

SME „Customer Experience meets AI“ 18.03.2025

Uhrzeit	Thema	Referent
10:00 – 10:30	Begrüßung durch den Vorstand der net!IT, Vorstellungsrunde	Alexander Gassmann
10:30 – 11:30	Übersicht Markt Conversational AI <i>Interaktive Abfrage Mitglieder und Vorstellung Ergebnisse</i> <i>Offene Diskussion zum Einsatz im IT Service Desk</i>	Alexander Gassmann, Roman Salem
11:30 – 12.30	Einführung einer Conversational AI bei der PÖPPELMANN <i>Ausgangslage</i> <i>Einführungsprojekt / Ergebnis & Outcome</i> <i>Herausforderungen / Lessons Learned</i>	 Ingo Estermann
12:30 – 14:00	Mittag - Netzwerken und direkter Erfahrungsaustausch	
14:00 – 15:00	Neues Servicemodell bei MLP Finanzberatung inkl. Knowledge Management in Sabio <i>Projektdurchführung und Herausforderungen</i> <i>Applikation und Herausforderungen</i> <i>Betrieb & Lebenszyklus</i>	 Doreen Zimmermann
15:00 – 16:00	Certified Service Desk Knowledge Management von net!IT <i>Austausch zu den Kriterien mit den Mitgliedern, Verabschiedung der Zertifikation für Personen und Organisationen</i>	Alexander Gassmann
16:00 – 16:30	Netzwerken und direkter Erfahrungsaustausch	
16:30 – 17:30	Praxisbeispiel wird noch ermittelt	
17:30 – 19:30	Teambuilding: Optionale Outdoor Action (Burg-Spiele) oder Hotel Annehmlichkeiten genießen	alle
ab 19:30	Gemeinsames Abendessen	

SME „Customer Experience meets AI“ 19.03.2025

Uhrzeit	Thema	Referent
09:00 – 09:15	Begrüßung durch den Vorstand der net!IT	A. Gassmann
09:15 – 10:00	Workshop: GenAI im Einsatz zur Qualitätssicherung im Service Desk <i>Interaktive praktische Beispiele, Mitglieder können gerne ihre eigenen Beispiele im Vorfeld bereit stellen</i>	 everience  pidas Alexander Gassmann, Rio Fiore Thomas Ogi
10:00 – 10:45	Praxis: Business Process Modeling Notation (BPMN) Vorgehen und Einlesen von BPMN Notation in Matrix 42	 MATRIX42 Thorsten Rehahn, Mark Nienstermann
10:45 – 11:15	Netzwerken und direkter Erfahrungsaustausch	
11:15 – 12:00	Praxisbericht: Einführung eines Identity Management Systems bei der Deutschen Bundesbank	 DEUTSCHE BUNDESBANK EUROSISTEM Rouven Kühn und Thomas Nguyen IT Service Desk Deutsche Bundesbank
12:00 – 13:00	Workshop: Wie kann die Zusammenarbeit mit den Resolver Gruppen verbessert werden? <i>First- und Second Level erzeugen gerne Ticket Ping Pong / wie kommt man zu einer konstruktiven Zusammenarbeit? -> Inklusive Austausch mit den Mitgliedern / Wie kann die Erstellung eines „Support Booklets“ helfen?</i>	Alexander Gassmann
13:00 – 13:45	Vortrag in Abstimmung	TBD
12:45 – 13:00	Ausblick Veranstaltungen 2025 / Ausklang der Veranstaltung mit Feedback Runde / Wrap up	
13:00 – 14:00	Mittagessen	
14:00 – 16:00	Ordentliche Net!IT- Mitgliederversammlung 202 - <i>Agenda gemäß Einladung</i>	Net!IT

Service Management Event 2025

net!IT „Customer Experience trifft auf KI“

Agenda Highlights

- Wie KI die Customer Experience beeinflusst
- Marktübersicht zu Conversational AI Systeme im IT Support
- Praxis: Einführung Conversational AI bei Pöppelmann
- Praxis: Neues Servicemodell mit Knowledge Management bei MLP
- NEU: Certified Service Desk Knowledge Management von net!IT
- Workshop: GenAI im Einsatz zur Qualitätssicherung im Service Desk
- Praxis: Einführung eines Identity Management Systems bei der Deutschen Bundesbank
- Workshop: Wie kann die Zusammenarbeit mit den Resolver Gruppen verbessert werden?
- 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



Lufthansa Seeheim

SME im Frankfurter Raum

Lufthansa Seeheim GmbH

Lufthansaring 1

64342 Seeheim-Jugenheim

18.-19. März 2025

Dienstag 18.03.

ab 09:30 Eintreffen Teilnehmer

10:00 Beginn SME

17:30 Team Building

19:30 Netzwerk-Abendessen

Mittwoch 19.03.

09:00 Beginn SME

13:00 Mittagessen / Ende der Veranstaltung

14:00 ordentliche net!IT-

Mitgliederversammlung (ca.2h)

Service Management Event by:

net!IT