



KONFERENZEN  
SEMINARE  
Wissen, das bewegt

IIR ist imh | Mehr Informationen unter [www.imh.at/story](http://www.imh.at/story)

Zahlreiche Praxisbeispiele u.a.  
DZ Bank AG | JK Universität Linz | Knapp  
AG | Kwizda Holding GmbH | VELUX  
Österreich GmbH | Wiener Netze GmbH

# Service Desk

## Der Service-Held im Spannungsfeld von Kundenerwartungen, Kosten & Digitalisierung



- **Schöne neue Servicewelt: Integration** von intelligenten Service-Leistungen in bestehende Strukturen
- **Zentralisierung & Outsourcing:** Kostenersparnis oder Kontrollverlust?
- **Ticket- und Callvolumen reduzieren**
- **Servicequalität und Kundenzufriedenheit:** Was Anwender in Zukunft erwarten
- **Next Generation Service Desk: Self-Service**

### Bereits zugesagt haben:

- **Christian Bremer**, Vortragsredner, Businesscoach, Experte für kraftvolle Gelassenheit und wirkungsvolles Stressmanagement
- **DI Dr. mont. Manfred Fuchs, MBA**, Knapp AG
- **Mag.<sup>a</sup> Monika Herbstrith-Lappe**, Impuls & Wirkung – Herbstrith Management Consulting GmbH
- **Christoph Kubin**, Kwizda Holding GmbH
- **DI Thomas Maderbacher**, Wiener Netze GmbH
- **Priv.-Doz. Dr. Florian Röhrbein**, Technische Universität München
- **Jochen Rudolf**, DZ Bank AG
- **Ing. Wolfgang Schwed**, helpLine IT solutions GmbH
- **Mag. Anton Siegl**, VELUX Österreich GmbH
- **MMag.<sup>a</sup> Monika Straif**, JKU – Johannes Kepler Universität Linz
- **Ing. Thomas Zapf**, Styria Media Group AG
- **DI (FH) Max Tertinegg**, Coinfinity GmbH



### + Ihr Plus:

**Erlebnsvortrag mit Christian Bremer: Bei Anruf Mord!? Nie wieder Ärgern!**  
Alle Teilnehmer erhalten ein gratis Exemplar des Buches „Gelassenheit gewinnt“

FORUM **it**

4. – 5. Oktober 2017  
Schlosspark Mauerbach, Mauerbach bei Wien  
[www.imh.at/servicedesk](http://www.imh.at/servicedesk)

Unser Partner:  
 **SCHACHINGER**  
techlog  
Branchenlogistik weitergedacht.

Kooperationspartner:  
 **VERLAG**  
**ÖSTERREICH**

09:00 Herzlich willkommen! Check-in bei Kaffee, Tee und Frühstück

09:30 Begrüßung und Eröffnung der Konferenz durch ihm und den Moderator

### Gemeinsames Eröffnungsplenum mit den Fachkonferenzen „SAM“ und „SecurITy“

#### Technology trifft Human Resource

##### 09:45 Digital Revolution – Ein Balanceakt zwischen Evolution und Revolution

Ing. Thomas Zapf, CIO, Head of Media Technology, Styria Media Group AG

##### 10:05 Blockchain – Eine Technik zwischen Hype und Wirklichkeit

- Wie die Blockchain die Welt verändert
- Vom Finanzsektor bis zur Musikindustrie: Wem bringt die neue Technologie etwas?
- Vor- und Nachteile der Blockchain

DI (FH) Max Tertinegg, Geschäftsführer, Coinfinity GmbH

##### 10:35 Roboter als Turbo für die Wirtschaft – Zukünftiges Leben mit intelligenten Maschinen

- Roboter heute und morgen: Wie sich die Welt durch Androide bereits verändert hat
- Potenzial von künstlicher Intelligenz für die digitale Gesellschaft und Wirtschaft

- Humanoide Roboter: Funktional, aber auch emotional?

Priv.-Doz. Dr. Florian Röhrbein, Senior lecturer at the research group "Robotics and Embedded Systems", Technische Universität München

##### 11:05 Zukunft der Menschheit: Was die Roboter-Revolution für uns bedeutet

- Wandel des Wandels: Vom continuous zum disruptive change
- Roboter als Arbeitskraft: Bedrohung und/oder Chance?
- Mensch-Roboter-Kooperation: Wie der Kollege Roboter helfen kann
- Kann eine Maschine besser sein, als der Mensch, der sie erfunden hat?
- Souveränität 4.0 für die Industrie 4.0

Mag.ª Monika Herbstrith-Lappe, Geschäftsführerin, Impuls & Wirkung – Herbstrith Management Consulting GmbH

##### 12:00 Gemeinsames Mittagessen

### Beginn der Fachkonferenz „Service Desk“

13:30 Begrüßung und Eröffnung durch ihm und den Vorsitzenden

#### Virtual Agents und der intelligente Service Desk

##### 13:35 Connecting Future & Reality: Integration von intelligenten Service Leistungen in bestehende Strukturen

- Chatbots, 3D-Druck & Service Drohnen: Disruptive Technologieentwicklungen als Chance für das ITSM?
- Virtual Agents: Ist die Zeit reif für virtuelle Agenten?
- Von Routine Requests zu komplexen Workflows: Was können Chatbots tatsächlich leisten?

DI Dr. mont. Manfred Fuchs, MBA, Director International Customer Service, Knapp AG

##### 14:15 Augment your workforce – wo Mensch und Maschine sich gut ergänzen

- Künstliche Intelligenz – Möglichkeiten der AI zur Verbesserung der CRM
- Überlegungen zur Wirtschaftlichkeit durch Einsatz von Chat und Artificial Intelligence (AI)
- Meilensteine und Stolpersteine
- Wie verändert AI die Anforderungsprofile der IT Abteilung?

15:00 Kaffeepause 

##### 15:30 Erlebnisvortrag Bei Anruf Mord!? Nie wieder Ärgern! Souveräne Gelassenheit gewinnt

Special

- Die Hauptursache für Ärger kennen und vermeiden
- Wie Sie dem Ärger erfolgreich vorbeugen können
- Kontrolle bewahren, wenn es darauf ankommt
- Was ist zu tun, wenn der Ärger schon da ist? (Runter von der Palme!)
- Techniken, um aus Ärger konstruktive Energie zu gewinnen
- Wie Sie ansprechen, was Sie stört
- Das Geschenk im Ärger sehen und als Motivation nutzen

Christian Bremer, Vortragsredner, Businesscoach, Experte für kraftvolle Gelassenheit und wirkungsvolles Stressmanagement

Alle Teilnehmer erhalten ein gratis Exemplar des Buches „Gelassenheit gewinnt“

17:00 Get-together mit Fingerfood und Erfrischungsgetränken im Ausstellungsbereich 

Auf der Veranstaltung präsentieren sich:

brainwaregroup

www.brainwaregroup.com

CORDAWARE  
INFORMATIONSLOGISTIK

www.cordaware.com

IBITECH

www.ibitech.com

KYBERNA

www.kyberna.com

08:30 Herzlich willkommen bei Kaffee & Tee

09:00 Begrüßung durch imh und den Vorsitzenden

### Service Strategy, Design & Operation

#### 09:05 Relevanter Content im richtigen Kontext: Systematisches Wissensmanagement

- Wissenskapital: Warum Erfahrungswissen so wertvoll ist
- Aktualität und Qualität: Wissen dokumentieren und wiederfinden
- Praktische Überlegungen zu Kosten, Aufwand & Nutzen
- Welche Tools eignen sich für Wissensmanagement?

MMag.<sup>o</sup> *Monika Straif*, Referatsleitung Servicedesk, JKU – Johannes Kepler Universität Linz

#### 09:45 Flexible und dynamische Prozessunterstützung für mehr Agilität

- Spezifische Anforderungen an IT-Prozesse unterstützen
- Integriertes Asset Management und Knowledge Base
- Service Portal mit Webshop
- Integration der CMDB in täglichen Prozessen

*Christoph Kubin*, IT-Systemadministrator, Kwizda Holding GmbH

10:15 Kaffeepause 

#### 10:45 Wie kann man Services ganzheitlich managen – Das helpLine 360 Grad Service Framework

- Basis für einen erfolgreichen Service ist der Servicekatalog
- Wie man Service Management Prozesse für Kunden und Mitarbeiter attraktiv gestalten kann
- Transparenz im Service Controlling – welche Kosten entstehen beim Service und welche Preise kann man bei internen/Externen Kunden kalkulieren und verrechnen?
- Kommt der Service auch beim Kunden/User an ?
- Wie kann man die Servicequalität von IT Services kontinuierlich sicherstellen und messen?

*Ing. Wolfgang Schwed*, Geschäftsführer, helpLine IT solutions GmbH

#### 11:15 Reduzierung des Callvolumens – welche Möglichkeiten gibt es?

- Massenstörung: Was kann der Service Desk tun?
- Schnelle und gezielte Anwenderinformation bei Störungen
- Self Service: Automatisches Ticketrouting

*Jochen Rudolf*, Senior Service Berater, DZ Bank AG (Deutschland)

#### 11:45 Globaler Service, eine interkulturelle Herausforderung: Zentralisierung im Service - Wie geht das?

- Globale Harmonisierung – Ressourcen- und Kostenersparnis oder Kontrollverlust?
- Wieviel Spielraum bleibt für Individualität?
- Mobil-Lösung der Kundendienst-Techniker – EINE Software-Plattform für alle europäischen Niederlassungen?
- Externe Partnerbetriebe – ist eine Integration möglich/sinnvoll?

*Mag. Anton Siegl*, Leitung Kundenservice & Logistik, VELUX Österreich GmbH

12:15 Mittagspause

### Servicekultur: Kundenbedürfnisse im Fokus

#### 13:30 One-size-fits-all war gestern: Was Anwender in Zukunft erwarten

- Fast & Furious: Kundenbedürfnisse im Wandel
- Implizite Erwartungshaltungen bezüglich Verfügbarkeit, Kosten, Supportzeiten
- Kundenanforderungen verstehen und identifizieren

#### 14:00 Wo fängt Servicekultur an, wo hört sie auf?

- Wünsche des Kunden mit der gegebenen Infrastruktur abgleichen: Was ist möglich?
- Bedienungsfreundlichkeit für den Anwender im Fokus
- Kostenfaktor: Wieviel Service ist leistbar?
- Suchzeiten reduzieren und Mehrfachpflege von Inhalten vermeiden

*DI Thomas Maderbacher*, Ltr. Kundendienst & Informationstechnologie, Wiener Netze GmbH

14:45 Kaffeepause 

### Next Generation Service Desk: Self-Service

#### 15:15 Do it yourself! IT-Self-Service-Portale und Anwender-Akzeptanz

- Kundenzufriedenheit erhöhen, Ticket-Volumen reduzieren & Kosten senken durch Self-Service?
- Mehr Aufgaben für den Endnutzer: Welche Probleme können Kunden auf eigene Faust lösen?
- Strategien zur erfolgreichen Einführung von Self-Service im Unternehmen
- Akzeptanzkriterien: User Frustration vorbeugen
- Nutzer proaktiv unterstützen: Wie „erzieht“ man Kunden Self-Service-Portale zu nutzen?

*Experte in Absprache*

15:45 Zusammenfassung – Diskussion – Fragen

16:15 Voraussichtliches Ende der Konferenz

pmcs.helpLine  
software gruppe

www.helpline-it.at

TOPdesk  
Service Management Simplified

www.topdesk.com/de

USU

www.usu.de

### Möchten Sie auf der Veranstaltung Ihr Unternehmen präsentieren (u.a. mit einem Fachvortrag)?



**Mag.ª (FH) Petra Pichler**  
Senior Sales Manager, Sponsoring & Exhibition  
Tel.: +43 (0)1 891 59 – 623  
E-Mail: petra.pichler@imh.at

### Teilnahmegebühr (exkl. 20% USt.)

Einschließlich Dokumentation, Mittagessen und Getränken pro Person:

Bei Anmeldung bis <b>21. Juli 2017</b>	<b>€ 895,-</b>
Bei Anmeldung bis <b>8. September 2017</b>	<b>€ 995,-</b>
Bei Anmeldung bis <b>4. Oktober 2017</b>	<b>€ 1.095,-</b>

### Teilnahmegebühr für Solution Provider (exkl. 20% USt.)

Einschließlich Dokumentation, Mittagessen und Getränken pro Person:

Bei Anmeldung bis <b>21. Juli 2017</b>	<b>€ 1.895,-</b>
Bei Anmeldung bis <b>8. September 2017</b>	<b>€ 1.995,-</b>
Bei Anmeldung bis <b>4. Oktober 2017</b>	<b>€ 2.095,-</b>

- Ich kann nicht teilnehmen, bestelle aber die Dokumentation nach der Veranstaltung zum Preis von € 245,- (exkl. 10% USt.)

### Veranstaltungsort

**Schlosspark Mauerbach**  
Herzog-Friedrich-Platz 1, 3001 Mauerbach

### Service und Kontakt



**Magdalena Ludl**, Senior Customer Service Manager  
Tel. +43 (0)1 891 59 – 0 | Fax +43 (0)1 891 59 – 200  
E-Mail: anmeldung@imh.at

- JA**, ich bestätige meine Teilnahme am Forum IT „Service Desk“ von 4. bis 5. Oktober 2017 in Mauerbach.

### 1. TeilnehmerIn

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

### 2. TeilnehmerIn

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

### 3. TeilnehmerIn

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

Ja, ich möchte Informationen aus dem Themenbereich „IT/Telekom“ per E-Mail erhalten.  TeilnehmerIn 1  TeilnehmerIn 2  TeilnehmerIn 3

Firma \_\_\_\_\_  
Straße \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_  
Branche \_\_\_\_\_

### Ansprechperson bei Rückfragen zu Ihrer Anmeldung:

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

### Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Genehmigung Ihrer Teilnahme zuständig?

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

Datum/Unterschrift

\*Bitte geben Sie Tel./Fax nur bekannt, wenn Sie an weiteren Informationen über unsere Produkte interessiert sind.

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und Ihre Rechnung. Bitte begleichen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin. Einlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei imh eingegangen ist. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. | **imh Qualitätsgarantie:** Stellen Sie am ersten Veranstaltungstag bis 12:00 Uhr mittags fest, dass die gebuchte Veranstaltung nicht Ihren Erwartungen entspricht, so können Sie Ihre Teilnahme abbrechen und erhalten von imh den vollen Betrag rückerstattet, oder Sie besuchen stattdessen eine andere gleichwertige Veranstaltung. | **Rücktritt:** Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen bei einem Rücktritt von Ihrer Anmeldung innerhalb von zwei Wochen vor der Veranstaltung die volle Tagungsgebühr verrechnen müssen. Eine Umbuchung auf eine andere Veranstaltung oder die Entsendung eines Vertreters ist jedoch möglich. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Planung: imh behält sich bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn die Absage vor. | Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit sind manche der vor-wendeten Begriffe in einer geschlechtsspezifischen Formulierung angeführt. Selbstverständlich wenden wir uns gleichermaßen an Damen und Herren.