

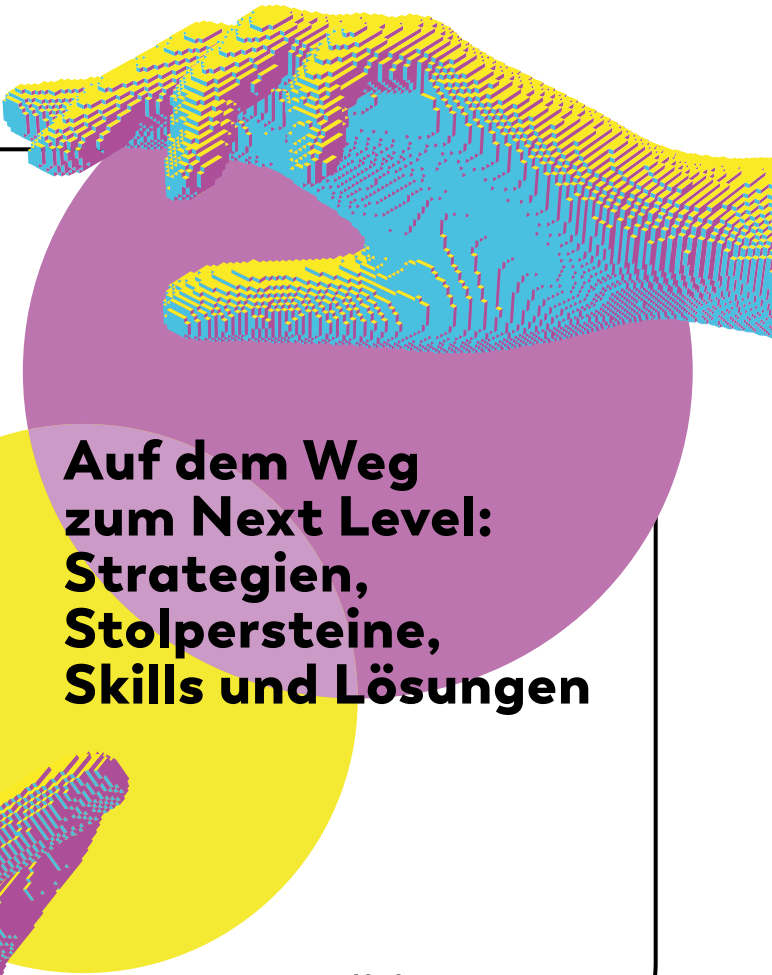
**2/3
Dez**

Düsseldorf
& digital

Euroforum-Jahrestagung

Service Desk & Service Management World 2025

**Der wichtigste Treffpunkt für Entscheiderinnen
und Entscheider aus Service & Support**



**Auf dem Weg
zum Next Level:
Strategien,
Stolpersteine,
Skills und Lösungen**

Inklusive
Verleihung des

**SERVICE
GLOBE
2025**

In Kooperation mit

net!IT

www.servicedeskworld.de

euroforum

Live Experience by **HANDELSBLATT MEDIA GROUP**

Willkommen zur Service Desk & Service Management World 2025

Unser Motto in diesem Jahr bringt es auf den Punkt: „Auf dem Weg zum Next Level: Strategien, Stolpersteine, Skills und Lösungen“. Genau darum geht es – um eine kontinuierliche Weiterentwicklung, sowohl mit als auch ohne Künstliche Intelligenz. Um das, was gut läuft, aber auch um das, was uns manchmal ausbremst. Um das fachliche und technische Know-how, das wir brauchen, und um die Ideen, die uns nach vorne bringen.

Diese Konferenz ist mehr als nur Fachvorträge und Praxisberichte. Sie ist die bewährte Plattform für Austausch, echte Erfahrungen aus der Praxis und neue Perspektiven. Ob langjährige Experten oder frische Stimmen – wir alle lernen voneinander und miteinander.

Ich wünsche Euch zwei inspirierende Tage, spannende Gespräche und den einen oder anderen Aha-Moment für euren Weg zum Next Level.

Stephan Schramm

Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.

Zielgruppe

- Leitung Service Desk, Helpdesk, Service Center
- Leitung IT-Support, IT-Service, Desktop Service
- Leitung IT-Operations Center
- IT-Manager, ITSM-Manager
- Prozess-Manager Service Operations
- Call Center und Customer Service Manager
- Mitglieder der Geschäftsleitung

Ihre Extras 2025

Networking am Vorabend

Knüpfen Sie im Herzen von Düsseldorf erste Kontakte

Interaktion

Round-Tables, Diskussionen und Live-Abstimmungen

Fachausstellung

vertiefende Expertengespräche

Award-Verleihung

Von den Besten lernen – Service Globe 2025

Für die inhaltliche Unterstützung danken wir dem Fachbeirat



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



Thorsten Rehahn
IT-Berater & Projektleiter
„Next Generation Service Desk“



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



Alexander Wachtel
Geschäftsführer,
ESC Deutschland GmbH



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

SERVICE GLOBE AWARD

Der Oscar für Service Desk & Service Management

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 Mitarbeitenden 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 Desk 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 Laura Grote:

l.grote@handelsblattgroup.com

Jury des Service Globe Award

Miguel-Angel Jiménez, Director, Bank Julius Baer & Co. IT Service Operation/
Vorstandsvorsitzender Business und IT Service Management Netzwerk Schweiz (BITSeN.CH) und **Stephan Schramm**, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.

Bewerben
Sie sich bis zum
26.09.2025

Gewinner 2024:

**Teleperformance Germany
S.a.r.l. & REWE digital GmbH**



Die Jahrestagung findet hybrid statt.

Ihre Vorteile LIVE VOR ORT

- **Professionelles Business Event:**
Seien Sie Teil eines exklusiven Event-Erlebnisses mit Vorträgen und Diskussionsrunden
- **Networking:** Treffen Sie hochkarätige Sprecher und Sprecherinnen sowie Ihre Branchenkollegen und -kolleginnen face-to-face und gehen Sie ins Gespräch
- **Inhalte on-demand:** Alle freigegebenen Inhalte jederzeit abrufbar zum Nachlesen

Ihre Vorteile DIGITAL

- **Auf den Punkt:** Sie verfolgen die Highlights des Events als Live-Stream
- **Networking:** Eine intuitive Plattform mit Chat-Optionen ermöglicht Interaktion und Vernetzung mit allen Teilnehmenden
- **Inhalte on-demand:** Alle freigegebenen Inhalte jederzeit abrufbar zum Nachlesen
- **Maximale Flexibilität:** Kein zusätzlicher Reise-, Zeit- und Kostenaufwand

Networking am Vorabend

Montag, 1. Dezember 2025

AB 19:00

EUROFORUM und net!IT laden Sie herzlich zu einem kommunikativen Abend im Herzen von Düsseldorf ein. Treffen Sie in ungezwungener Atmosphäre alte Bekannte und knüpfen Sie neue Kontakte. Wir freuen uns auf Sie!

Erster Konferenztag

Dienstag, 2. Dezember 2025

9:30 EMPFANG UND CHECK-IN

10:00

Begrüßung durch EUROFORUM und Eröffnung der Jahrestagung durch die Moderatoren

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

10:15

ERÖFFNUNGS-KEYNOTE

Menschlichkeit als Erfolgsfaktor im Zeitalter der Automatisierung

Michael Wilk, Vorsitzender, msg services gmbh

10:45

Haben wir die Zukunft verpasst? Wie sie heute aufgestellt sein müssen, um morgen die Potenziale von KI im Service Desk voll zu nutzen.

Oliver Fedtke, geschäftsführender Gesellschafter, aquilliance digital marketing GmbH

11:15

AI Framework @ HaufeGroup: Wieviel AI Strategie braucht ein Unternehmen?

Larissa Wissmann, Head of Digital Enterprise Solutions, Haufe Group

11:45 KAFFEPAUSE UND NETZWERKEN

12:15

PODIUMSDISKUSSION

Mensch und KI – Duell oder Dialog?

Mag.ª Monika Herbstrith-Lappe, Master of Cognitive Neuroscience (aon), Geschäftsführerin & Gründerin von Impuls & Wirkung, Herbstrith Management Consulting GmbH

Oliver Fedtke

Larissa Wissmann

(weitere in Abstimmung)

12:45

Service Integration strategisch steuern – mit IntegrationOps und KI zu skalierbarer Automatisierung

Sven S. Grünholz, Director Customer Success (Central Europe), ONEiO

13:10 KURZVORSTELLUNG DER AUSSTELLER

13:20 NETWORKING-LUNCH & AUSSTELLUNGSBESUCH

14:30

AFTER LUNCH SPECIAL

Perfektionismus killt Innovation. Wir irren vorwärts.

Mag.ª Monika Herbstrith-Lappe

15:00

LIVE-SCHALTE

ParkYourBike – KI und Prozess-Konformität

Maurice Bordihn, Senior Engagement Manager, Nortal AG

Karsten Schulze, Bereichsleitung ParkYourBike, GB infraVelo GmbH

Ferdinand Gösl, Samhammer AG

15:30

(in Abstimmung)

16:00

Service Globe Gewinner 2024

Sprachgesteuerte Innovation für unsere Märkte: Der VoiceBot im Fokus bei REWE digital

Laura-Theresa Fell, Product Ownerin Store Hotline der REWE Group, REWE Digital GmbH

Kathrin Neubert, Client Services Director, Teleperformance German Speaking Market

Dominic Stoppenbach, IT Business Analyst, REWE Digital GmbH

16:30 KAFFEPAUSE UND NETZWERKEN

17:00

PRÄSENTATION

Service Globe Gewinner 2025

- Bekanntgabe der Nominierten
- Verleihung des Service Globes

**SERVICE
GLOBE
2025**

17:40

AI Ethics by Design –

Wie Sie mit Value-based Engineering (ISO/IEC/IEEE 24748:7000) aus Standard KI-Modellen wertebasierte, zertifizierte Unternehmens-Botschafter kreieren

Sabine Singer, MBA, Founder & CEO, Sophisticated Simplicity GmbH

18:10 ENDE DES ERSTEN TAGES

AB 19:00

Abendveranstaltung

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

**Alle Informationen
immer aktuell**



Zweiter Konferenztag

Mittwoch, 3. Dezember 2025

9:00 ERÖFFNUNG DES ZWEITEN TAGES

9:10

Die Zukunft von Kundenkommunikation: KI und Messaging als Wachstumsmotor

Yilmaz Köknar, Co-Founder & CEO, SuperX GmbH

9:40

Service Desk und Service Management in der Mitbestimmung

Raphael Köllner, CEO, Microsoft Regional Director, KölnService GmbH

10:10

ROUND TABLES (NUR VOR ORT)

**Hier erhalten die Teilnehmenden die Gelegenheit
sich zu zwei Themen intensiv auszutauschen.**

Folgende Schwerpunkte stehen u. a. im Mittelpunkt:

AI Upskilling Framework: Bauen Sie geschäftskritische KI-Kompetenzen auf jeder Ebene Ihres Unternehmens auf

Alexander Wachtel, Geschäftsführer, ESC Deutschland GmbH

Menschen mit Ängsten und Hoffnungen in der Ära der KI

Mag.^a Monika Herbstrith-Lappe

Das Service Desk als Marketing-Asset:

**Wie der offene Zugang zu Kundenservicefällen die
Sichtbarkeit der eigenen Lösungen erhöht und für
Vertrauen sorgt**

Oliver Fedtke

Kurze Ergebnispräsentation im Plenum

(vor Ort und digital)

Als Partner und Aussteller haben bereits zugesagt

Premium Partner

ONEiO

Aussteller



IBITECH

11:00 KAFFEPAUSE UND NETZWERKEN

11:30-12:15

PARALLELE SESSIONS

Wählen Sie einen Schwerpunkt:

MASTERCLASS I

(in Abstimmung)

MASTERCLASS II

**Conversational AI in der Praxis –
Erfahrungsbericht aus zwei Proof of Concepts**

Thorsten Rehahn, IT-Berater & Projektleiter

„Next Generation Service Desk“

12:15

(in Abstimmung)

13:30

CLOSING

**Konzepte und Ideen anderen schmackhaft machen –
Menschen hirngerecht bewegen**

Mag.^a Monika Herbstrith-Lappe

13.50

GEMEINSAMES MITTAGESSEN UND

AUSKLANG DER SERVICE DESK WORLD 2025

Werden Sie Teil des Events und
stellen Sie Ihr Unternehmen und
Ihre Experten in den Fokus.

Nutzen Sie diese etablierte Branchentagung, um
das Profil Ihres Unternehmens zu schärfen und Ihren
Bekanntheitsgrad als innovativer Vordenker und
verlässlicher Partner zu steigern. Bringen Sie sich ins
Gespräch, erhöhen Sie Ihre Unternehmenspräsenz
und beweisen Sie Kompetenz zu Themen, die Ihre
(potenziellen) Kunden bewegen.

Gern stimmen wir nach Ihren Vorstellungen und
Zielsetzungen ein individuelles Präsentationskonzept
mit Ihnen ab.

Michael Schmidt, Senior Sales Manager
Michael.Schmidt@handelsblattgroup.com
+49 211 8872-340



KENN-NUMMER:

INFOLINE

+49 211 8874-3845

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

KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG



Lenard Altenbeck
anmeldung@euroforum.com

INHALT UND KONZEPTION



Ingrid Della Giustina
Event Production Lead
i.dellagiustina@handelsblattgroup.com

SPONSORING UND AUSSTELLUNG



Michael Schmidt
Senior Sales Manager
Michael.Schmidt@handelsblattgroup.com

Euroforum-Jahrestagung

Service Desk & Service Management World 2025

**Der wichtigste Treffpunkt für Entscheiderinnen
und Entscheider aus Service & Support**

**2/3
Dez**

Düsseldorf
& digital

Jetzt online anmelden:
www.servicedeskworld.de



[P108430]

Preise	Anmeldung bis zum 26.9.2025	Anmeldung ab dem 27.9.2025
Präsenz-Ticket	2.200 €* 	2.300 €*
Digital-Ticket	1.740 €* 	1.840 €*

* Alle Preise pro Person zzgl. MwSt. Im Preis ist eine ausführliche, digitale Tagungsdokumentation enthalten. Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten eine Ersatzteilnehmerin oder einen Ersatzteilnehmer benennen. Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: **www.euroforum.de/agb**

IHR PLUS

Teilnehmende unserer Euroforum-Veranstaltungen erhalten von uns den H+ Premium Business Zugang für 4 Wochen kostenfrei. Das Angebot endet automatisch. Sie erhalten die Zugangsinformationen per E-Mail. Zu diesem Zwecke leiten wir Ihre Kontaktdaten an die Handelsblatt GmbH weiter. Diesem kostenfreien Service können Sie natürlich jederzeit widersprechen.

DB Reisen Sie mit der Deutschen Bahn nachhaltig zu exklusiven DB-Event-Angeboten zum Veranstaltungsort. Alle Informationen hierzu finden Sie auf der Veranstaltungs-Webseite

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

VERANSTALTUNGSORT

Handelsblatt Media Group
Toulouser Allee 27, 40211 Düsseldorf

ZIMMERKONTINGENT

Im **H2 Hotel Düsseldorf City** steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Unter dem Stichwort „Euroforum“ können Sie Ihr Zimmer direkt per E-Mail an reservation.duesseldorf.city@h-hotels.com buchen. **H2 Hotel Düsseldorf City, Toulouser Allee 11A, 40211 Düsseldorf**

ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf:
+49 211 8874-3333, 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. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

Datenschutzbeauftragter
c/o Euroforum Deutschland GmbH,
Toulouser Allee 27, 40211 Düsseldorf
Ihnen steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde zu.