830.00	-15 751.60	-12 778.50	-13 831.20
Betriebsgewinn	1 370.00	4 187.15	3 094.10	2 124.59
Finanzerfolg	-60.00	-63.70	-60.00	-57.55
Ausserordentlicher Erfolg	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Finanz-/Ausserord. Erfolg	-60.00	-63.70	-60.00	-57.55
Jahresgewinn (+) / Jahresverlust (-)	1 310.00	4 123.45	3 034.10	2 067.04

16.02.2020/iz

Die Revision erfolgte am 5. März 2020 durch den von der GV 2019 gewählten Revisor:

Revisionsbericht

- Adrian von Aesch, DXC Technology.



Swiss IT Intelligence Communities

Bericht der Revision

an die Mitgliederversammlung
des Vereins sitic Swiss IT Intelligence Communities

Der Unterzeichnete bestätigt, dass der Jahresabschluss per 31.12.2019 am 05. März 2020 geprüft wurde und für richtig befunden wird.

Die Korrektheit der Buchführung wurde mittels Stichproben aufgrund der Kontoauszüge und Buchungsbelege verifiziert. Es wurden keine Unstimmigkeiten festgestellt. Die Buchführung ist einwandfrei, übersichtlich und ordnungsgemäss. Sie entspricht dem Gesetz und den Statuten des Vereins.

Die Jahresrechnung schliesst mit einem Gewinn von Fr. 4'123.45 ab. Dadurch erhöht sich das Vereinsvermögen per 31. Dezember 2019 auf neu CHF 9'654.45.

Ich beantrage der Mitgliederversammlung, die vorliegende Jahresrechnung 2019 zu genehmigen und dem Vorstand Entlastung zu erteilen.

Bern, 05. März 2020

Der Revisor des Vereins

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. von Aesch'.

Adrian von Aesch

V. Kommunikation

Die Website sitic.org und Emails vor allem über die Vereinssoftware Webling waren wiederum die wichtigsten Marketing- und Kommunikationsinstrumente von SITIC.

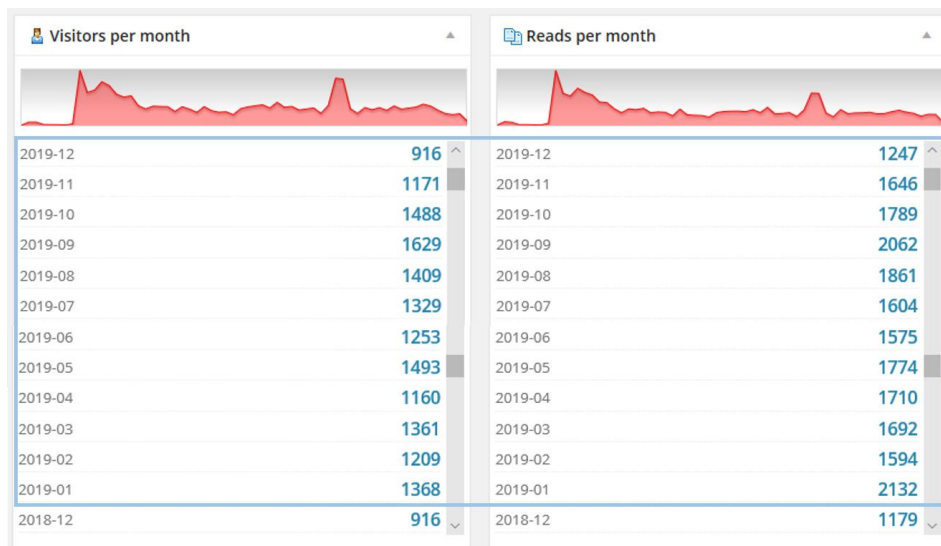


Bild 5
Website Zugriffe

VI. Nächste ordentliche Mitgliederversammlung – Stand 11. März 2020

Die Mitgliederversammlung 2020 war für den 27. März geplant, mit Gastrecht bei der Zürcher Kantonalbank.

Aufgrund der Corona-bedingten Restriktionen seitens Unternehmen, Organisationen und Behörden für Meetings und Events wird Ende März eine Lagebeurteilung und Neeterminierung vorgenommen werden.

Teilnahmeberechtigt und willkommen werden wie gewohnt alle SITIC Interessentinnen und Interessenten sein. Stimmberechtigt sind jeweils nur Mitglieder.

* * * * *