

ITSM **HORIZON** 2021

net!IT

Agenda - Fachkonferenz

"Digitaler Champion: Anstrengung trifft Erfolg"

29. September bis 30. September 2021

Agenda 29.September 2021



Time	Session / Speaker	MEET Point	Speaker / Session	MEET Point
08:00 – 09:00 Uhr	Treff im Beachclub & get together			Beachclub & net!IT Halle
09:00 – 09:15 Uhr	Eröffnung		Stephan Schramm & Miguel Jimenez Vorstand net!IT Sven Lehmann	Haupt-Vortragsraum
09:15 – 10:00 Uhr Impulsvortrag	„Strategien zur Reduktion der Überlastung von Service Desk Teams„		Alexander Gassmann Regional Manager DACH everience GmbH	Haupt-Vortragsraum
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	Haupt-Vortragsraum
10:45 – 11:00 Uhr	Business Netzwerken / Ausstellerbesuch			net!IT Halle
11:00 – 11:30 Uhr Impulsvortrag	„Auf dem Weg zum Digital Service Champion“		Larissa Wissmann Head of Digital Enterprise Services Haufe-Lexware Services GmbH & Co. KG	Haupt-Vortragsraum
11:30 – 13:00 Uhr	Business Netzwerken / Ausstellerbesuch			net!IT Halle
13:00 – 13:45 Uhr Impulsvortrag	Einführung eines Endkundensupports (App und Web) in einen internen Service Desk		Martin Baluses Abteilung Informatik – Betrieb HUK-COBURG	Haupt-Vortragsraum
13:45 – 14:15 Uhr Round Table	„Service Desk Knowledge Management in der Praxis“		Alexander Gassmann Regional Manager DACH everience GmbH	Haupt-Vortragsraum
14:15 – 14:45 Uhr Round Table	„Messung Kundenzufriedenheit in Unternehmen – Theorie & Praxis“		Claudia Borst & Sven Lehmann Abteilungsleiter/in Service Desk Modis IT Outsourcing GmbH	Haupt-Vortragsraum
14:45 – 15:30 Uhr Fachvortrag	“Echtzeit-Visibilität über alle Endpunkte in Ihrem Unternehmen“		Andy El Maghraby Director Technical Solutions Engineering Tanium Timo Asseburg Director Strategic Accounts Tanium	Haupt-Vortragsraum
15:30 – 16:00 Uhr Fachvortrag	„Call Progress Analyse im Contact Center Umfeld“		Helmut Kopf Vertrieb Lumenvox	Haupt-Vortragsraum
16:00 – 16:45 Uhr Impulsvortrag	Die Basis der Serviceorganisation. Service-Architektur, Services, Service-Portfolio, Service-Katalog – Abgrenzung, Aufbau und Einführung.		Anna Bathge Senior Consultant and Chapter Lead Service Portfolio Tobias Wällisch Partner and Practice Lead Service Integration & Management Karer Consulting AG	Haupt-Vortragsraum
16:45 – 17:00 Uhr	First day Feedback Runde und Abschluss		Vorstand net!IT	Haupt-Vortragsraum
17:00 – 17:45 Uhr	Business Netzwerken			net!IT Halle

Agenda 30.September 2021



Time	Session / Speaker	MEET Point	Speaker / Session	MEET Point
08:30 – 09:00 Uhr	get together			Beachclub & net!IT Halle
09:00 – 09:15 Uhr	Eröffnung & Vorstellung Round Table Ergebnisse		Vorstand net!IT Claudia Borst, Alexander Gassmann, Sven Lehmann	Haupt-Vortragsraum
09:15 – 10:00 Uhr Impulsvortrag	„Personalentwicklung zur digitalen Transformation als zentrales HR-Angebot“		Claudia Schnurrer Managerin Personalentwicklung Bausparkasse Schwäbisch Hall AG	Haupt-Vortragsraum
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	Haupt-Vortragsraum
10:45 – 11:00 Uhr	Business Netzwerken / Ausstellerbesuch			net!IT Halle
11:00 – 11:45 Uhr Fachvortrag	Prozesskosten im ITSM senken mit KI und Automatisierung ServiceWare	Steh­tisch „Digital“	Showcase: Service Desk Integration im Social Intranet Pascal Philippus Scitotec GmbH	Steh­tisch „Champion“
11:45 – 13:00 Uhr	Business Netzwerken / Ausstellerbesuch			net!IT Halle
13:00 – 13:45 Uhr Fachvortrag	„Ticketqualität - wenn Erfahrungswissen im ServiceDesk wachsen soll“ Marilla Bax Geschäftsführerin marillabax – die kundenorientierer	Steh­tisch „Digital“	„Der Tag beginnt mit 1000 E-Mails!! Wie gut informiert die IT ihre Anwender im Zeitalter des „E-Mail Kollaps“ Benedikt Stürmer Weinberger Cordaware	Steh­tisch „Champion“
14:00 – 15:00 Uhr	Service Globe 2021 (Nominierten Kurzvortrag & Preisverleihung)		Vorstand net!IT	Haupt-Vortragsraum
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	Haupt-Vortragsraum
15:45 – 16:15 Uhr Keynote Speaker	Themen: Cybersicherheit, Cybererpressung, Cyberkriminalität		Prof. Thomas Köhler Unternehmer & Speaker & Cybersecurity-Experte & Autor	Haupt-Vortragsraum
16:15 – 16:30 Uhr	Feedback Runde und Abschluss			Haupt-Vortragsraum