

Service Desk Forum 2020

Der Service Desk in der „Neuen Normalität“ – Rückgrat digitaler Arbeitskultur und Geschäftsprozesse

**Digitale Transformation,
Automatisierung und der Mensch**

**Neue Servicemodelle für digitale
Arbeitskulturen**

Service Experience



SPECIAL KEYNOTE

**Strass statt Stress – wie man mit
Humor charmant die Perspektive
wechseln kann**

Dr. Roman F. Szeliga

Arzt und Manager, Moderator, Seminarleiter,
Vortragender und Autor

Der Service Desk in der „Neuen Normalität“ – Rückgrat digitaler Arbeitskultur und Geschäftsprozesse

Der Service Desk hat eine zentrale Rolle in der Corona-Phase des Lockdown gespielt, als ein großer Teil der deutschen Arbeitnehmer in das Home Office transferiert wurden. Die IT-Service-Abteilungen haben den IT-Support geliefert und einen wesentlichen Beitrag für das Gelingen des Transfers geleistet. Agents und Führungskräfte wurden im Home Office Teil einer virtuellen Service-Desk-Organisation.

Die neu erworbene Digital-Kompetenz und die Home-Office-Präferenz werden über die Corona-Zeit hinaus erhalten bleiben. Selbst Support-Einheiten werden zukünftig als virtuelle Service-Desk-Organisation genutzt werden.

Diese Themen der „Neuen Normalität“ und viele weitere klassische Service-Desk-Herausforderungen präsentieren und diskutieren wir auf dem **24. Service Desk Forum im November im Hilton Mainz**.

Zwei Tage mit praxisrelevanten **Anwendervorträgen** und vielen Möglichkeiten zu **Austausch** und Diskussion machen das Jahrestreffen der Service-Desk Verantwortlichen immer wieder zum Erlebnis.

Auswahl Highlight Sprecher



André Spölmig
Leiter IT Service Desk &
Service Delivery Manager,
apetito AG



Marco Einacker
Vice President Service IT,
Deutsche Telekom
Service GmbH



Klaus Schröder
Mitglied der Geschäftsleitung
Service & Logistik,
DATEV eG



**Als Partner und Aussteller
des Service Desk Forums
haben bereits zugesagt:**

PARTNER



modis

AUSSTELLER



UNTERNEHMENSPRÄSENZ



WERDEN SIE PARTNER

Gerne berate ich Sie:
Benjamin Klingelhöller
Sales Director
+49 211 88743-3367
benjamin.klingelhoeller@euroforum.com

THEMEN UND FORMATE IM ÜBERBLICK:

Der Service Desk als Rückgrat digitaler Arbeitskultur und Geschäftsprozesse

ERÖFFNUNGSREDE

Digitalisierung hat Hochkonjunktur – Service Desk auch

Heike Gnaiger, Director Customer Service Excellence Travel Channels Customer Operations, Amadeus

PLENUMSVORTRAG

IT Service Desk – Der RockStar in der Krise

André Spölmig, Leiter IT Service Desk & Service Delivery Manager, apetito AG

PODIUMSGESPRÄCH

Service Desk im „New Normal“

- Remote Service für Remote Worker?
- Neue Servicemodelle für digitale Arbeitskulturen?
- Höherer Servicebedarf durch mehr Digitalisierung?

André Spölmig, Leiter IT Service Desk & Service Delivery Manager, apetito AG

Jürgen Friedrich, Gruppenleiter Zentraler Benutzerservice, R+V Allgemeine Versicherung AG

Moderation: **Heike Gnaiger**, Director Customer Service Excellence Travel Channels Customer Operations, Amadeus



Digitale Transformation, Automatisierung und der Mensch

KEYNOTE

Der Mensch im Mittelpunkt der digitalen Transformation – Algorithmen kommen, der Mensch bleibt

Nahed Hatahet, Transformationsexperte | CEO bei HATAHET productivity solutions GmbH | Vorstand VÖSI

PLENUMSVORTRAG

Bots und gleichzeitig Prozessverbesserungen – Geht das?

Erfahrungsbericht wie wir auf 3.000 Bots skaliert haben und welche Vorteile wir daraus erzielt haben.

Marco Einacker, Vice President Service IT, Deutsche Telekom Service GmbH

PLENUMSVORTRAG

Mensch und Automatisierung – Wie schaffen wir eine Innovationskultur?

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

STREITGESPRÄCH

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

Claudia Borst, Abteilungsleiterin Service Desk, Modis ITO GmbH
Sven Lehmann, Abteilungsleiter Service Desk und Vertrieb, Modis ITO GmbH

PODIUMSDISKUSSION

Was bedeutet die Einführung von KI und Automatisierung für das Personalmanagement?

Es diskutieren:

Claudia Borst, Abteilungsleiterin Service Desk, Modis ITO GmbH
Christian Schmidtchen, Head of Digital Assistance & Innovation, Telefonica Germany GmbH & Co. OHG

Prozesse – Personal – Technik

VORTRÄGE & DISKUSSIONEN IN PARALLELEN REIHEN

Omnichannel – Kundenorientierte Verknüpfung von Kanälen und Meldewegen

Klaus Schröder, Mitglied der Geschäftsleitung
Service & Logistik, DATEV eG

Major Incident Management

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

Raus aus der stresserzeugenden Perfektionismus-Falle

MAG.a Monika Herbstrith-Lappe, Geschäftsführende
Unternehmerin, Impuls & Wirkung – Herbstrith Management
Consulting GmbH

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

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

AI als disruptiver Faktor im Customer Success Management

Daniel Pape, Senior Project Manager, Customer Data,
Integration, Daimler TSS GmbH

Aktuelle Service Desk Themen im Gespräch

ROUND TABLE RUNDE 1

A Remote Service Desk und virtuelle Support-Teams

Moderation: **Heike Gnaiger**, Director Customer Service
Excellence Travel Channels Customer Operations, Amadeus

B Veränderungsbereitschaft in schwierigen Zeiten

Moderation: **Mag.A Monika Herbstrith-Lappe**,
Geschäftsführende Unternehmerin, Impuls & Wirkung –
Herbstrith Management Consulting GmbH

C Mehr Zeit für guten Service durch Bots

Moderation: **Oliver Klein**, Leiter Service Information
Management, gematik GmbH

ROUND TABLE RUNDE 2

D Channel Management – den Kunden auf allen Kanälen bedienen

Moderation: **Heike Gnaiger**, Director Customer Service
Excellence Travel Channels Customer Operations, Amadeus

E Mitarbeiter gewinnen und binden

Moderation: **Mag.A Monika Herbstrith-Lappe**,
Geschäftsführende Unternehmerin, Impuls & Wirkung –
Herbstrith Management Consulting GmbH

F Automation und Self Service – Trend im Enterprise Service Management

Moderation: **Oliver Klein**, Leiter Service Information
Management, gematik GmbH



SPECIAL KEYNOTE

Strass statt Stress – wie man mit Humor charmant die Perspektive wechseln kann

Dr. Roman F. Szeliga, Arzt und Manager, Moderator, Seminarleiter, Vortragender und Autor



Service Experience

PLENUMSVORTRAG

Digital Customer Service – Warum Kundenservice und Service Desk eins sind

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

Prozesse – Personal – Technik

VORTRÄGE UND DISKUSSIONEN IN PARALLELEN REIHEN

Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des „E-Mail Kollaps“?

Benedikt Stürmer-Weinberger, Key Account Manager, Cordaware GmbH Informationslogistik

Mit einem dynamischen Service-katalog Komplexität reduzieren

Dirk Seeliger, Senior Consultant, expertree consulting GmbH

DEEP DIVE

Lilli – die virtuelle Telefonagentin der Serviceline PERSONAL DIREKT bei DPDHL

Peter Scheller, Payroll Operations, Gruppenleiter PERSONAL DIREKT, Deutsche Post DHL Group

DEEP DIVE

Kriterien für den sinnvollen Einsatz eines IT-Self-Service

Sven Burgmans, Teamlead Produktmanagement, Thinksurance GmbH

ZEITPLAN

Dienstag

17.11.2020

9.30	Eröffnung des Service Desk Forums Keynote & Vorträge im Plenum
11.30	Kaffeepause und Netzwerken
13.00	Gemeinsames Mittagessen
14.00	Parallele Foren
15.30	Kaffeepause und Netzwerken
16.00	Plenumsvorträge
18.15	Ende des ersten Forumstages
Ab 18.30	Get Together

Mittwoch

18.11.2020

9.00	Round Table Gespräche
10.00	Kaffeepause und Netzwerken
10.30	Special Keynote & Vorträge im Plenum
12.15	Gemeinsames Mittagessen
13.15	Parallele Foren
14.45	Kaffeepause und Netzwerken
15.30	Ende des Service Desk Forums



ALLE THEMEN UND ZEITEN FINDEN
SIE HIER IMMER TOPAKTUELL



Ihr persönlicher
Anmeldecode



Ralf Ernst
Kundenberatung &
Anmeldung

**Sie haben Fragen zu dieser Veranstaltung?
Ich helfe Ihnen gerne weiter.**

Infoline

+49 211 887 43 3348

anmeldung@euroforum.com

Service Desk Forum 2020

**Der Service Desk in der
„Neuen Normalität“ – Rückgrat digitaler
Arbeitskultur und Geschäftsprozesse**

17. und 18. November 2020 | Hilton Hotel Mainz | www.service-desk-forum.de



Jetzt online anmelden:

www.euroforum.de/direkte-anmeldung

Ticket.....2.200 € p.P. zzgl. MwSt. [P1107761]

Ihr Plus

Als Teilnehmer unserer Handelsblatt 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.

IHR 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.

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