

Online Round Table

Service Desk & BSM

Herausforderungen wie Künstliche Intelligenz und GenAI
Mit Konferenzvorschau zu Wien und Zürich



- **Betriebsmodelle für erfolgreiche Service Integration und gelungene Transformation –**
Markus Müller (TPA)
- **Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten –**
Emina Biscevic (Freshworks)
- **Artificial Intelligence updated –**
Erwin Bratengeyer (vorm. Donauuniversität Krems)

CON●ECT
INFORMUNITY
BITSeN.ch

Montag, 12. Februar 2024
15.15–16.15 Uhr

online

ReferentInnen:

Emina Biscevic (Freshworks), **Erwin Bratengeyer** (vorm. Donauuniversität Krems), **Markus Müller** (TPA) und weitere

Moderation:

Bettina Hainschink (CON●ECT), **Mathias Traugott** (Punctdavista)

Bei freiem Zugang.
Anmeldung erforderlich!

Mit freundlicher Unterstützung von:



AGENDA

15.15 Betriebsmodelle für erfolgreiche Service Integration und gelungene Transformation

Markus Müller (TPA)

15.45 Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten

Emina Biscevic (Freshworks)

16.00 Artificial Intelligence updated

Erwin Bratengeyer (vorm. Donauuniversität Krems)

16.15 Ende der Veranstaltung

Betriebsmodelle für erfolgreiche Service Integration und gelungene Transformation

Es geht neben der Implementierung von Service- und Prozessmodellen häufig in Transformationen darum zu analysieren, welche Fähigkeiten es sein werden, die das Unternehmen zu künftig benötigen wird. Der große Vorteil ist, dass es im Bereich der digitalen Transformation klar definierte Rahmenwerke für Fähigkeiten (die sogenannten Skill-Frameworks) gibt. Mit deren Hilfe können Transformationsmanager:innen oder Berater:innen einzelnen, aber auch ganzen Gruppen und Organisationen eine Standortbestimmung geben. Wenn wir den aktuellen Skill-Level kennen, dann können wir diesen den zukünftig benötigten Skill-Levels und -Kapazitäten gegenüberstellen. Auf diesen Erkenntnissen basierend konnten wir Entwicklungspläne für Schlüsselpositionen, Transformationspläne für Abteilungen wie auch Trainings und Recruiting-Maßnahmen ableiten.



Markus Müller (TPA)

Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten

IT-Führungskräfte sind ständig auf der Suche nach den richtigen Tools, um Effizienz, Skalierbarkeit und Engagement innerhalb ihrer IT-Service-Organisationen



Emina Biscevic
(Freshworks)

zu ermöglichen.

Dieser Vortrag gibt einen Einblick in die innovative Welt der generativen KI und ihr Potenzial, die Art und Weise zu revolutionieren, wie Unternehmen leistungsstarke und zuverlässige Service-Management-Teams aufbauen und verwalten. Erfahren Sie, wie Unternehmen mit der richtigen KI und Automatisierungsgestützten Tools nicht nur die Mitarbeitererfahrung verbessern, sondern auch die Produktivität und Entscheidungsfindung auf ein neues Niveau bringen können.

Die wichtigsten Diskussionspunkte:

- Analyse der Schwierigkeiten, mit denen die IT-Abteilung konfrontiert ist, wenn es darum geht, das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und die IT-Kosten zu optimieren.
- Erforschung der Leistungsfähigkeit und des Potenzials der generativen KI bei der Erweiterung der KI-Funktionen zur Schaffung einer menschlicheren Mitarbeitererfahrung.
- Nutzung von KI und Automatisierungsgestützten Tools zum Aufbau effizienter, skalierbarer und produktiver IT-Serviceorganisationen.

Artificial Intelligence updated

An der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf der Basis künstlicher Intelligenz (KI) wird weltweit mit hoher Intensität gearbeitet. In diesem Vortrag werden die neuesten Eigenschaften im Bereich der



Erwin Bratengeyer
(vorm. Donauuniversität Krems)

KI dargestellt, kontroverse Perspektiven bezüglich der potenziellen Vorteile und Risiken der KI werden beleuchtet und durch eine Vielzahl an Bild- und Tonmaterial unterstützt. Technologische, gesellschaftspolitische und philosophische Aspekte werden herangezogen, um auf die möglicherweise unterschätzten Auswirkungen künstlicher Intelligenz hinzuweisen und ein erhöhtes Bewusstsein für allenfalls unvorhersehbare Herausforderungen zu schaffen.

Referenten

Emina Biscevic ist im Führungsteam von Freshworks Europa aktiv und leitet in Ihrer Rolle als Senior Manager das deutschsprachige Vertriebsteam.

Zusammen mit ihrem Team bei Freshworks unterstützt sie sowohl mittelständische Betriebe, als auch Großunternehmen innerhalb der DACH Region bei der holistischen Umsetzung ihrer digitalen Transformationsprozesse.

DI Dr. Erwin Bratengeyer studierte Philosophie an der Universität Wien und Elektrotechnik an der TU Wien. Nach dem Studium war er freiberuflich im Bereich E-Learning tätig und leitete die F&E-Abteilung der Focus electronics GmbH. Seit 1996 war er an der Donau-Universität Krems tätig, zunächst als Lehrgangsleiter und Lektor, danach leitete er das E-Learning Center. Erwin Bratengeyer veranstaltete europaweit einschlägige Konferenzen zum Thema Bildungstechnologien und ist seit 2021 im Ruhestand.

Markus Müller ist eine erfahrene Führungspersönlichkeit auf dem Gebiet der digitalen Beratung, die insbesondere die Transformation zu modernen Betriebsmodellen umfasst, die auf einem Multi-Provider Management basieren. Er ist ein anerkannter Vordenker im Bereich Service Integration und Management (SIAM) und verfügt über 29 Jahre Berufserfahrung. Vor seiner jetzigen Tätigkeit bei TPA als Partner für Digitalisierung war er Group Vice President für »Service and Supply Integration« bei ABB und Präsident des österreichischen itSMF. Markus Müller verfügt über eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der erfolgreichen Umsetzung von Programmen zur digitalen Transformation und im Lieferantenmanagement.

Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. **BITSeN.ch**

Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verbunden. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen **CON•ECT BUSINESS ACADEMY** ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. EAM und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

Das **Österreichische IT Service Management Forum (itSMF)** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

Symposium

Service Desk und ITSM 2024

12. März 2024, Erste Campus, Wien

- Zukunft des Service Desk, Agilität und Service-management
- Artificial Intelligence Trends 2024 by Erwin Bratengeyer
- ITSM im Wandel: KI als Schlüssel für Spitzenleistungen in der Unternehmenszukunft
- Cybersecurity und Cloud Computing Strategien
- Betriebsmodelle für erfolgreiche Serviceintegration
- Digitalisierung und Automatisierung im Unternehmen: Wo bleibt der Mensch?
- DevOps: Wenn der Betrieb entwickelt und die Entwickler betreiben – oder doch nicht?
- Die Rolle des »Service Owners«
- Datenstrategien und der Wertbeitrag der Daten für Services im Unternehmen
- Best Practices von Unternehmen und Networking

Info und Anmeldung: www.conect.at

Service Desk Forum 2024: KI, Automatisierung, Nachhaltig- keit & Best Practices

17. April 2024, Technopark, Zürich

- Keynote: Artificial Intelligence Trends (Erwin Bratengeyer)
- Mit Podiumsdiskussion zu Artificial-Intelligence-Anwendungen & IT-Nachhaltigkeit
- AI OPS – Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb, Maschine Learning, Sprache ...
- IT-Transformation: Betriebsmodelle für erfolgreiche Service Integration und gelungene Transformation durch gezieltes Skill Matching
- Digitalisierung und Automatisierung im Unternehmen: Wo bleibt der Mensch? (Self Service)
- Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität. Warum sich IT-Leiter interessieren sollten
- Datenstrategien und der Wertbeitrag der Daten für Services im Unternehmen
- Cybersecurity, Cloud Security und Cloud-Strategien
- Best Practices aus Unternehmen

Info und Anmeldung: www.conect.at

An
CON•ECT Eventmanagement
1070 Wien, Kaiserstraße 14/2
Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: registration@conect.at
<http://www.conect.at>

Anmeldung

- Ich melde mich zum Online Round Table »Service Desk & BSM« am 12. Februar 2024 kostenfrei an.
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weiter Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

Zielgruppe: MitarbeiterInnen in Rechenzentren, IT-Entscheidungs-trägerInnen, Strategen der Unternehmensleitung, LeiterInnen Help Desk & Call Center, Entscheidungsträger aus Organisation, Kommunikation und Customer Care, UnternehmensberaterInnen und ProjektleiterInnen der großen Unternehmen und der IT- & Telekom-Branche im deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland, Schweiz), Service Provider, Revisoren und Auditoren.

ANMELDUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

STORNIERUNG: Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungs-

gebühr in Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.