



DER TREFFPUNKT  
FÜR ENTSCHEIDER AUS  
SERVICE & SUPPORT

Euroforum Jahrestagung  
28. und 29. Juni 2022, Köln

# SERVICE DESK & SERVICE MANAGEMENT WORLD 2022

ALS „DIGITALER CHAMPION“  
MEHRWERTE SCHAFFEN

Herausforderungen & Chancen  
neuer Technologien für den IT-Service

---

Neue Servicemodelle  
für digitale Arbeitskulturen

---

Inspirierender Austausch und  
konkrete Automatisierungs-Use-Cases

---

Verleihung des  
**Service Globe Award 2022**

[www.servicedeskworld.de](http://www.servicedeskworld.de)

In Kooperation mit

net!IT

**euroforum**  
Live Experience by **HANDELSBLATT MEDIA GROUP**

# KONKRETE MEHRWERTE FÜR DAS BUSINESS

Auch wenn wir uns in diesen Tagen irgendwie alle als „digitale Champions“ fühlen können, werden wir in dem diesjährigen Branchentreffen in Köln Praxisbeispiele dafür kennen lernen, welche Pfade ein „digitaler Champion“ im IT Service Management nehmen kann, um konkrete, bisweilen auch messbare Mehrwerte in den Unternehmen für das Business zu schaffen. Dabei stellt die technische Befähigung von dynamischen Geschäftsprozessen einerseits und die jederzeitige Verfügbarkeit von wertschaffenden Daten andererseits die wesentlichen Erfolgsfaktoren in Unternehmen und deren Geschäftsmodellen dar.

Erleben und diskutieren Sie im Expertenkreis konkrete Automatisierungs-Use-Cases und die Chancen neuer Wege, die sich mit Wucht in Zeiten der globalen Pandemie eröffnet haben. Zusätzlich wird in diesem Jahr erstmals für Start-Up Unternehmen ein Forum geschaffen, um so auch aus dieser Szene innovative Anwendungs-Lösungen erleben zu können.

Als weitere Besonderheit möchte ich hervorheben, dass Euroforum im Rahmen des Branchentreffens in Köln die zwei bisher etablierten Veranstaltungen Service Desk Forum (Mainz) und die Service Desk & Management World in Köln zusammenführt. Dadurch rückt unser Branchentreffen in Köln zusätzlich in den Fokus jener Fach- und Führungskräfte, die einen inspirierenden und persönlichen Austausch suchen.

## STEPHAN SCHRAMM

Fachbeirat und Vorstand,  
Netzwerk für IT Service Management e.V.



## IHRE EXTRAS

### 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 2022

## FÜR DIE INHALTLICHE UNTERSTÜTZUNG DANKEN WIR DEM FACHBEIRAT



### MAG. MONIKA HERBSTRIH-LAPPE

Gründerin und Geschäftsführende Unternehmerin  
Impuls & Wirkung - Herbstrith Management Consulting GmbH



### THORSTEN REAHN

Abteilungsleiter Service Desk & Prozesse,  
Heidelberger Druckmaschinen AG



### STEPHAN SCHRAMM

Geschäftsführer SMC,  
Vorstand net! IT e.V.



### LARISSA WISSMANN

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

## NETWORKING AM VORABEND MONTAG | 27. JUNI 2022 | AB 19 UHR

Euroforum und  laden Sie herzlich zu einem kommunikativen Abend ein. Treffen Sie in ungezwungener Atmosphäre alte Bekannte und knüpfen Sie neue Kontakte.

## ERSTER KONFERENZTAG DIENSTAG | 28. JUNI 2022

### Begrüßung durch Euroforum und Eröffnung der Jahrestagung durch die Vorsitzenden

**Stephan Schramm**, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.  
**Matias Eugster**, Partner, Geschäftsführer, Karer Consulting

### ERÖFFNUNGS-KEYNOTE

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

**Nahed Hatahet**, CEO, HATAHET productivity solutions GmbH

#### IT Service Desk – Der RockStar in der Krise

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

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

**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl**,  
Head of IT-Operations, ASFINAG Maut Service GmbH

#### Skills, Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcen für den Service Desk der Zukunft

**Claudia Borst**, Abteilungsleiterin Service Desk  
**Sven Lehmann**, Abteilungsleiter Service Desk und Vertrieb,  
Modis IT Outsourcing GmbH

### PODIUMSDISKUSSION

#### Wie haben die pandemischen Erfahrungen der letzten Jahre die Anforderungen an Unternehmen verändert?

**Andreas Goldnagl, André Spölmig, Claudia Borst**  
Moderation: **Matias Eugster**

### AFTER LUNCH SPECIAL

#### Gesunde Life-in-Balance in Zeiten von Home Office & Co. Mag. **Monika Herbstrith-Lappe**,

Gründerin & Geschäftsführende Unternehmerin Impuls & Wirkung -  
Herbstrith Management Consulting GmbH

### VORTRAGSFORUM

#### 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

#### Citizen Developer: Übersicht oder Kontrolle? – Wenn plötzlich alle ein bisschen IT sind

**Larissa Wißmann**, Head of Digital Enterprise Services,  
Haufe Lexware Services GmbH & Co. KG

### INTERAKTIVE SESSION

#### Der Tag beginnt mit 1.000 E-Mails – Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des „E-Mail Kollaps“?

**Benedikt Stürmer-Weinberger**, Projektmanager Sales/Marketing,  
Cordaware GmbH Informationslogistik

#### Steht Ihrem Service Desk das Wasser manchmal bis zum Hals? Reduzieren Sie Ihre Calls um 95% im Störfall durch zielgenaue Anwenderinformation

**Kerstin Redmann**, Consultant und Productmanager IBI-aws  
und IBI-helpMe, IBITECH GmbH

### PLENUM

#### PRÄSENTATION:

##### Service Globe Gewinner 2022

- Bekanntgabe der Nominierten
- Präsentation Nominierte und Gewinner
- Verleihung des Service Globe

#### „Newcomer on stage“

##### Start-Ups präsentieren ihre Geschäftsideen

### START-UPS GESUCHT!

#### Haben auch Sie eine spannende Lösung für Service bzw. Support?

Dann melden Sie sich bitte bei **Laura Wolff**:  
[l.wolff@handelsblattgroup.com](mailto:l.wolff@handelsblattgroup.com)

**SERVICE  
GLOBE  
2022**

### ABSCHLUSS-KEYNOTE

#### Wann bin ich denn Champion im digital vernetzten Zeitalter?

**Prof. Dr. Klemens Skibicki**, geschäftsführender Gesellschafter,  
PROFSKI GmbH

### ABENDVERANSTALTUNG

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

## ZWEITER KONFERENZTAG MITTWOCH | 29. JUNI 2022

### Mit Künstlicher Intelligenz das Innovationspotenzial des Service Desks entfalten

Prof. Dr. Jana Koehler, Informatik, Hochschule Luzern (HSLU)

#### ROUND TABLES

### Hier erhalten die Teilnehmer:innen 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 und Mag. Monika Herbstrith-Lappe

### Störungsfreie IT, unaufhaltsames Business

Jens Leucke, General Manager DACH, Freshworks GmbH

### Digitale Kommunikations-Champions am Service Desk: Einfach mal Mensch sein

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

Weitere Sprecher befinden sich in Abstimmung.

## ZEITPLAN | 28. JUNI 2022

9:00	Empfang und Check-In
9:30	Eröffnung der Service Desk World Keynote & Vorträge im Plenum
11:30	Kaffeepause und Netzwerken
13:00	Networking-Lunch & Ausstellungsbesuch
14:00	Vorträge im Plenum und parallele Foren
15:45	Kaffeepause und Netzwerken
16:15	Plenumsvorträge
18:15	Ende des ersten Tages
19:00	gemeinsame Abendveranstaltung

## ZEITPLAN | 29. JUNI 2022

9:00	Eröffnung des zweiten Tages Keynote und Round Table Gespräche
10:45	Kaffeepause und Netzwerken
11:15	Vorträge im Plenum
13:00	Gemeinsames Mittagessen und Ausklang der Service Desk World

# PARTNER DER TAGUNG

## PARTNER



## CONTENT PARTNER



## AUSSTELLUNG



**Nutzen Sie die hochkarätige  
Zielgruppe der Jahrestagung,  
um sich als Teil der Branche  
zu positionieren.**

**Kontaktieren Sie mich  
für ein unverbindliches  
Erstgespräch. Ich freue  
mich auf Ihre Anfrage.**



### Jonas Mertens

Sales Manager

+49 151 4027 1004

[j.mertens@handelsblattgroup.com](mailto:j.mertens@handelsblattgroup.com)



# SERVICE GLOBE AWARD

Der Oscar für Service Desk &  
Service Management

**BEWERBEN SIE SICH  
BIS ZUM 6. MAI 2022**

**Gewinner 2021:** Modis IT Outsourcing GmbH  
**Touchpoint Pandemie:** Wie Verlässlichkeit und Flexibilität  
den Kundenservice zusätzlich steigerten

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.

**Die Bewerbungsunterlagen erhalten Sie von Laura Wolff:**

[l.wolff@handelsblattgroup.com](mailto:l.wolff@handelsblattgroup.com)

**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.



DER TREFFPUNKT FÜR ENTSCHIEDER  
AUS SERVICE & SUPPORT

Euroforum Jahrestagung  
28. und 29. Juni 2022, Köln

# SERVICE DESK & SERVICE MANAGEMENT WORLD 2022

**JETZT ONLINE ANMELDEN**

[www.servicedeskworld.de](http://www.servicedeskworld.de)



**FRÜHBUCHERPREIS** bis 22/04/2022 **2.000 € \***

ab 23/04/2022 **2.200 € \***

\* Alle Preise p. Pers. zzgl. MwSt. Im Preis ist eine ausführliche, digitale Tagungsdokumentation enthalten. Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer:in benennen.

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: [www.euroforum.de/agb](http://www.euroforum.de/agb)

#### IHR PLUS

Als Teilnehmer:in unserer Euroforum Veranstaltung erhalten Sie von uns den Handelsblatt Business Zugang für 4 Wochen kostenfrei. Das Angebot endet automatisch. Sie erhalten die Zugangsinformationen per E-Mail. 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](http://www.euroforum.de/newsletter)

[P1107950]

#### INFOLINE

**+49 211 8874-3850**

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

#### KUNDENBERATUNG & ANMELDUNG



Elisabeth Janik  
[anmeldung@euroforum.com](mailto:anmeldung@euroforum.com)

#### INHALT & KONZEPTION



Ingrid Della Giustina  
Event Production Lead  
[i.dellagiustina@handelsblattgroup.com](mailto:i.dellagiustina@handelsblattgroup.com)

#### SPONSORING & AUSSTELLUNG



Jonas Mertens  
Sales Manager  
[j.mertens@handelsblattgroup.com](mailto:j.mertens@handelsblattgroup.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.

#### ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf:

+49 211 8874-3333, [info@euroforum.com](mailto: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 Beschwerde-recht bei der Aufsichtsbehörde zu.