21. Jahrestagung für Verantwortliche Service-Desk und IT-Service-Management

21. und 22. November 2017, Hilton Mainz

PROGRAMM UPDATE

Service Desk Forum 2017

Service Desk auf Wachstumskurs - Support an den Touchpoints des Digitalen Zeitalters

KEYNOTES

VERSICHERUNGSKAMMER BAYERN (VKB)
und COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH
Isabel Martorell Naßl
Bereichsleitung Betrieb Kunden- und Vertriebsserviceressort VKB
und Geschäftsführerin Combitel GmbH

SCHWEIZERISCHE BUNDESBAHNEN SBB AG
Reto Schmid
Leiter ICT Service Desk

DB SYSTEL GMBH
Dipl. Inf. (FH) Rüdiger Kurz
Senior IT Architekt
Experte für Wissensmanagement
und Künstliche Intelligenz

AIRPLUS INTERNATIONAL
Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH
Peter Rumrich
Associate Director Workplace Services

EXPERTON GROUP AG
(an ISG business)
Lutz Peichert
Executive Advisor

HAUFE-LEXWARE GMBH & CO. KG
Ein Unternehmen der Haufe Gruppe
Dipl. Inf. Larissa Wißmann
Head of Global ITSM

SPECIAL KEYNOTE

DR. FLORIAN ILGEN
Keynote Speaker & Entertainer

Ihn fasziniert nichts mehr, als herauszufinden, wie Menschen in Ihren Gedanken lenkbar sind und wie wir uns selbst beeinflussen. Er ist der Experte für das Unbewusste und ein Meister der Verführung unserer Gedanken.

AM VORTAG DES FORUMS, 20. November 2017

Service Desk Network

13:00–18:30
Mitgliedertreffen des Service Desk Networks
mit Vortrag und Diskussionen **www.service-desk-network.de**

ab 19:00 Uhr
Traditionelles Service Desk Network Dinner im Restaurant al Cortile

Kontaktieren Sie uns unter
sabine.schuetze@euroforum.com

Werden Sie Mitglied und sparen Sie 100 Euro bei der Anmeldung zum Service Desk Forum!

ERSTER FORUMSTAG, 21. November 2017

ab 9.00 Empfang mit Kaffee und Tee

9.30
Eröffnung des 21. Service Desk Forums durch die Vorsitzende

Heike Gnaiger, Director Regional Customer Service, APAC, LATAM, NECSE, NORAM, WEMEA, **Amadeus Germany GmbH**

10.00 **KEYNOTE**
Agilität im Service Management Wie viel ITIL darf es sein?
- „So viel wie nötig, so wenig wie möglich"
- Was ist eigentlich Continuous Integration (CI)/ Continuous Deployment (CD) und was sind die Herausforderungen?
- Wie kann Service Management mit DevOps umgehen? Ein Service Desk? Viele Service Desks?
- Herausforderungen an das Service Management in den nächsten 5 Jahren

Dipl. Inf. Larissa Wißmann, Head of Global ITSM, **Haufe-Lexware GmbH & Co. KG**, Ein Unternehmen der Haufe Gruppe

11.00 Kaffeepause und Netzwerken

Gewinner des **Diamond Star IT-Innovation 2017** verliehen durch das Handelsblatt

11.30 **KEYNOTE**
Der schlaue Reisebuddy der Deutschen Bahn – Höhere Wirtschaftlichkeit im Kundensupport durch Einsatz von Chat und Artificial Intelligence (AI)
- Was ist der Reisebuddy – Der SMS-Concierge Service für Mobilität & Reisen der Deutschen Bahn
- Innovation – Chat + AI im Kundensupport/CRM-Umfeld
- Live-Demo – Natural Language Processing für Konversationsdaten
- Erfolgsstory – In nur drei Monaten vom Venture zum Endkunden-Service
- Weiterentwicklung – Generalisierung der Idee zu einem Produkt: Assistify

Dipl. Inf. (FH) Rüdiger Kurz, Senior IT Architekt, Experte für Wissensmanagement und Künstliche Intelligenz, **DB Systel GmbH**

12.15 Gemeinsames Mittagessen

ERSTER FORUMSTAG, 21. November 2017

PARALLELE FOREN

A VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFORUM
Lösungs- und Prozesskompetenz

Moderation: Oliver Klein, Senior Operations Manager, Servicedesk Operations, **Computacenter Managed Services GmbH**

13.30
Innovative Initiativen zur Ticketvermeidung bei AXA
- Vorstellung AXA Tech als globaler IT-Dienstleister des Versicherungskonzerns AXA
- Einführung eines Service Point für den Endkunden in Köln, Wiesbaden und Hamburg
- Einführung von FindIT (Knowlegde Data Base) als Self Help Portal für den Endkunden
- Einführung von AlertIT (IBI-aws) als globales Störungsinformationssystem
- Vereinfachung des Passwort-Managements
- Ausblick: Einführung der AlertIT APP und des „HelpMe" Clients

Michael Andreas, Workplace Management, **AXA Technology Services Germany GmbH**

14.00 Diskussion und Wechselpause

14.15
Innovation trifft Tradition
- Einbindung innovativer Technologien als integraler Bestandteil eines leistungsfähigen Service Desk
- Hocheffiziente Lösungen für den Kunden durch professionelles Prozessmanagement
- Höchste Sicherheit bei der Authentisierung von Anwendern durch biometrische Daten
- Transformation eines Service Desk Dienstleisters mit 20 Jahren Erfahrung
- Zeit- und Kostenersparnis durch innovative Self-Service Leistungen

Martin Wimmer, Geschäftsführer, **Modis IT Outsourcing GmbH** und

Bettina Stearn, CEO, **VoiceTrust GmbH**

14.45 Diskussion und Wechselpause

15.00
IT-Service Desk: SPOC goes Hybrid
- IT-ServiceDesk – Abkehr vom SPOC ?
- Hybrid – das 2 Motorensystem im IT-ServiceDesk
- Changemanagement – den Wandel begleiten
- Performance - Sicherung
- Ausblick ServiceDesk 2020

Beate Dietter, Rechenzentrum IT-ServiceDesk/RZ-SD, **VPV Lebensversicherungs-AG**

15.30 Diskussion
15.45 Kaffeepause und Netzwerken

B VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFORUM
Steuerungs- und Managementkompetenz

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

13.30 **Souverän 4.0 den Service Desk in einer Welt der Umbrüche**

- Wandel des Wandels: Vom Continuous zum Disruptive Change
- Alles ist im Umbruch und die Service-Qualität soll stabil bleiben: Wie kann das gehen?
- Agilität und Resilienz zum Meistern von Krisen
- Ungewissheit löst Ängste aus: Wie die lähmenden Blockaden lösen?
- Risikobewusst statt angstgetrieben: In wertschätzend-kritischer Zuversicht die Hürden und Gefahren meistern
- Veränderungswiderstände überwinden & Innovationskraft schaffen
- Digital Change und Industrie 4.0: Von der Bedrohung zur Chance

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

14.00 Diskussion und Wechselpause

14.15 **Erstellung und Implementierung eines neuen Service Desk Konzeptes für die Heidelberger Druckmaschinen AG – ein Erfahrungsbericht**

- Ausgangslage
- Konzepterstellung
- Providersuche (RFI, RFP)
- Implementierung
- Erfahrungen und Empfehlungen

Thorsten Rehahn, Abteilungsleiter Service Desk & Prozesse, **Heidelberger Druckmaschinen AG**

14.45 Diskussion und Wechselpause

15.00 **Der Service Desk bei der August Storck KG – Einfach, anders ...**

- ServiceDesk bei der August Storck KG
- Mehr Kompetenzen für die Mitarbeiter/innen, weniger administrativer Aufwand
- Zielgenaue Anwenderinformation

Sven Jungblut, Teamleiter , IT Service & Support, **August Storck KG**

15.30 Diskussion
15.45 Kaffeepause und Netzwerken

C VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFORUM
Technische Kompetenz

Moderation: Heike Gnaiger, Director Regional Customer Service, APAC, LATAM, NECSE, NORAM, WEMEA, **Amadeus Germany GmbH**

13.30 **Chatbots, Smart Agents und Virtual Assistants im Service Desk**

- Wandel der Kommunikation
- Wandel der Kundenerwartungen
- Bedeutung für Unternehmen
- Die Rolle von Chatbots und virtuellen Assistenten
- Die Grenzen der AI
- Hybrid-Ansatz: Mensch und Maschine als "Kollegen"

Björn Gülsdorff, CBDO – Chief Business Development Officer, **Creative Virtual Ltd.**

14.00 Diskussion und Wechselpause

14.15 **Vom klassischen Kundensupport zum automatisierten Service Desk**

- Digitalisierung im Servicedesk
- Interne Prozesse effizienter gestalten
- Transparenz im Kundensupport
- Wissensmanagement als Säule des Kundensupports

Julian Riedinger, Head of Collaborative Systems, **DECADIS AG**

14.45 Diskussion und Wechselpause

15.00 **Artificial Intelligence: Der neue Erfolgsfaktor im Service Desk Erfahrungsbericht: Wie durch Einsatz von künstlicher Intelligenz und Natural Language Understanding der Kundenservice der Stadt Wien nachhaltig optimiert werden konnte.**

- Herausforderungen für das Contactcenter
- Anliegenerkennung vorher/nachher
- Kundennutzen, Lessons Learned und Ausblick

Roland Fleischhacker, Geschäftsführender Gesellschafter, **DEEPSEARCH GmbH**

15.30 Diskussion
15.45 Kaffeepause und Netzwerken

ERSTER FORUMSTAG, 21. November 2017

PLENUM

16.15 **KEYNOTE**

Maschine und Mensch
Neue Technik – neuer Mensch?

- Welche Anforderungen habe ich an neue Mitarbeiter, worauf muss ich beim Onboarding achten – Flexibilität, dynamischer Umgang mit Anfragen - höheres Skill-Level für höhere Qualität am kompetenten Service Desk.
- Wie gelingt das Zusammenspiel der einzelnen Faktoren wie Self-Services, Workflow, Analyse-Tools mit Trenderkennung, Support-Kette mit OLA statt Silodenken?
- Wie gelingt die Transformation von der alten in die neue Welt und wie passen Maschine und Mensch (noch) zusammen? Neue Technologien sollen Menschen unterstützen, Arbeit erleichtern, nicht sie zwangsläufig ersetzen – Der gesellschaftlich verantwortungsvolle Umgang mit Menschen bedeutet, dass man gesamtheitlich Nutzen und Auswirkung betrachtet. (Ersetzt Maschine Mensch, wer erhält dann noch Gehalt, um Dienstleistungen zu beauftragen, die die Maschine liefert – eine globale Betrachtung ist gefragt, was mache ich mit den Generationen „Baby Boomer", „X"?).
- Was muss ich schulen, um die bisherigen Mitarbeiter fit zu machen für neue Technologien – im Wettbewerb zu AI, Workflow, Robotic Automation, Self Services?
- Welchen Fokus lege ich dabei auf Kommunikation und Verständnis – Zeit ist Geld, Mehrfach-Versuche zu teuer und nicht effizient – ich muss genau hinhören und verstehen, was das Problem ist, auch im persönlichen Kontakt zum Anwender – das macht den Unterschied zwischen Erwartungen an den Service aus.

Peter Rumrich, Associate Director Workplace Services,
AirPlus International, Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH

17.00 **ANALYSTEN KEYNOTE**

Der Service Desk auf Wachstumskurs – oder auf dem absteigenden Ast?
Der Einfluss von Digitalisierung und Industrie 4.0 auf die Bedeutung des Service Desk

- Digitalisierung verlängert die Servicekette der IT Organisation
- Steigender Wettbewerbsdruck erfordert leistungsfähigere Service Desk Organisationen
- Der Service Desk der Zukunft (und seine Mitarbeiter)
- Aktivität statt Abwarten ist gefragt – aber wie?

Lutz Peichert, Executive Advisor,
Experton Group AG (an ISG business)

PANEL

17.45 **Die Bedeutung des IT-Supports im Digitalen Zeitalter steigt kontinuierlich – Wie erreichen wir eine angemessene Steigerung von Image und Budget des Berufsstandes?**

AUF DEM PANEL DISKUTIEREN:

Thomas Grimm, Chief Commercial Officer,
Teleperformance Germany S.à.r.l.&Co.KG

Lutz Peichert, Executive Advisor,
Experton Group AG (an ISG business)

Peter Rumrich, Associate Director Workplace Services,
AirPlus International, Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH

Plus Wildcard **Eine Wildcard für einen Verantwortlichen Service Desk, der sich vor Ort spontan entscheidet, an der Podiumsdiskussion teilzunehmen.**

18.30 Ende des ersten Forumstages

ABENDVERANSTALTUNG, 21. November 2017

ab 19.00 **GEMEINSAMES ABENDESSEN UND COCKTAILS**

Vertiefen Sie Ihre Diskussionen mit den Fachkollegen beim gemeinsamen Abendessen und Cocktails im **CITRUS**, dem Bar-Restaurant in den Steingewölben der ehemaligen Bastion in Mainz.

ZWEITER FORUMSTAG, 22. November 2017

ROUND TABLES

9.00

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM SERVICE DESK

Chatbots, Prozessautomatisierung und weitere kognitive Dienste als zentraler Teil einer ganzheitlichen digitalen Unternehmensstrategie

Moderator: Stefan Mintert, Geschäftsführer Gesellschafter, **Fiebig GmbH**

PERSONALMANAGEMENT IM IT SUPPORT

Wo setze ich die Akzente meiner Personalentwicklung – Call Agent, Service Experte oder Prozessspezialist?

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

QUALITÄTSMANAGEMENT IM IT SERVICE DESK

Wie kann ich die Qualität im Service Desk vom Meldungseingang bis zur Problemlösung nachhaltig sicherstellen?

Moderator: Oliver Klein, Senior Operations Manager, Servicedesk Operations, **Computacenter Managed Services GmbH**

DIGITALISIERUNG UND BEDEUTUNG FÜR DEN SERVICE DESK

Mit welchen direkten Auswirkungen der Digitalisierung auf meinen Service Desk muss ich rechnen und wie gehe ich damit um?

Moderatorin: Heike Gnaiger, Director Regional Customer Service, APAC, LATAM, NECSE, NORAM, WEMEA, **Amadeus Germany GmbH**

PLENUM

9.30

Eröffnung des zweiten Forumstages durch die Vorsitzende

Heike Gnaiger, Director Regional Customer Service, APAC, LATAM, NECSE, NORAM, WEMEA, **Amadeus Germany GmbH**

9.45 **KEYNOTE**

Selbstorganisation & Agilität am Service Desk – SELF

- Das Experiment „SELF“
- Vorbereitung, Projekt und Transformation
- Die Effekte der Selbstorganisation
- Auswirkungen auf die Führung
- Learnings & Stolpersteine

Reto Schmid, Leiter ICT Service Desk, **Schweizerische Bundesbahnen SBB AG**

10.30 **KEYNOTE**

Watson, Siri, Alexa – wie künstliche Intelligenz sinnvoll im Kundenservice eingesetzt werden kann

- Kunden mit automatischem Service begeistern
- Einsatz von Sprachdialogen
- Künstliche Intelligenz bei der VKB

Isabel Martorell Naßl, Bereichsleitung Betrieb Kunden- und Vertriebsserviceressort VKB und Geschäftsführerin Combitel Gmb, **Versicherungskammer Bayern (VKB)**, und COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH

11.15 Networking Break

PARALLELE FOREN

A VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFORUM
Lösungs- und Prozesskompetenz

11.45 – 13.15

WISSENSMANAGEMENT MINIWORKSHOP

SPECIAL

Gemeinsam wissen wir mehr – agiles Wissensmanagement im Service (Desk)

- Erfolgreicher in Support & Service mit Knowledge Centered Service (KCS®)
- KCS, was ist anders daran, wie funktioniert es? Finden Sie die Antworten selber heraus!
- Vollständige und konsistente Antworten geben können, jederzeit.
- Wie können Wissensartikel als Nebenprodukt der Problemlösung entstehen?
- Der Nutzen vom Service kann nicht im Service gemessen werden: Aktivitäten vs. Ergebnisse
- KCS als Voraussetzung für ein erfolgreiches Self Service Portal
- Optimale Toolunterstützung für die Lösungsprozesse
- Die Einführung von KCS – mehr als ein IT-Projekt!

Kai Altenfelder, Geschäftsführender Gesellschafter, **pro accessio GmbH & Co. KG**

Kai Altenfelder ist Gründer und Geschäftsführer der pro accessio GmbH & Co. KG. Die Personal- und Organisationsentwickler verhelfen wachsenden Unternehmen zu mehr Kundenorientierung und Wettbewerbsfähigkeit. In den Jahren davor hat er mehrere Führungs- und Interimspositionen im Service Management inne gehabt, u.a. bei SuSE Linux, Novell und der DB Systel. Als Präsident der deutschen Association for Service Management International engagiert er sich für die Professionalisierung von Service Managern. Seit 2016 ist er der erste und derzeit einzige Certified KCS®-Trainer in Deutschland.

B VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFORUM
Steuerungs- und Managementkompetenz

11.45 – 13.15

KENNZAHLEN MINIWORKSHOP

SPECIAL

Von Äpfeln und Birnen – und von Obst 4.0 Die passenden Kennzahlen für den Service Desk finden

- Die Rolle der IT verändert sich – was heißt das für das ITSM?
- Der Service Desk als Erfolgsfaktor der Digitalisierung
- Kennzahlentypen: Was soll eigentlich gemessen werden?
- Die Kennzahlenpyramide: Reporting muss empfängerbezogen sein
- Der Unterschied zwischen SLA-Erfüllung und Kundenzufriedenheit
- Wertvolleres Reporting durch Ursache-Wirkungsketten
- Der Bezug zählt: Von Einzelkennzahlen zum Kennzahlensystem
- Weniger ist mehr: Vermeiden Sie Kennzahlenfriedhöfe

Martin Beims, Geschäftsführer, **aretas GmbH**

Martin Beims ist Gründer und Geschäftsführer der aretas GmbH in Aschaffenburg und des Online Magazins derservicekompass.de. Bis zur Unternehmensgründung im Jahr 2010 war er in führenden Beratungsunternehmen für Service Management als Bereichsleiter, Management-Berater, Trainer und Coach tätig.

13.15 **Gemeinsames Mittagessen und Networking**

PARALLELE FOREN

C VORTRAGS- UND DISKUSSIONSFORUM
Technische Kompetenz

11.45 **Automatisierung und neue Technologien im Service Desk**

- Kundennutzung und -erwartung im Service
- Automatisierungspotentiale
- Einschätzung von Bots für Chat und Call
- Reality Check

Ludger Strom, Director Solution Design & Consulting, **Teleperformance Germany**

12.15 Diskussion und Wechselpause

12.30 **CMDB als zentrale Komponente im ITSM**

- Was ist die CMDB und welchen Zweck erfüllt sie?
- Welche Berührungspunkte hat ein IT Service Desk mit der CMDB
- Die CMDB in den ITIL Prozessen und die Auswirkungen

Hans-Jörg Gierke, Teamleiter IT-Competence Center EMEA (SO/ICO-EMEA2 SO/ICO-EMEA1), **Bosch Service Solutions Magdeburg GmbH**

13.00 Diskussion

13.15 Gemeinsames Mittagessen und Networking

FACHBEIRAT:

Heike Gnaiger, Director Regional Customer Service, APAC, LATAM, NECSE, NORAM, WEMEA, **Amadeus Germany GmbH**

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

Oliver Klein, Senior Operations Manager, Servicedesk Operations, **Computacenter Managed Services GmbH**

SPECIAL KEYNOTE

14.00 **CHANGE IT! – Wie Veränderung unterbewusst zu Erfolg führt**

Alles ändert sich, nur der Wandel bleibt für immer! Wie wichtig Veränderung für uns ist, um erfolgreich zu sein und effektiv zu bleiben, weiß jeder! Warum aber haben wir so große Angst vor Veränderung? Was hat das Unterbewusstsein damit zu tun? Wie können wir von der Leidenschaft an einer Sache beim Change profitieren? Die Zuhörer des inspirierenden Vortrags lernen das Konzept der Verlustaversion – dem größten Hindernis des Wandels – zu verstehen und wie diese reduziert wird. Ihnen wird klar, wie mächtig das Unbewusste ist und wie Sie diese ungeheure Kraft zu ihrem eigenen Vorteil nutzen, um damit erfolgreich zu sein. Ferner erfahren Sie, wie wichtig Wandel ist und wie man bei der Angst vor Veränderung von Leidenschaft profitiert. In 90 Minuten lernen Sie anhand des B.A.U.M.-Systems das Zusammenspiel des Bewusstseins mit dem Unbewussten kennen und wie man dieses System für die korrekten Entscheidungen nutzen sollte.

DR. FLORIAN ILGEN

Keynote Speaker & Entertainer

Ihn fasziniert nichts mehr, als herauszufinden, wie Menschen in Ihren Gedanken lenkbar sind und wie wir uns selbst beeinflussen. Er ist der Experte für das Unbewusste und ein Meister der Verführung unserer Gedanken.

„Mit Ihrem Vortrag haben Sie unsere Veranstaltung absolut bereichert und uns bei Ihrer mentalen Bühnenshow in Ihren Bann gezogen! Ihre Leistung war grandios und sehr beeindruckend!"

Stefan Schindler, Vorstandsvorsitzender, Sparda-Bank Nürnberg

„Die Begeisterung und Faszination war riesengroß. Die einmalige Mischung aus Unterhaltung und Inspiration war eine Bereicherung und ein Genuss zugleich."

Winfried Mai, Betriebsratvorsitzender, Hypovereinsbank

„Unsere anspruchsvollen Persönlichkeiten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft aus ganz Europa haben Sie mit Ihrem Vortrag zu unserem Kongress nicht nur beeindruckt, sondern auch zu einer Standing Ovation bewegt. Diese Begeisterung schlug sich dann auch in der überaus positiven Bewertung des Anlasses nieder."

Dr. Thomas Gehrig, Mitglied des Verwaltungsrates, GLOBOGATE INTERNATIONAL AG

15.30 Abschließendes Networking bei Kaffee und Kuchen

16.00 Ende des 21. Service Desk Forums

SPONSOREN

FIEBIG ist auf künstliche Intelligenz (KI) Lösungen für Unternehmen spezialisiert. Wir bieten unseren Kunden KI Lösungen für die Herausforderungen der digitalen Transformation und Automatisierung. Unsere Lösungen basieren auf der engen Zusammenarbeit mit innovativen Startups und etablierten Marktführern. Wir sehen KI als zentralen Teil einer ganzheitlichen digitalen Strategie. Unsere Kunden profitieren dabei durch eine deutliche Verbesserung der Customer Experience und signifikante Kosteneinsparungen.

Fiebig GmbH | Strahlenberger Weg 26 | 60599 Frankfurt am Main | www.fiebig.com

Die **Modis IT Outsourcing GmbH** ist ein Unternehmen der Adecco Group mit globaler Präsenz und der Fähigkeit, personalintensive IT-Prozesse für unsere Kunden zu übernehmen. Mit mehr als 650 Mitarbeitern in Deutschland unterstützen wir den Erfolg unserer Kunden und verbessern deren Fähigkeit, in einer digital transformierten Welt zu konkurrieren. Die Modis IT Outsourcing GmbH bietet herstellerübergreifende Supportdienstleistungen für Kunden aus verschiedensten Branchen durch individuell abgestimmte Lösungen, in unterschiedlichen Supporttiefen, Sprachen und Zusatzmodulen an. Wir unterstützen Endanwender von mittelständischen Unternehmen in Deutschland bis hin zu multinationalen, weltweit operierenden Unternehmen.

MODIS IT Outsourcing GmbH | Parsevalstraße 8 – 10 | 99092 Erfurt | www.modis.de

Die im Jahr 2000 in München gegründete Firma **VoiceTrust** bietet proprietäre, biometrische Sprecher- und Gesichtserkennung für Authentisierungs-Lösungen. Als komplette Plattform für den B2B-Bereich, cloud-basiert oder integriert in Apps geräte-basierend, können die Kunden aus den Bereichen FinTech, Versicherungen, Transportation, Energie, Telco und Pharma diese Technologie zur Passwort-Recovery, als Proof-of-Presence oder als Call Center Authentisierung nutzen. Mit mehr als 30 Kunden und 17 Jahren am Markt zählt VoiceTrust mittlerweile zu den Marktführern in diesem Bereich.

Voicetrust GmbH | Hofmannstraße 25 – 27 | 81379 München | www.voicetrust.com

GASTGEBER DER BARISTA KAFFEE-BAR

Atlassian befreit das Potential jedes Teams. Unsere Produkte ermöglichen, dass Teams besser zusammenarbeiten, Sie ihre Software besser entwickeln können und ihre Kunden besser bedient werden. Mehr als 48.000 Organisationen jeder Größenordnung - u. a. Citigroup, eBay, Coca-Cola, Netflix und NASA - setzen die Tracking-, Kollaborations-, Kommunikations-, Service Management- und Entwicklungsprodukte von Atlassian ein, um smarter zu arbeiten und hochwertige Resultate termingerecht zu realisieren. Erfahren Sie mehr über JIRA, Confluence, HipChat und Bitbucket unter: www.atlassian.com

Atlassian | Singel 236 | 1016 AB Amsterdam | The Netherlands | www.atlassian.com

AUSSTELLER

Cordaware GmbH Informationslogistik hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinformed werden Anwender zielgenau und unverzüglich über Störungen etc. informiert. Die Auswirkung dieser Methode sind u. a. die Reduzierung von Kosten und Calls, die Steigerung der Erreichbarkeit, sowie erhöhte Kundenzufriedenheit. NEU: Mobile Client für iOS und Android, sowie eine Schnittstelle zu verschiedenen Messengern um bestehende Infrastrukturen zu nutzen.

Cordaware GmbH Informationslogistik | Derbystraße 5 | 85276 Pfaffenhofen | www.cordaware.com

IBITECH-Software optimiert die Schnittstelle zwischen IT und Anwender nachhaltig. IBI-aws das einfache Alerting-System für perfekt informierte Mitarbeiter. IBI-helpMe der Single-Point-of-Help bietet Anwendern die einfachste Möglichkeit Hilfe anzufordern. Praxisnahe Entwicklung und unkomplizierte Inbetriebnahme in jedem Umfeld zeichnen unsere Lösungen aus. Resultat: Ressourcen- und Kostenoptimierung, Call-Reduktion, zufriedene Mitarbeiter sowie optimierte Erstlösungsrate und höhere Serviceorientierung. NEU: IBI-aws Mobile Client für iOS, Android und WindowsPhone sowie IBI-helpMe Integration in TOPdesk.

IBITECH AG | Jurastrasse 2 | 4142 Münchenstein, Schweiz **IBITECH GmbH** | Kirchmattenweg 12 | 79618 Rheinfelden, Deutschland
www.ibitech.com | www.ibi-aws.net | www.ibi-helpme.net

Seit 1986 entwickelt die liechtensteinische **KYBERNA AG** massgeschneiderte Lösungen für die Geschäftsbereiche Business Software und IT-Infrastruktur Services. Aufgrund hoher Innovationskraft, dem Einsatz modernster Technologien, einem ausgeprägten Qualitätsbewusstsein sowie fundierter Projekterfahrung kann KYBERNA rund 200 mittelständische Unternehmen, Grosskonzerne und öffentliche Verwaltungen im gesamten deutschsprachigen Raum zu seinem Kundenstamm zählen. Das rechtlich unabhängige und eigenständige Unternehmen beschäftigt rund 50 qualifizierte Spezialisten.

KYBERNA AG | Fürst-Franz-Josef-Straße 5 | 9490 Vaduz, Lichtenstein | www.kyberna.com

TOPdesk ist ein internationales Softwareunternehmen im Bereich Servicemanagement. Im Hauptsitz Delft und den Standorten Kaiserslautern (DE), Augsburg (DE), London (UK), Manchester (UK), Antwerpen (BE), Budapest (HU), Kopenhagen (DK), São Paulo (BR), Orlando (US), Toronto (CA) und Oslo (NO) beschäftigt das Unternehmen knapp 600 Mitarbeiter. Mit über 4000 Kunden in mehr als 45 Ländern ist TOPdesk führender Anbieter in Europa. Die Produkte sind 100%-webbasiert, SERVIEW CERTIFIEDTOOL, Trust in Cloud-zertifiziert, als SaaS- oder lokale Installation verfügbar und zeichnen sich durch pragmatische Lösungsansätze aus. Durch eine große Auswahl an Erweiterungsmodulen lässt sich leicht ein Shared-Service-Center abbilden – egal ob Anfragen an IT-, Facility- oder HR-Abteilungen – alle Bereiche des Servicemanagements werden so abgedeckt.

TOPdesk Deutschland GmbH | Hertelsbrunnenring 24 | 67657 Kaiserslautern | www.topdesk.de

Als Teil der 1977 gegründeten **USU AG** ist der Geschäftsbereich Valuemation spezialisiert auf die Abbildung, Steuerung und Optimierung sämtlicher Service-Prozesse eines Unternehmens. Die breit etablierte Softwarelösung Valuemation wird im IT-Bereich von großen und mittelständischen Unternehmen sowie von IT Service-Providern genutzt. Valuemation kommt aber auch in weiteren Servicebereichen wie z.B. Personal, Facility Management und Field Service Management zum Einsatz. Von Analystenhäusern und Zertifizierungsunternehmen wird Valuemation als weltweit führend eingestuft. Die USU gehört damit zu den größten europäischen Anbietern.

USU AG | Spitalhof | 71696 Möglingen | www.valuemation.com

EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

Ihr persönlicher Anmeldecode

Internet-PDF

DIALOGPOST
Ein Service der Deutschen Post
ALLEMAGNE Port payé

Service Desk Forum 2017

Service Desk auf Wachstumskurs – Support an den Touchpoints des Digitalen Zeitalters

Jetzt bequem online anmelden

www.service-desk-forum.de/anmeldung
E-Mail: anmeldung@euroforum.com
Telefon: +49 (0)2 11.96 86–3596

	PREIS
21. Jahrestagung für Verantwortliche Service-Desk und IT-Service-Management **Service Desk Forum 2017** 21. und 22. November 2017, Hilton Mainz	**€ 2.150,–***

[P2600552]

*100,– € Rabatt für Mitglieder des Service Desk Networks (siehe S. 2 der Broschüre)

* p.P. zzgl. MwSt.

Reservieren Sie unverbindlich einen Platz bis zum 8. September 2017 unter:
www.service-desk-forum.de/reservierung

IHR PLUS

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

SIE KÖNNEN NICHT TEILNEHMEN?

Die Tagungsdokumentation ist zum Preis € 400,– zzgl. MwSt. erhältlich. Die Zugangsdaten erhalten Sie einige Tage nach der Veranstaltung. [Telefonische Bestellung: +49 (0)2 11.96 86 – 35 96]

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

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

www.service-desk-forum.de | #sdforum

twitter.com/itk_live www.facebook.com/euroforum.de www.euroforum.de/news

INFOLINE
+49 (0)2 11.96 86 – 35 96
Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG

Murat Öncü
+49 (0)2 11.96 86 – 35 96
anmeldung@euroforum.com

INHALT UND KONZEPTION

Sabine Schütze
Conference Director
sabine.schuetze@euroforum.com

SPONSORING UND AUSSTELLUNG

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

Benjamin Klingelhöller
Sales Manager Sponsoring & Ausstellung
+49 (0)2 11.96 86 – 33 67
benjamin.klingelhoeller@euroforum.com

IHR TAGUNGSHOTEL

Hilton Mainz
Rheinstraße 68, 55116 Mainz
Telefon: +49 (0)61 31/24 50
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 (0) 2 11.96 86 – 33 33, info@euroforum.com
Wenn Sie künftig unsere Informationen und Angebote nicht mehr erhalten möchten, können Sie der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Teilen Sie uns dies bitte schriftlich mit: info@euroforum.com oder EUROFORUM Deutschland SE, Kundenservice, Prinzenallee 3, 40549 Düsseldorf.