



**Der Treffpunkt für Entscheider
aus Service & Support
17. & 18.6.2020, Köln**

SERVICE DESK & SERVICE MANAGEMENT WORLD 2020

SPAGAT ZWISCHEN FAKTOR MENSCH UND AUTOMATISIERUNG

Herausforderungen und Chancen
neuer Technologien für den IT-Service

Inspirierender Austausch und
konkrete Automatisierungs-Use-Cases

Verleihung des
Service Globe Award 2020

SERVICE DESK – DIE NÄCHSTE MEILE

Die technische Befähigung von dynamischen Geschäftsprozessen – bisweilen sogar von gesamten Geschäftsmodellen – einerseits und die jederzeitige Verfügbarkeit von wertschaffenden Daten andererseits, stellen heutzutage, die wesentlichen Erfolgsfaktoren in Unternehmen dar. Unbenommen der zunehmenden Umsetzung von Automatisierungsinitiativen, rückt dabei der Mensch sowohl auf Seite der Kunden und Anwender als auch auf Seite des Enablers im IT-Service Management erfreulicherweise zunehmend wieder in den Mittelpunkt. Dementsprechend werden im Rahmen des Branchentreffen Lösungen bezogen auf aktuelle Anforderungen im Personal Management diskutiert. Anhand konkreter Automatisierungs-Use-Cases (über Bots und/oder KI) sollen die sich daraus auch für das Personal im IT-Service Management resultierenden Chancen greifbar werden. Zusätzlich wird in

diesem Jahr erstmals für Start-up Unternehmen ein Forum geschaffen, um so auch aus dieser Szene innovative Anwendungslösungen erleben zu können.

Der Fachbeirat freut sich auf einen inspirierenden Austausch von Mensch zu Mensch im Rahmen des diesjährigen 26. Branchentreffens in Köln. Bitte notieren Sie sich in Ihren Kalendern bereits den Vorabend der Veranstaltung, an welchem wir im „Bier-Esel“ wieder informell in den Erfahrungsaustausch einsteigen.



STEPHAN SCHRAMM

Vorstand, Netzwerk für IT Service Management e.V. (net! IT e.V.)



IHRE EXTRAS 2020

NETWORKING AM VORABEND: Knüpfen Sie im Herzen von Köln erste Kontakte

INSPIRATION: Key-Notes, Impulsvorträge sowie „Out of the box“

INTERAKTION: Interaktive Sessions, Diskussionen und Live-Abstimmungen

START-UP SESSION: Newcomer im Fokus

FACHAUSSTELLUNG: Vertiefende Expertengespräche

AWARD-VERLEIHUNG: Von den Besten lernen – Service Globe 2020

FÜR DIE INHALTLICHE UNTERSTÜTZUNG DANKEN WIR DEM FACHBEIRAT:



MATIAS EUGSTER

Partner, Geschäftsführer,
Karer Consulting



VANESSA KRÄMER

Campus Support,
METRO-NOM



THORSTEN REAHN

Abteilungsleiter Service
Desk & Prozesse,
Heidelberger
Druckmaschinen AG



STEFAN REINLE

Director Multi Provider
Control,
Carl Zeiss AG



STEPHAN SCHRAMM

Geschäftsführer SMC,
Vorstand net! IT e.V.



LARISSA WISSMANN

Head of Global ITSM,
Haufe Lexware GmbH & Co. KG

SERVICE GLOBE AWARD

Der Oscar für Service Desk &
Service Management



2019 gewann die **ITERGO** den Service Globe. Ihr Ziel war es, die Struktur zu sanieren und dabei die Kosten zu senken sowie die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Im Rahmen der Service Desk & Service Management World verleiht EUROFORUM jährlich den Service Globe Award, die Auszeichnung für zukunftsorientierte Lösungsideen und -ansätze im Bereich Service Desk und Service Management. Nehmen Sie diese einzigartige Möglichkeit wahr und ...

- machen Sie die Stärken Ihres Service im Unternehmen bekannt
- zeichnen Sie die exzellenten Leistungen Ihrer Mitarbeiter aus
- nutzen Sie den Service Globe für Ihr internes und externes Marketing

Der zeitliche Aufwand für Sie als Bewerber ist insgesamt überschaubar.

Die Bewerbung zum Service Globe ist kostenfrei. Bewerben können sich Service Desks und Service Organisationen aller Größen unabhängig davon, ob die Serviceleistungen intern oder/und extern erbracht werden.

Sämtliche Informationen zum Ablauf der Bewerbung finden Sie auf unserer Website **www.servicedeskworld.de**

Die Bewerbungsunterlagen erhalten Sie von Laureen Lohoff:
laureen.lohoff@euroforum.com, +49 211 88743-3463

JURY DES SERVICE GLOBE AWARD:

Miguel-Angel Jiménez, Director IT Support Services,
Julius Bär Asset Management AG

Stephan Schramm, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.

**BEWERBEN SIE SICH BIS ZUM
3. MAI 2020**



**DIENSTAG —
16. JUNI 2020**

ab 19.00

Networking am Vorabend

EUROFORUM und net!IT laden Sie herzlich zu einem kommunikativen Abend ins Brauhaus „Bier-Esel“ ein. Treffen Sie in ungezwungener Atmosphäre alte Bekannte und knüpfen Sie neue Kontakte. Wir freuen uns auf Sie!

ERSTER KONFERENZTAG MITTWOCH — 17. JUNI 2020

9.00 Empfang und Check-In

9.30

Begrüßung durch Euroforum und Eröffnung der 26. Jahrestagung durch die Vorsitzenden



Stephan Schramm, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.

Matias Eugster, Partner, Geschäftsführer, Karer Consulting

9.40 ERÖFFNUNGS-KEYNOTE

Was hat New Leadership mit Service Management zu tun?



Ibrahim Evsan,

Geschäftsführer, Corporate Influencer GmbH

10.20

**Mensch und Automatisierung –
Wie schaffen wir eine Innovationskultur?**

- Mensch und Maschine im Dialog:
Wie wir voneinander profitieren können
- Culture of Innovation: Was benötigen wir für ein effizientes Innovationsmanagement
- Der Kunde im Zentrum des Geschehens: Wie wir uns stärker auf den Kunden fokussieren und ihn in den Mittelpunkt des Handels stellen



Christian Schmidtchen,

Head of Digital Assistance & Innovation, Telefonica Germany GmbH & Co. OHG

10.50 Fragen und Diskussion

11.00 Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

11.30

We keep IT running – Das hybride (stabil und agil) Modell eines Infrastrukturbetreibers

- Erfahrungsbericht im IT-Betrieb
- Spannungsfeld zwischen ITIL und KANBAN/SCRUM
- People Empowerment als Voraussetzung für Agilität



Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl,

Head of IT-Operations, ASFINAG Maut Service GmbH

12.00

Engel und Teufel der Automatisierung. Ein Streitgespräch: Was passiert mit den Menschen, wenn immer mehr automatisiert wird?

- Wie finden sich die unterschiedlichen Bedarfe von Kunden und Mitarbeitern im Zuge der Automatisierung wieder?
- Haben Engel und Teufel da vielleicht unterschiedliche Perspektiven, z.B. zu Kosten- und Prozessen, Simplifizierung, Mitarbeitern und Datensicherheit?



Claudia Borst, Abteilungsleiterin Service Desk

Sven Lehmann, Abteilungsleiter Service Desk und Vertrieb, Modis ITO GmbH

12.30 PODIUMSDISKUSSION

Personalmanagement: Was bedeutet die Einführung von KI und Automatisierung?



Claudia Borst, Andreas Goldnagl, Christian Schmidtchen

Moderation: Matias Eugster

13.00 Networking-Lunch & Ausstellungsbesuch

WÄHLEN SIE AUS ZWEI PARALLELEN SESSIONS

VORTRAGSFORUM

14.15

Konzeption eines Chatbots für den Service Desk

- Anforderungsermittlung und Machbarkeitsstudie
- MVP definieren
- Dialogführung (Anfragen, Lösungen, Fehlerfall)
- Pflege der Daten (Dialoge, KB)



Alexander Wachtel,

Geschäftsführer, ESC Deutschland GmbH

14.45

Arbeitnehmerüberlassung als alternatives Sourcingmodell

- Welchen Vorteil haben die Rollen Leiharbeiter, Verleiher & Entleiher?
- Warum ist unser Concierge-Service der bessere Dienstleister?



Pasqual Gusen,

Wolfgang Klowski, ServiceDesk Steuerung,
ITERGO Informationstechnologie GmbH

15.15 Gemeinsame Diskussion

INTERAKTIVE SESSION

14.15

Das Thema befindet sich in Abstimmung.

15.00

Steht Ihrem Service Desk auch manchmal das Wasser bis zum Hals?

- Dann sollten Sie den Kopf nicht hängen lassen, es sei denn Sie sind eine Ente und haben Hunger
- Wie entlaste ich meine Mitarbeiter, schaffe Freiräume, steigere die Motivation und vor Allem: Wie erhöhe ich die Kundenzufriedenheit?



Kerstin Redmann, Product Manager IBI-aws und
IBI-helpMe, IBITECH GmbH

15.45 Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

PLENUM

16.15

Präsentation: Service Globe Gewinner 2020

- Bekanntgabe der Nominierten
- Präsentationen der Nominierten und des Gewinners
- Verleihung des Service Globe



17.00 NEWCOMER IM FOKUS

Start-ups präsentieren Geschäftsmodelle für neue Märkte

START-UPS GESUCHT!

Haben auch Sie eine spannende Lösung für Service bzw. Support? Dann melden Sie sich bitte bei
benjamin.klingelhoeller@euroforum.com

17.30 ABSCHLUSS-KEYNOTE

Mensch und/oder KI? ...ersetzen oder ergänzen?

KI basierte Effizienzgewinne stellen eines der großen Potenziale im Service Management dar. Auf der anderen Seite möchten viele Menschen aber lieber mit Menschen interagieren. Wie kann man sich einer Lösung in diesem Spannungsfeld nähern?



Prof. Dr. Klemens Skibicki,

geschäftsführender Gesellschafter, PROFSKI GmbH

18.15 Ende des ersten Konferenztages

ab 19.15

Abendveranstaltung

Kommunikativer Ausklang des ersten Konferenztages: Genießen Sie einen Abend mit interessanten Gesprächen, wertvollen Kontakten und kulinarischen Köstlichkeiten.



ZWEITER KONFERENZTAG DONNERSTAG — 18. JUNI 2020



8.30 Gemeinsamer Kaffee und Networking

9.00 KEYNOTE

Künstliche Intelligenz und Robotic Process Automation – Innovationen für die nächste Generation digitaler Services

- KI als Innovationstreiber – Hype und Realität
- Aktuelle Trends und Entwicklungen im Bereich RPA
- Fallbeispiel Bots im Service Desk



Prof. Dr. Jana Koehler, Scientific Director Algorithmic Business and Production, Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz DFKI GmbH

9.45 ROUND TABLES

Hier erhalten die Teilnehmer die Gelegenheit sich zu zwei Themen intensiv auszutauschen. Folgende Schwerpunkte stehen u. a. im Mittelpunkt:

- Skills for future: Welche Fähigkeiten sind für die Zukunft nötig, um guten Service zu leisten?
- Wie werden wir data driven? Grundvoraussetzung von ML/KI, wir sind immer schon beim Werkzeug, aber welche Voraussetzungen braucht man dafür?

→ Kurze Ergebnispräsentation im Plenum

Unter Leitung von: **Matias Eugster**

10.45 Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

PARALLELE SESSIONS

11.15

Major Incidentmanagement



Miguel-Angel Jiménez, Director IT Support Services, Julius Bär Asset Management AG

11.45

Digital Customer Service – Warum Kundenservice und Service Desk eins sind

- Neues Denken und frische Ideen im Gesundheitsmarkt



Paul Praßer, Senior Digital Operations Manager, naontek AG (Tochter der apoBank)

12.15 Fragen und Diskussion

11.15

Simple, useful, value-added – Wie Technologie Enterprise Service Management beflügelt!



Larissa Wißmann, Head of Global ITSM, Haufe Lexware Services GmbH & Co. KG

11.45

Der Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) im Service Desk der Heidelberger Druckmaschinen AG

- Die Heidelberger Druckmaschinen AG hat RPA im Servicedesk eingeführt
- Dies ist ein Erfahrungsbericht mit ersten Erkenntnissen



Thorsten Rehahn, Head of IT Service Desk & Processes, Heidelberger Druckmaschinen AG

12.15 Fragen und Diskussion



12.30 PLENUM

Sprich mit mir: Professionell kommunizieren am Service Desk

- Zielführende Kommunikation
- Was in der Kommunikation so alles schief gehen kann und wie Sie diese Klippen umschiffen
- Die positive Gesprächsatmosphäre
- Wie Sie schwierige Gespräche souverän meistern



Lars Schäfer, Verkaufstrainer, Redner, Interims-Vertriebsmanagement, LSTrainings

13.15 NOCH FRAGEN?

Abschluss der Jahrestagung

13.30 Networking-Lunch & Ausstellungsbesuch, Ausklang der Jahrestagung



**ALS PARTNER UND AUSSTELLER
HABEN BEREITS ZUGESAGT:**

Partner

modis

Content Partner

IBITECH

Unternehmenspräsenz

S|H|E *Immer eine IT voraus.*

Aussteller



Bei Fragen zu Partnerschaften und Ausstellungsformaten kontaktieren Sie:



Benjamin Klingelhöller, Sales Director
+49 211 88743-3367
benjamin.klingelhoeller@euroforum.com





Ihr persönlicher
Anmeldecode



DIALOGPOST
Ein Service der Deutschen Post

ALLEMAGNE Port payé

SERVICE DESK & SERVICE MANAGEMENT WORLD 2020

Jetzt online anmelden:
www.servicedeskworld.de/anmelden
anmeldung@euroforum.com

Preis	
Service Desk & Service Management World 2020 17. und 18. Juni 2020	2.200 €*

* Alle Preise pro Person zzgl. MwSt.

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

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 88743-3348)

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

INFOLINE

+49 211 88743-3348

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

KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG



Ralf Ernst
+49 211 88743-3348
anmeldung@euroforum.com

INHALT UND KONZEPTION



Ingrid Della Giustina
Conference Director
ingrid.dellagiustina@euroforum.com

VERANSTALTUNGSORT

**Pullman Cologne,
Helenenstraße 14, 50667 Köln, +49 221 275-0**

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. Das Pullmann Cologne lädt Sie herzlich am ersten Veranstaltungstag zu einem Umtrunk ein.

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.

[P1107672]