



Agenda - Fachkonzept

Digitaler Champion: Anstrengung trifft Erfolg

29. September bis 30. September 2021

Agenda 29.September 2021



Time	Session / Speaker		Speaker / Session	
08:30 – 09:00 Uhr	get together		Alle	
09:00 – 09:15 Uhr	Eröffnung		Frank Reniewitz, Stephan Schramm, Miguel Jimenez Vorstand net!IT	
09:15 – 10:00 Uhr Impulsvortrag	„Strategien zur Reduktion der Überlastung von Service Desk Teams,“		Alexander Gassmann Regional Manager DACH everience GmbH	
10:00 – 10:45 Uhr Impulsvortrag	„IT ChatBot im Service Desk – Erfahrungsbericht und Live Demo“		Claudia Borst & Sven Lehmann Abteilungsleiter/in Service Desk Modis IT Outsourcing GmbH	
10:45 – 11:00 Uhr	Netzwerk / Ausstellerbesuch		Alle	
11:00 – 11:45 Uhr Impulsvortrag	„Auf dem Weg zum Digital Service Champion“		Larissa Wissmann Head of Digital Enterprise Services Haufe-Lexware Services GmbH & Co. KG	
11:45 – 13:00 Uhr	Blind Dates - Netzwerk / Ausstellerbesuch		alle	
13:00 – 13:45 Uhr Impulsvortrag	Einführung eines Endkundensupports (App und Web) in einen internen Service Desk		Martin Baluses Abteilung Informatik – Betrieb HUK-COBURG	
14:00 – 14:30 Uhr Round Table	„Service Desk Knowledge Management in der Praxis“ (Lead: Alexander Gassmann)		„Messung Kundenzufriedenheit in Unternehmen – Theorie & Praxis“ (Lead: Claudia Borst & Sven Lehmann)	
14:30 – 15:00 Uhr	Netzwerk / Ausstellerbesuch		alle	
15:00 – 15:45 Uhr Fachvortrag	Aussteller Slot	Aussteller Slot	„Call Progress Analyse im Contact Center Umfeld“ Helmut Kopf Vertrieb Lumenvox	Aussteller Slot
16:00 – 16:45 Uhr Impulsvortrag	Vortrag zum Thema Servicekatalog / Aufbau eines Servicemodells, Vortrag zusammen mit einem Kunden		Reiner Zietlow Principal / Prokurist Karer Consulting AG	
16:45 – 17:00 Uhr	First day Feedback Runde und Abschluss		Vorstand net!IT	
17:00 – 17:45 Uhr	Netzwerken und Net!IT Überraschungsbox ;-)		alle	

Agenda 30.September 2021

Time	Session / Speaker		Speaker / Session	
08:30 – 09:00 Uhr	get together		alle	
09:00 – 09:15 Uhr	Eröffnung & Vorstellung Round Table Ergebnisse		Vorstand net!IT Claudia Borst, Alexander Gassmann, Sven Lehmann	
09:15 – 10:00 Uhr Impulsvortrag	„Personalentwicklung zur digitalen Transformation als zentrales HR-Angebot“		Claudia Schnurrer Managerin Personalentwicklung Bausparkasse Schwäbisch Hall AG	
10:00 – 10:45 Uhr Impulsvortrag	„Der Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) im Service Desk der Heidelberger Druckmaschinen AG“		Torsten Rehahn Abteilungsleiter Service Desk & Prozesse Heidelberger Druckmaschinen AG	
10:45 – 11:00 Uhr	Netzwerk / Ausstellerbesuch		alle	
11:00 – 11:45 Uhr Fachvortrag	Aussteller Slot	Aussteller Slot	Service Desk Integration im Social Intranet Scitotec GmbH	Aussteller Slot
11:45 – 13:00 Uhr	Blind Dates - Netzwerk / Ausstellerbesuch		alle	
13:00 – 13:45 Uhr Fachvortrag	„Ticketqualität - wenn Erfahrungswissen im ServiceDesk wachsen soll“ Marilla Bax Geschäftsführerin marillabax – die kundenorientierer	Aussteller Slot	„Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des „E-Mail Kollaps““ Benedikt Stürmer Weinberger Cordaware	Aussteller Slot
14:00 – 15:00 Uhr	Service Globe 2021 (Nominierten Kurzvortrag & Preisverleihung)		Vorstand net!IT	
15:00 – 15:45 Uhr Impulsvortrag	„Komplexitätsbetrachtung in Strategiemodellen - Komplexe Zusammenhänge in der Strategieverfolgung erkennen und Maßnahmen managen“		Yves Carau Inhaber / Service Quality Manager amaito consulting	
15:45 – 16:15 Uhr Keynote Speaker	Idee 1: Entscheidungen treffen – Ziele erreichen Idee 2: Digitalisierung: "Wir erleben einen Skill-Shift," Idee 3: BÜHNENPRÄSENZ VON 0 AUF 100 IN 1 SEKUNDE! Idee 4: Wie Kundenbeziehungen in neuen Businesszeiten tatsächlich gelingen		Kati Wilhelm Dr. Joël Luc Cachelin Markus Hofmann Anne M. Schüller	