

Service Desk Forum 2019

Digital Flow durch den Omnichannel – der Service Desk als Manager der Customer Service Experience

USE CASES U.A. VON:



B. BRAUN MELSUNGEN AG
MAREIKE SCHULTE



SIEMENS AG
NIKOLAS BARTH



DAIMLER TSS GMBH
DANIEL PAPE



NESTLÉ DEUTSCHLAND AG
NORA N. MÖBUS



COMPAGNIE DE SAINT-GOBAIN
PETER HERRMANN



**WÜRTTEMBERGISCHE
GEMEINDE-VERSICHERUNG A.G.**
KLAUS STANULLA

Ihre Experten und Impulsgeber auf einen Blick:



NIKOLAS BARTH
Siemens AG



HOLGER DOERNEMANN
Nextthink



DR. FLORIAN EYBEN
audEERING



ALEXANDER GASSMANN
everience GmbH



HEIKE GNAIGER
Amadeus



MARIA HEINDLER
ING. MAG. (FH)
FH OÖ IT GmbH



INGO HENGSTEBECK
RWTH Aachen
Universität



**MAG. A MONIKA
HERBSTRIETH-LAPPE**
Impuls & Wirkung –
Herbstrith Management
Consulting GmbH



PETER HERRMANN
Compagnie de
Saint-Gobain



OLIVER KLEIN
gematik Gesellschaft für
Telematikanwendungen
der Gesundheitskarte
mbH



SVEN LEHMANN
Modis IT Outsourcing
GmbH



**PROF. DR.
MARTINA MARA**
Johannes Kepler
University of Linz



NORA N. MÖBUS
Nestlé Deutschland AG



DANIEL PAPE
Daimler TSS GmbH



**NISANTHAN
RATNASINGAM**
Schweizerische
Bundesbahnen
(SBB AG)



FLORIAN SCHROEDER
Kabarettist und Parodist



MAREIKE SCHULTE
B. Braun Melsungen AG



KLAUS STANULLA
Württembergische
Gemeinde-Versicherung
a.G.



ALEXANDER WACHTEL
ESC Deutschland GmbH



GÖTZ WEBER
Fiducia & GAD IT AG

Service Desk Network



13.00 – 18.30

Mitgliedertreffen des Service Desk Networks mit Vortrag und Diskussionen

www.service-desk-network.de

ab 19.00

Traditionelles Service Desk Networking Dinner im



Werden Sie Mitglied und sparen Sie 100 € bei der Anmeldung zum Service Desk Forum.

Kontaktieren Sie uns unter sabine.schuetze@euroforum.com



Forum

19. November 2019

PLENUM

ab 9.00 Empfang mit Kaffee und Tee

11.00 Kaffeepause und Netzwerken

9.30

Eröffnung des 23. Service Desk Forums durch die Vorsitzende



HEIKE GNAIGER,

Head of Customer Service Excellence,
Travel Channels Customer Service, Amadeus

Hallo Kollege Bot

10.00 **KEYNOTE**

Von Service-Robotern und androiden Doppelgängern: Wie nahe dürfen uns Maschinen kommen?

- Die Verfügbarkeit von Service-Robotern und insbesondere auch Chatbots für den Einsatz im Kundenservice und in Callcenters steigt
- Forschungsergebnisse aus der Technikpsychologie zeigen, dass hochgradig menschenähnliche Maschinendesigns mitunter negative Reaktionen auslösen
- Für die Akzeptanz von Robotik und KI im Servicebereich sollten Maschinen menschliche Kompetenzen sinnvoll komplementieren und verständlich agieren



PROF. DR. MARTINA MARA,

Head of Robopsychology Lab,
Johannes Kepler University of Linz

11.30

Dreamteam Mensch und KI – Effektive Zusammenarbeit zwischen Service Desk Mitarbeitern und KI am Beispiel virtueller Assistenten

- Verständnis der beiden Richtungen dieser Zusammenarbeit: KI unterstützt den Mensch, Mensch unterstützt die KI
- Beispiel: Virtueller Assistent ‚Payton‘ unterstützt den Siemens GBS Service Desk bei Anfragen von Lieferanten und internen Mitarbeitern
- Ein Blick hinter die Kulissen: Offene, cloud-basierte KI & RPA Plattform als Fundament für die unternehmensweite Skalierung virtueller Assistenten

NIKOLAS BARTH,

Head of Digital Lab,
Global Business Services,
Siemens AG



12.15

Gespräch mit **NIKOLAS BARTH**

12.30

Gemeinsames Mittagessen

10.40

Gespräch mit **PROF. DR. MARTINA MARA**

PARALLELE VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFOREN

A LÖSUNGS- UND PROZESSKOMPETENZ

MODERATION:

HEIKE GNAIGER,

Director Customer Service Excellence Travel
Channels Customer Operations,
Amadeus

B STEUERUNGS- UND MANAGEMENTKOMPETENZ

MODERATION:

MAG.A MONIKA HERBSTTRITH-LAPPE,

Geschäftsführende Unternehmerin,
Impuls & Wirkung – Herbsttrith Management
Consulting GmbH

C TECHNISCHE KOMPETENZ

MODERATION:

OLIVER KLEIN,

Senior Service Delivery Manager,
gematik Gesellschaft für Telematikanwendungen
der Gesundheitskarte mbH

13.30

Digitale Service Strategie zur Verbesserung der Customer Experience

- „Digital First“ Ansatz
- Einführung eines „Digital Support Flow“ und Omnichannel management
- Service Verbesserungen für den Kunden

HEIKE GNAIGER,

Director Customer Service Excellence, Travel
Channels Customer Operations, Amadeus

Mutkultur gegen Veränderungängste

- Mutiger und umsichtiger Umgang mit Ungewissheit
- Risikobewusst statt angstgetrieben: Gefahren erkennen und absichern
- Formel für das Gelingen von Veränderungen

MAG.A MONIKA HERBSTTRITH-LAPPE,

Geschäftsführende Unternehmerin,
Impuls & Wirkung – Herbsttrith Management
Consulting GmbH

Ticket Automation

- Vorgehensweise und Umsetzung von Ticket Automation
- Konkrete Felder der Automation und Zufriedenheit der User

PETER HERRMANN,

USS Compliance Manager, Saint-Gobain
Technology Services – Central Europe,
Compagnie de Saint-Gobain
Zweigniederlassung Deutschland

14.00

DISKUSSION UND WECHSELPAUSE

14.15

Das Telefon ist tot. Lang lebe das Telefon! Trends aus unserer Servicewelt

- Chat, E-Mail, Telefon nach Land und Sprache. Erfahrungen aus über 100 Kundenprojekten
- Standardisierte Kundenanfragen als Grundlage für automatisierte Lösungen

JULIA N. STOLLBERG,

Marketing Managerin,
Modis IT Outsourcing GmbH

SVEN LEHMANN,

Abteilungsleiter Service Desk und Vertrieb,
Modis IT Outsourcing GmbH

Von Ticket-Qualität bis Kundenzufriedenheit: Qualitätsmanagement im Service Desk

- IT Service Desk interner Dienstleister
- Qualitätssicherungsworkshops
- Kennzahlenreports und Kundenzufriedenheitsumfragen inkl. Rückkopplungsschleife

MARIA HEINDLER ING. MAG. (FH),

Abteilungsleiterin IT Services &
Qualität, Abteilungsleiterin IT Services
Campus Steyr & Headquarters Wels,
FH OÖ IT GmbH

Qualitätsgesichertes Wissensmanagement in der Abteilung „Service & Kommunikation“

- Organisatorische Maßnahmen: Einarbeitung – Mentoring – Schulungen – Aktualität
- Technische Unterstützung – Digitaler Lernraum – Wissensmanagementplattform
- Qualitätssicherung

INGO HENGSTEBECK,

Stellvertretender Abteilungsleiter Service &
Kommunikation, RWTH Aachen Universität

14.45

DISKUSSION UND WECHSELPAUSE

15.00

Von der Planung bis zur Umsetzung: ein Chatbot-Projekt erfolgreich gestalten

- Idee, Konzept und Projektplanung
- Natürlichsprachliche Dialogmodellierung und technische Umsetzung eines lokalen vs. Cloud Chatbots
- Integration in die Unternehmenslandschaft und Ausrollen an die Endbenutzer

ALEXANDER WACHTEL,

Geschäftsführer, ESC Deutschland GmbH

Warum digitale Transformation so wenig mit Technologie zu tun hat? Vom reaktiven Beschwerdemanagement zur vertriebsorientierten Marketing- und Umsatzplattform

- Künstliche Intelligenz, Blockchain und Co.
- Making People Awesome
- Transparenz, Offenheit und Partizipation als neue Werte

NORA N. MÖBUS,

Head of Consumer Engagement Service
and Digital Transformation Manager,
Nestlé Deutschland AG

Workplace Zero-Ticket-Strategie: Niemand mag Incident Tickets – also lasst uns sie proaktiv vermeiden!

- Digital Employee Experience – Serviceerbringung konsequent auf den Anwender ausgerichtet
- Incident Tickets vermeiden – Störungen proaktiv erkennen und beheben
- AIOps umsetzen – Chatbots mit Intelligenz aus der Anwendersicht

HOLGER DOERNEMANN,

Solution Consultant Director Central Europe,
Nextthink

15.30

DISKUSSION

15.45

KAFFEEPAUSE UND NETZWERKEN

PLENUM

16.30

User unzufrieden trotz guter SLA? Es wird Zeit für XLA!

- Wie unterscheidet es sich ein eXperience Level Agreement (XLA) von einem klassischen Service Level Agreement (SLA)?
- Das User Experience Audit als Aufsetzpunkt
- Beispiele von konkreten XLA und wie sich diese auf die User-Zufriedenheit positiv auswirken



ALEXANDER GASSMANN,

Geschäftsführer und Executive Consultant,
everience GmbH

17.15

Globaler IT Service Desk – Management von Sprachen und Zeitzonen

- Herausforderungen des 24x7x365 Supports weltweit
- Einheitliche Prozesse trotz vielfältiger Länder
- Zusammenarbeit und Management der drei Service Desk Teams



Mareike Schulte,

Director IT Support,
B. Braun Melsungen AG

18.00 Ende des ersten Forumstages

18.15 Abfahrt der Busse zur Abendveranstaltung

ab 19.00

GEMEINSAME ABENDVERANSTALTUNG

Vertiefung der Diskussionen mit den Fachkollegen beim gemeinsamen Abendessen in den KUPFERBERG TERRASSEN.

Führung durch die Kupferberg Sektkellerei

Im Anschluss Cocktails und Drinks



PLENUM

ROUND TABLES zu aktuellen Themen des Service Desk

Wählen Sie aus dem Angebot an Diskussionstischen zwei Themen, die Sie nacheinander in zwei Runden mit den Fachkollegen diskutieren:



9.00 Diskussionsrunde 1

ROUND TABLE A

Koordinierter Service über Email – Telefon – Chat – Selbstbedienung

- Wie bringt man den Kunden im Digital Flow durch den Omnichannel?
- Wie schafft man Daten- und Informationstransparenz als Basis des Kundenerlebnisses?
- Wie schafft man passgenaue Kanäle und Services für alle Zielgruppen?

MODERATION: HEIKE GNAIGER

ROUND TABLE B

Know-how im Service Desk: Wie schafft man Wissensaufbau und -sicherung?

- Wie stelle ich das Wissen im „Moment of Need“ zur Verfügung?
- Wie baue ich das Wissen im Service Desk auf?
- Wie sichere ich die Qualität der Informationen?

MODERATION: OLIVER KLEIN

ROUND TABLE C

Digitale Strategien für den Service Desk

- Wie verändert die Digitale Transformation den Service Desk?
- Was kommt auf uns zu? Was sind die Kernaufgaben?
- Wie schafft man den Transfer von Know-how?

MODERATION: MAG.A MONIKA HERBSTRIETH-LAPPE

9.30 Diskussionsrunde 2

ROUND TABLE D

Benutzerfreundliche Selbstbedienungsportale als Teil der Customer Experience

- Wie kann man den Kundenkontakt automatisieren?
- Wie müssen Selbstbedienungsportale gestaltet sein, damit sie Akzeptanz finden?
- Welche Rolle spielen Chatbots?

MODERATION: HEIKE GNAIGER

ROUND TABLE E

Wie setze ich Qualitätsmanagement im Service Desk nachhaltig um?

- Welches sind die Stellschrauben für Qualität im Service Desk?
- Wie implementiere ich ein Qualitätsmanagement-System?
- Wie monitore ich die Qualität im Service Desk?

MODERATION: OLIVER KLEIN

ROUND TABLE F

Führungsstrategien im Service Desk

- Wie motiviert man die Agents zu lösungsorientierter Kundenorientierung?
- Welche Tipps gibt es für den Umgang mit den Mitarbeitern?
- Welche Belohnungssysteme funktionieren?

MODERATION: MAG.A MONIKA HERBSTRIETH-LAPPE

10.00 Kaffeepause und Netzwerken

PARALLELE VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFOREN

A LÖSUNGS- UND PROZESSKOMPETENZ

MODERATION:

HEIKE GNAIGER,

Director Customer Service Excellence Travel
Channels Customer Operations,
Amadeus

B STEUERUNGS- UND MANAGEMENTKOMPETENZ

MODERATION:

MAG.A MONIKA HERBSTRIETH-LAPPE,

Geschäftsführende Unternehmerin,
Impuls & Wirkung – Herbstrieth Management
Consulting GmbH

C TECHNISCHE KOMPETENZ

MODERATION:

OLIVER KLEIN,

Senior Service Delivery Manager,
gematik Gesellschaft für Telematikanwendungen
der Gesundheitskarte mbH

10.30 AI als disruptiver Faktor im Customer Success Management

- Service Desk im Customer Relationship Management heute
- Welche AI Usecases sind sinnvoll?
- Chancen und Risiken von AI zur Verbesserung der Customer Experience

DANIEL PAPE,

Senior Project Manager, Customer Data
Integration, Daimler TSS GmbH

LEADERSHIP DEEP DIVE

Mensch im Zentrum – Potenzialentwicklung ICT Service Desk

- Die Digitalisierung fordert ein Paradigmenwechsel in der menschlichen Organisation
- Potenzialentwicklung – durch Stärken stärken
- Selbstorganisation im ICT Service Desk? Praxisbeispiel/Use Case
- Leadership as a service in einer agilen Organisation

NISANTHAN RATNASINGAM,

Agile Leader Service Design and Projects,
Schweizerische Bundesbahn (SBB AG)
Ehm. Teamleiter ICT Service Desk & Prozesse,
Schweizerische Bundesbahnen (SBB AG), und

CHATBOT DEEP DIVE

BOTTO – Service für Banken

- Herausforderungen im Kundenservice der Fiducia GAD
- Chatbot im Service? Kann das helfen? Eine gute Idee!
- Wie kommt BOTTO an sein Wissen?
- Architektur und Funktionseise „Wissen bereitstellen“
- Machine Learning – Künstliche Intelligenz - Verfügt über enorme Potentiale
- Machine Learning aus BOTTO – Tolle Unterstützung für den Service
- Neue Rolle „Redakteur“
- Es gibt noch viele Chancen – Wie geht es weiter bei BOTTO?

GÖTZ WEBER,

Produktowner für den Customer Advisor,
Fiducia & GAD IT AG

11.00 DISKUSSION UND WECHSELPAUSE

11.15 Zielgerichtete Informationsstrategien für höhere Kundenzufriedenheit

- Ausgangssituation: Zuviel nicht bedarfsgerechte Information für die User
- Lösungsansatz: Passgenaue und bedarfsorientierte Information mittels moderner Technologie
- Signifikante Reduktion des internen Aufwands für den Service Desk

KLAUS STANULLA,

Stellvertretender Abteilungsleiter IT Betrieb,
Württembergische Gemeinde-Versicherung a.G.

11.45 DISKUSSION

PLENUM

12.00 Gemeinsames Mittagessen

13.15

Audio Intelligence – Wie Maschinen lernen, uns wirklich zu verstehen

- Die menschliche Stimme vermittelt mehr als nur den Inhalt des Gesagten. Sie trägt kaum veränderbare Merkmale wie Tonlage, Stimmklang, Rhythmus oder Melodie
- Intelligente Sprachanalyse macht diese paralinguistischen Merkmale zugänglich für Maschinen
- Servicemitarbeiter profitieren so von einer emotionalen Zustandsanalyse ihrer Kunden in Echtzeit



DR. FLORIAN EYBEN,
CTO und Co-Founder, audEERING

14.00 **SPECIAL KEYNOTE**

**Alle Möglichkeiten, aber keine Wahl?
Entscheiden in der Multioptionsgesellschaft**

Lieber ans Meer oder in die Berge? Kaufen oder mieten?
Kind oder Karriere? Kündigen oder bleiben?
Ständig müssen wir uns entscheiden und werden dabei
verrückt. Und vor allem unzufrieden. Wir haben alle
Möglichkeiten, aber keine Wahl.

Ein Vortrag zum Lachen, zum Nach- und Weiterdenken.
Florian Schroeder zeigt uns einen Weg, Entscheidungen
zu treffen und zufrieden zu werden.

Florian Schroeder ist Autor,
Moderator und im
Hauptberuf Provokateur.
Süddeutsche Zeitung



FLORIAN SCHROEDER
Kabarettist und Parodist

15.00 Abschließendes Netzwerken bei Kaffee und Kuchen

15.30 Ende des Service Desk Forums 2019

Es hält, was es verspricht und hat ein ausge-
zeichnetes Programm, klare Weiterempfehlung.

Tina Myerscough, Austrian Standards Institute



PARTNER UND AUSSTELLER

PARTNER



CONTENT PARTNER



AUSSTELLER



MEDIENPARTNER



SPONSORING UND AUSSTELLUNG

Im Rahmen der Konferenz besteht die Möglichkeit,
Ihr Unternehmen und Ihre Produkte zu präsentieren.
Fragen beantwortet Ihnen gern:



BENJAMIN KLINGELHÖLLER

Senior Sales Manager

+49 211 88743-3367

benjamin.klingelhoeller@euroforum.com



Ihr persönlicher
Anmeldecode



DIALOGPOST
Ein Service der Deutschen Post

ALLEMAGNE Port payé

Service Desk Forum 2019

Jetzt online anmelden:

www.service-desk-forum.de/anmeldung
anmeldung@euroforum.com

PREIS

2.150 €* pro Person zzgl. MwSt.

Im Preis ist eine ausführliche, digitale Tagungsdokumentation enthalten.
Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.

* 100 € Rabatt für Mitglieder des Service Desk Networks
(siehe S. 3 der Broschüre)

IHR PLUS

Als Teilnehmer unserer Euroforum Veranstaltungen erhalten Sie von uns den Handelsblatt Business Zugang für 3 Monate kostenfrei. Das Angebot endet automatisch. Sie erhalten die Zugangsinformationen per E-Mail von der Handelsblatt GmbH. Zu diesem Zwecke leiten wir Ihre Kontaktdaten an die Handelsblatt GmbH weiter. Diesem kostenfreien Service können Sie natürlich jederzeit widersprechen.

Abonnieren Sie den monatlichen E-Mail Newsletter und erhalten Sie aktuelle und interessante Informationen zu Ihren Schwerpunktthemen: www.euroforum.de/newsletter

SIE KÖNNEN NICHT TEILNEHMEN?

Die digitale Tagungsdokumentation ist 14 Tage nach der Veranstaltung zum Preis von 400 €* erhältlich.
(Telefonische Bestellung: +49 211 88743-3590)

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: www.euroforum.de/agb

INFOLINE

+49 211 88743-3590

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG



Jörg Wiedenhöft
+49 211 88743-3590
anmeldung@euroforum.com

INHALT UND KONZEPTION



Sabine Schütze
Conference Director
sabine.schuetze@euroforum.com

SPONSORING UND AUSSTELLUNG



Benjamin Klingelhöller
Senior Sales Manager
+49 211 88743-3367
benjamin.klingelhoeller@euroforum.com

VERANSTALTUNGSORT

Hilton Mainz
Rheinstraße 68, 55116 Mainz
+49 6131.2450
info.mainz@hilton.com

Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „Euroforum Veranstaltung“ vor.

ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf: +49 211 88743-3333, info@euroforum.com. Sie haben das Recht, der Verwendung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen. Zudem sind Sie berechtigt, Auskunft der bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern. Sie können unseren Datenschutzbeauftragten unter Datenschutzbeauftragter c/o Euroforum Deutschland GmbH, Toulouser Allee 27, 40211 Düsseldorf erreichen. Ihnen steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde zu.

[P1107575]

www.service-desk-forum.de

[#sdforum](https://twitter.com/itk_live)



[www.twitter.com/itk_live](https://twitter.com/itk_live)



www.facebook.com/euroforum.de



www.euroforum.de/news