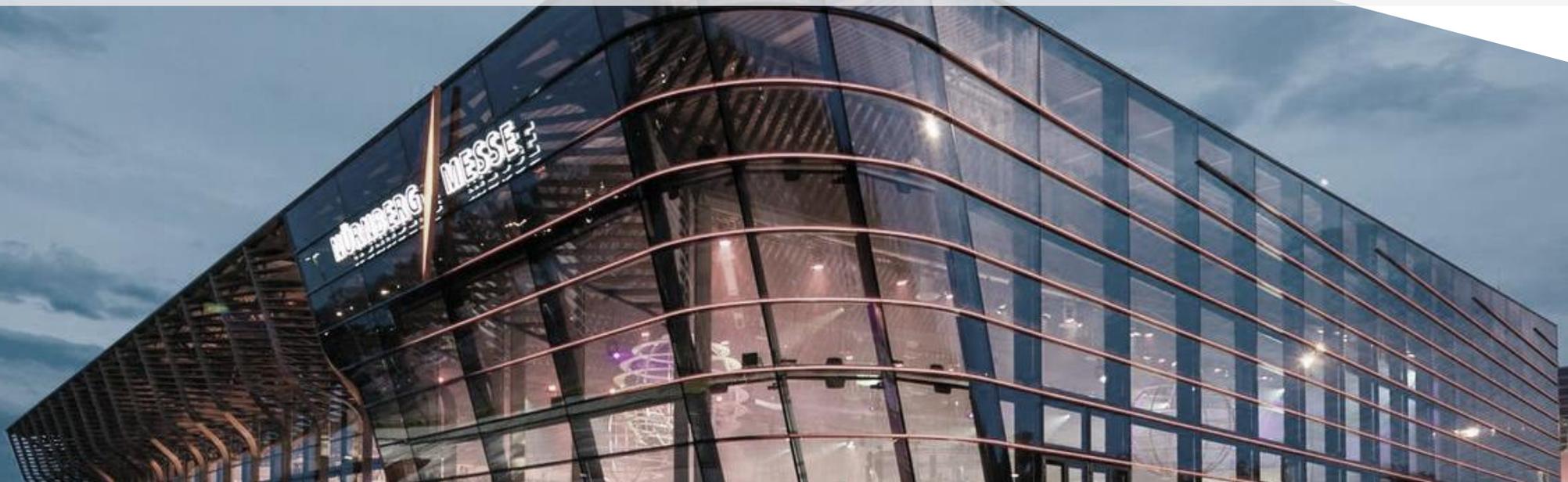


# Kundenzentrierung und Change am Beispiel der it-sa365



# Herausforderungen.



## Kundenzentrierung

- Kundenbedürfnisse verstehen
- Customer Journey



## Unternehmenskultur

- Mindset
- Agile Methoden
- Rollen & Strukturen



## Tech & Data

- Kompatible Systeme
- Data Strategy
- Datentöpfe verbinden

# Digitalplattform it-sa 365

 **itsa** EXPO  
CONGRESS

HOME OF IT SECURITY

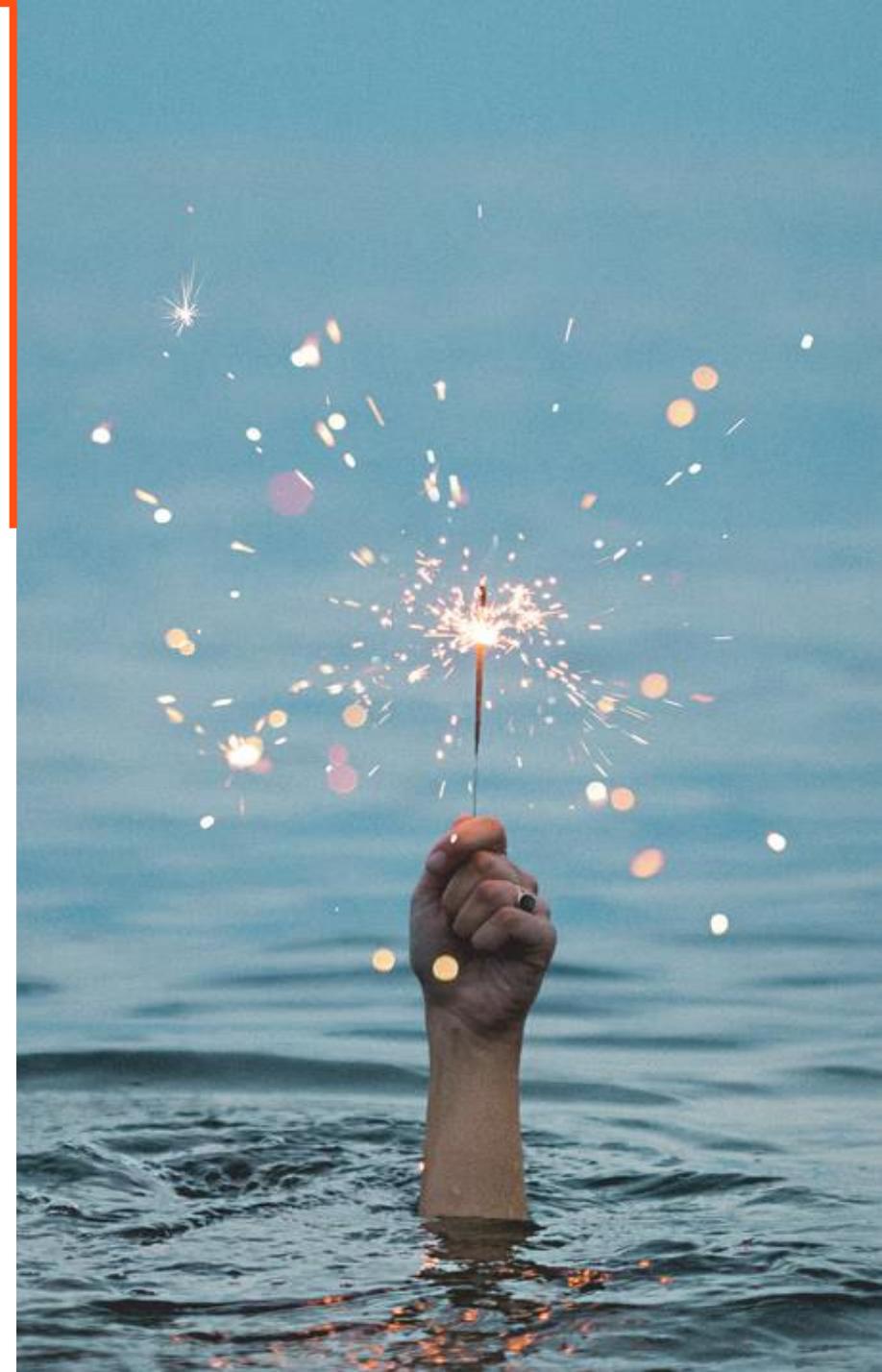
 **itsa** 365

HOME OF IT SECURITY

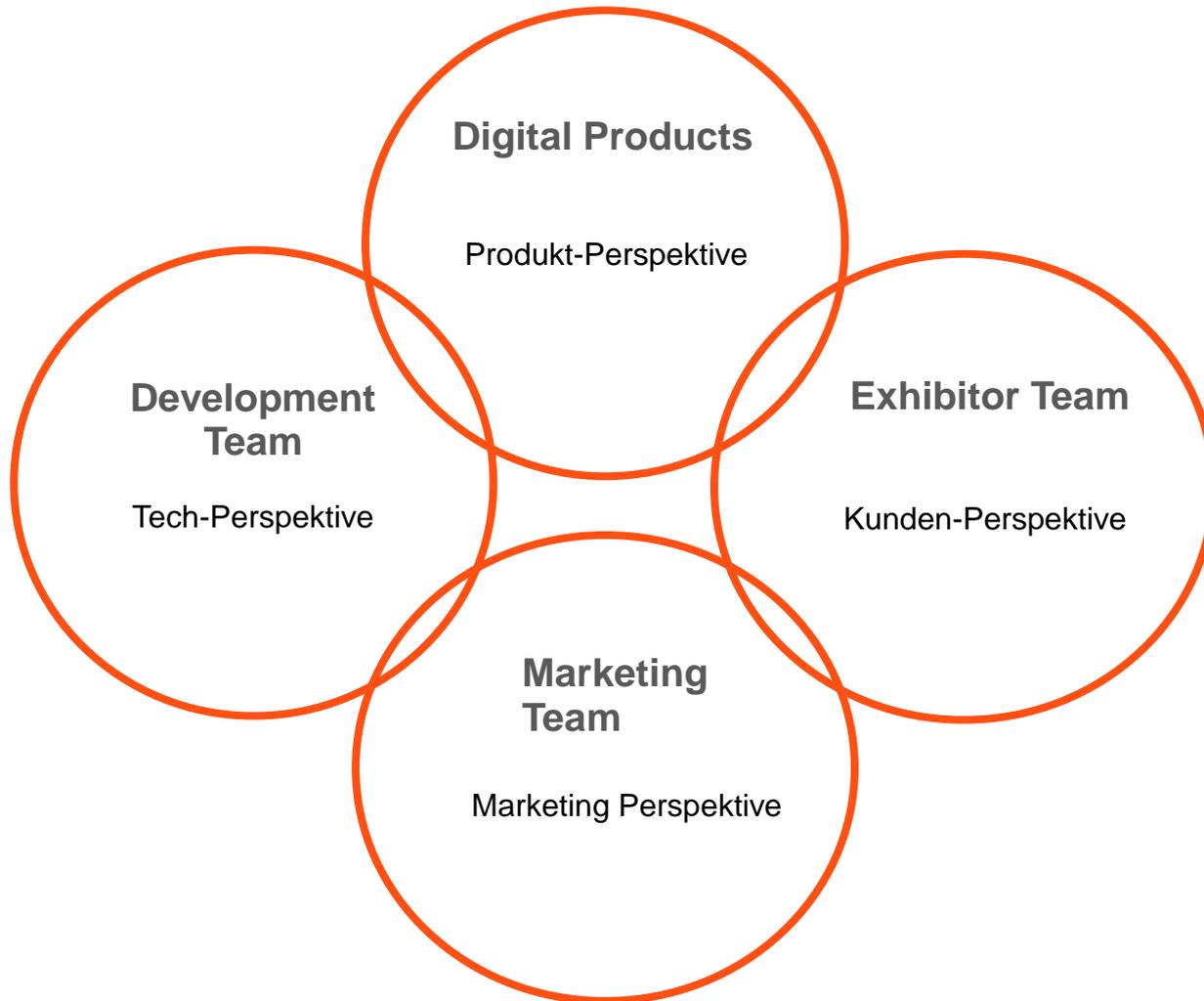
# Der Anfang.

*Chancen & Visionen.*

- ☆ Idee einer digitalen 365-Tagesplattform: Abbildung eines Marktes, nicht einer Veranstaltung.
- ☆ it-sa 365 Umsatz  $\cong$  it-sa Expo Umsatz.
- ☆ Vollständige Markentransformation: it-sa = Branchenplattform (online & onsite).
- ☆ Skalierung für andere Potential-Branchen.
- ☆ Unternehmens-Einstellung: Aus Krisen Chancen entwickeln!
- ☆ Pionier für internes Change Management.



# Crossfunktionale Teams.



## Das Ziel

- Silos aufbrechen
- Transparenz schaffen
- One-team Ansatz
- Wissensaustausch
- Neue Arbeitsmethoden

# Die Erfolgsfaktoren.

Launch MVP Oktober 2020.



## Volles Commitment

Unternehmensentscheidung:  
Investitionsprojekt, Shift von  
vorhandenen Kapazitäten, Fehlerkultur,  
Purpose, Leidenschaft & Mut aller  
Mitwirkenden.



## MVP-Ansatz (Minimum viable Product)

Build – Measure – Iterate.  
Aufbau eines kontinuierlichen  
Development-Prozesses.



## Focus on data

Eigenentwicklung vs. Fremdentwicklung,  
Kundeninterviews & Feedback-  
Schleifen.



## Be light & fast!

Kombination aus klassischem & agilem  
Projektmanagement, eigener Product  
Owner im Scrum-Team, pragmatische  
,Speedboat'-Mentalität (=bewusste  
Entscheidungen gegen bestehende  
Prozesse, Systeme).



## Rollen & Strukturen

Aufbau neuer Rollen Verantwortlichkeiten,  
Prozesse, Tools. Schrittweise  
Standardisierung & Professionalisierung =  
DNA-Veränderung



## Skalierung first

Entscheidung ausschließlich für  
Technologien, Architektur und  
Entwicklungen, die skaliert werden können

# Die Zahlen heute.

*Nach 4 Jahren Plattform-Business.*

~ 600 digitale Live-Events

~ 18.500 registrierte User

~ 23.900 digitale Live-Event-Teilnehmer

~ 50.000 User Interaktionen

~ 1.000.000 € Umsatz im vierten Jahr

it-sa 365

+ 12% Messebesucher (rein digital)

it-sa Expo 2024 & it-sa 365



# Take Aways.

**Kundenzentrierung  
(vor)leben**

**Crossfunktional  
statt Silos**

**Auf die Daten hören**

**Neugierig bleiben  
und Chancen  
wahrnehmen**