

# SME „more digital, more human“ – 23.04.2024



Uhrzeit	Thema	Referent
10:00 – 10:30	Begrüßung durch den Vorstand der net!IT, Vorstellungsrunde	A. Gassmann
10:30 – 11:30	Wie menschliche Empathie und künstliche Intelligenz den IT-Support revolutionieren <i>Dieser Vortrag beleuchtet aktuelle Herausforderungen und Trends im IT-Support und richtet den Blick auf die Zukunft, in der Mensch und Maschine in Harmonie zusammenarbeiten, um die Zufriedenheit der Nutzer zu maximieren.</i>	Thomas Ogi Pidas
11:30 – 12:30	Praxisbericht: Hyperproduktivität im Service Desk der Akkodis GER ITS am Kundenbeispiel <i>Dieser Vortrag beleuchtet die Definition von Kriterien für und Eingrenzung der Hyperproduktivität im Service Desk – Produktivitätskriterien (Tools &amp; Arbeitsweisen) aus der aktuellen Praxis &amp; Technologien zur Produktivitätssteigerung – heute und zukünftig.</i>	C. Borst / S. Lehmann Akkodis Germany IT Services
12:30 – 14:00	Mittag - Netzwerken und direkter Erfahrungsaustausch	
14:00 – 15:00	Die generative KI in Ihrem Service Desk: Azure OpenAI mit unternehmenseigenen Wissensquellen nutzen <i>Der Vortrag vermittelt ein grundlegendes Verständnis der generativen KI und stellt die Möglichkeiten von Azure AI vor sowie geht auf aktuelle Herausforderungen wie bspw. Datenschutz, Empathie, Verrechnungsmodelle ein.</i>	Alexander Wachtel Geschäftsführer, ESC Deutschland GmbH
15:00 – 16:00	Anwendung AI im Service Desk (Perspektive Anwender, Agent und Service Management) <i>Dieser Vortrag handelt vom Einsatz von Conversational AI im Service Desk anhand von praktischen Used cases und gibt einen Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten aus den unterschiedlichen Perpektiven.</i>	A. Gassmann Geschäftsführer, everience Germany
16:00 – 16:30	Netzwerken und direkter Erfahrungsaustausch	
16:30 – 17:30	Service Management redefined: Der Einfluss von Integration und AI auf die Digital Employee Experience (DEX) <i>Erfahren sie welchen Effekt Integrationen in 'Daily Tools' auf die Produktivität bringen und warum der zusätzliche Einsatz von AI für ein attraktives Arbeitsumfeld unerlässlich ist.</i>	Klaus Ziegerhofer Produktmanager, Matrix42
17:30 – 19:30	Interaktives Outdoor Event	alle
ab 19:30	Gemeinsames Abendessen	

# SME „more digital, more human“ – 24.04.2024



Uhrzeit	Thema	Referent
09:00 – 09:15	Begrüßung durch den Vorstand der net!IT	A. Gassmann
09:15 – 10:00	„Empowering Humanity: Aufbau einer Kultur der menschlichen Exzellenz im KI-Zeitalter“	P. Haine-Brach, Founder and Managing Partner at Process Squad GmbH
10:00 – 10:45	Warteschleifen durch auslastungsbasierte Termin-Rückrufe und virtuelles Warten optimieren Praxiseinsatz am Kundenbeispiel	Svenja Raschka, Service Ocean
10:45 – 11:15	Netzwerken und direkter Erfahrungsaustausch	
11:15 – 12:00	Workshop / Diskussion: Wissensmanagement als Basis für AI im Service Desk	Alle (Moderation, A. Gassmann)
12:00 – 12:45	Automatisierung und gleichzeitig Prozessverbesserungen? Ein Bericht über die Automatisierungsreise der Telekom Deutschland welche über 3.500 Bots hervorgebracht hat.	Marco Einacker, Leiter Automation & DevOps Excellence, Deutsche Telekom Service GmbH
12:45 – 13:00	Ausklang der Veranstaltung / Wrap up	alle
13:00 – 14:00	Mittagessen	nach Bedarf
14:00 – 16:00	Ordentliche Net!IT- Mitgliederversammlung 2024 – Agenda gemäß Einladung	Vorstand und Mitglieder der net!IT

# Service Management Event 2024

## net!IT „more digital, more human“

### Agenda Highlights

- Wie menschliche Empathie und künstliche Intelligenz den IT-Support revolutionieren
- Praxisbericht: Automatisierung und gleichzeitig Prozessverbesserungen? Ein Bericht über die Automatisierungsreise der Telekom Deutschland welche über 3.500 Bots hervorgebracht hat
- Workshop / Diskussion: Wissensmanagement als Basis für AI im Service Desk
- Die generative KI in Ihrem Service Desk: Azure OpenAI mit unternehmenseigenen Wissensquellen nutzen
- Praxisbericht: Hyperproduktivität im Service Desk der Akkodis GER ITS am Kundenbeispiel
- Anwendung AI im Service Desk (Perspektiven der Anwender, Agent und Service Managements)
- Workshop / Diskussion: Wissensmanagement als Basis für AI im Service Desk
- Interaktives Outdoor Event
- Zeit zum Netzwerken untereinander und direkter Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe:** IT Service Manager, Service Desk Manager und Teamleiter. Nicht begrenzt auf net!IT - Mitglieder. Die Teilnahmegebühr inkl. Verpflegung 299,- EUR (449,- EUR nicht net!IT - Mitglieder), Übernachtungskosten sowie Anreise müssen selber übernommen werden. Zimmer können über den Vorstand angefragt werden.

No-Show Gebühr 190,- EUR. Die Teilnehmerzahl ist auf 30 limitiert, Platzvergabe erfolgt nach Anmeldedatum.

**Anmeldung** ausschließlich über [vorstand@net-it.info](mailto:vorstand@net-it.info)



### Lufthansa Seeheim

SME im Frankfurter Raum  
Lufthansa Seeheim GmbH  
Lufthansaring 1  
64342 Seeheim-Jugenheim

## 23.-24. April 2024

### Dienstag 23.04.

ab 09:30 Eintreffen Teilnehmer  
10:00 Beginn SME  
17:30 Team Building  
19:30 Netzwerk-Abendessen

### Mittwoch 24.04.

09:00 Beginn SME  
13:00 Mittagessen / Ende der  
Veranstaltung  
14:00 ordentliche net!IT-  
Mitgliederversammlung (ca.2h)

Service Management Event by:

net!IT