

Service Desk Forum 2024: KI, Automatisierung, Nachhaltigkeit & Best Practices

Am 17. März 2024 fand auch dieses Jahr wieder das IT-Servicemanagement Forum im Technopark Zürich statt, dieses Jahr bereits zum 21. Mal. Das Event, welches von BITSeN.ch und itSMF Austria in bewährter Partnerschaft mit dem CON•ECT Eventmanagement gemeinsam veranstaltet wurde, konnte zahlreiche Teilnehmer und Teilnehmerinnen bei dem 21. Swiss Business & IT-Servicemanagement Forum 2024 und der parallel stattfindenden Swiss IT-Enterprise Architecture Tagung begrüßen.

Artificial Intelligence Trends

Erwin Bratengeyer (vorm. Donau-Universität Krems): An der Weiterentwicklung und Verbreitung von Systemen auf der Basis künstlicher Intelligenz (KI) wird weltweit mit hoher Intensität gearbeitet. In diesem Vortrag wurden die neuesten Errungenschaften im Bereich der KI dargestellt, kontroverse Perspektiven bezüglich der potenziellen Vorteile und Risiken der KI 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.



Erwin Bratengeyer
(vorm. Donau-Universität Krems)

innovative Welt der generativen KI ein.

Durch die Nutzung von KI und automatisierungsgestützten Tools können Unternehmen nicht nur die Mitarbeitererfahrung verbessern, sondern auch die Produktivität und Entscheidungsfindung auf ein neues Niveau bringen. Müller erläuterte, wie die generative KI dazu beitragen kann, eine menschlichere Mitarbeitererfahrung zu schaffen, indem sie die Fähigkeiten der IT-Teams erweitert und optimiert.

In einer interaktiven Diskussion wurden verschiedene Aspekte der generativen KI und ihrer Anwendung in IT-Serviceorganisationen beleuchtet. Die Teilnehmer tauschten ihre Erfahrungen aus und diskutierten die Möglichkeiten und Herausforderungen bei der Implementierung von KI-gestützten Lösungen.

Abschließend unterstrich Voigtlaender die Bedeutung einer ganzheitlichen Strategie für den Einsatz von KI im ITSM und ermutigte die Teilnehmer, offen für neue Technologien und Innovationen zu sein, um ihre IT-Serviceorganisationen effizienter, skalierbarer und produktiver zu gestalten.

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



Felix Voigtlaender
(Freshworks)

Der Vortrag von **Felix Voigtlaender** von Freshworks konzentrierte sich auf die Herausforderungen, denen IT-Abteilungen gegenüberstehen, wenn es darum geht, Mitarbeiter zu engagieren, die Produktivität zu steigern und gleichzeitig die Kosten zu optimieren. Müller betonte die Bedeutung der richtigen Tools und Technologien, um diese Ziele zu erreichen, und führte die Zuhörer in die

IT-Kommunikation im Service Desk / Entstehung und Evolution einer Schweizer Softwarelösung

Dominik Lonati: Die IBITECH AG, ein erfahrener Hersteller von Standardsoftwarelösungen, teilte ihre über 15-jährigen Erkenntnisse aus intensiver IT-Kommunikation im Service Desk. Ursprünglich entstand die Lösung als Antwort auf eine Herausforderung im Gesundheitswesen. Der IT-Leiter stand vor der Aufgabe, in einer



Dominik Lonati
(ibitech)





Stephan Lubach
(Implenia AG)

komplexen 365/24/7 Spitalumgebung während eines geplanten Serviceausfalls gezielt und effektiv die richtigen Nutzer zu informieren. Die Zielsetzung war klar: Informationen sollten nur diejenigen Ärzte und Mitarbeiter erreichen, die unmittelbar von dem Serviceunterbruch betroffen waren. Traditionelle E-Mail-Benachrichtigungen erwiesen sich als unzureichend. Auf der Suche nach einer praxisnahen und einfachen Lösung, die sich leicht implementieren und nutzen lässt, wurde klar, dass keine vorhandene Lösung den Anforderungen entsprach. Dies war die Geburtsstunde von IBI-aws, einer innovativen Schweizer Softwarelösung für die IT-Kommunikation. Sie hat sich von KMUs bis zu Weltkonzernen bewährt und ist out-of-the-box nutzbar.

Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Best Practices – Cordaware bestinformed im Einsatz bei der BITMARCK-Unternehmensgruppe

Daniel Liedtke von BITMARCK berichtete über die Anwendung »bestinformed« der Firma Cordaware GmbH, mit der sie die bisherigen Methoden und Prozesse zur Störungs- sowie Informationskommunikation in der BITMARCK-Unternehmensgruppe ergänzt werden.

Anhand verschiedenster Schnittstellen wird ein hoher Grad an Automatisierungsmöglichkeiten geboten, um unternehmenskritische Informationen noch schneller und, wenn gewünscht, systemgesteuert zu kommunizieren.

Durch die Echtzeitmeldung am Bildschirm aller betroffenen Mitarbeiter wird das Call- und Ticketaufkommen signifikant reduziert.

Für den Kunden werden Wartezeiten in der Hotline vermieden und aufwendige Suchen im Intranet abgelöst, da alle



Daniel Liedtke
(BITMARCK)

wichtigen Meldungen direkt auf dem Monitor des Endanwenders erscheinen.

Dabei werden Meldungen verschiedenster Art in Form eines Laufbands oder eines Pop-up-Fensters binnen weniger Sekunden zielgerichtet nach Applikationen oder Anwendergruppen direkt auf Tausende Desktops verschickt.

Mit dieser Flexibilität lassen sich alle denkbaren Sachverhalte von Informationen, von einer Service-Einschränkung/-Wiederherstellung über direkte Wartungsmeldungen bis hin zur Gefahrenabwehr und Bildschirmsperrung, vom Service Desk steuern.

From process to results, high integration and “low-code” make any business highly sustainable

Andrea Cherubini (UBS, ITSMFch, Université de Montpellier) combines his experience from UBS to itSMF Switzerland with his long-term role as an IT professional and lecturer to showing how companies are sustainable from an IT Service Management end-to-end point of view; meeting all business needs with a perfect map of digitalised critical processes using a valuable mix of native integration, automation and low-code approach.

The value is carried on by tightly and natively integrated processes with a developed automation using a low-code approach such as marketing (covering the complete customer journey), contact onboarding/enrolling, editorial planning and communication, membership, and billing (new and annual renewal), events management and engagement (live chat and chatbot), web and social content management with traffic tracking and other processes such as document digital sign-off, office automation, and collaboration.

The turnkey and cost effective solution proposed brings the company to an upper competitiveness level as one of many benefits by having people more empowered to the core business instead of repetitive administrative tasks.



Andrea Cherubini
(itSMF CH)

AGENDA DER VERANSTALTUNG

Artificial Intelligence Trends

Erwin Bratengeyer (vorm. Donau-Universität Krems)

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

Felix Voigtlaender (Freshworks)

IT-Kommunikation im Service Desk: Entstehung und Evolution einer Schweizer Softwarelösung

Dominik Lonati (Ibitech), Stephan Lubach (Implenia AG)

Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Best Practices – Cordaware bestinformed im Einsatz bei der BITMARCK-Unternehmensgruppe

Daniel Liedtke (BITMARCK)

Betriebsmodelle für erfolgreiche Service-Integration – Gelungene Transformationen durch gezieltes Skill-Matching

Markus Müller (TPA Unternehmensberatung GmbH)

From process to results, high integration and “low-code” make any business highly sustainable

Andrea Cherubini (itSMF CH)

Traumfirma Methode – Best Practice – Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und Effizienz

Werner Siedl (Traumfirma GmbH)

Enterprise IT-Servicemanagement zukunftsorientiert ausrichten

Ernst Tiemeyer (IT-Consultant)



Felix Voigtlaender (Freshworks)



Daniel Liedtke (Bitmark)

Erfolgreiche Service-Integration und gezieltes Skill-Matching

Markus Müller von der TPA Unternehmensberatung sprach über die Herausforderungen und Lösungen im Rahmen der digitalen Transformation, die das Managementteam für die nächsten drei Jahre festgelegt hatte. Er betonte die Notwendigkeit, die zukünftigen Fähigkeiten des Unternehmens zu analysieren und zu identifizieren.



Markus Müller (TPA)

Dabei hob er die Vorteile von klar definierten Rahmenwerken für Fähigkeiten, sogenannten Skill-Frameworks, hervor. Müller beschrieb, wie er als externer Berater die zugrundeliegende Methodik angewendet und verfeinert hat. Dabei ging er auf die Zuordnung von Fähigkeiten zu Prozessrollen und Positionen ein und stellte typische Rollen im Service Management vor.

Abschließend erläuterte Müller die Vorteile einer Skill-zentrierten Transformationsplanung und betonte die Bedeutung des professionell durchgeführten Skill-Managements für die Zukunftsfähigkeit von Unternehmen. Er verdeutlichte, wie diese Methode die Transformation erleichtern und konkrete Risiken ansprechen oder Vorteile erzielen kann.

Traumfirma Methode – Best Practice für Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und Effizienz



Werner Siedl (Traumfirma GmbH)

Werner Siedl erläuterte in seinem Vortrag, dass die Mitarbeiterzufriedenheit, Bindung und Effizienz zu optimieren harte Zukunftsarbeit ist.

Mit einfachen Metaphern und Methoden wurde die neue Traumfirma-Methode vorgestellt. Schnell, einfach und effektiv wird der Wandel vom »ICH« zum »WIR« transparent, gemeinsam mit allen Mitarbeitern umgesetzt für zukünftigen Wachstum und Innovation. Er thematisierte die Bedeutung des Stress- und Energie Level der Mitarbeiter und welcher wirtschaftlicher Schaden durch unzufriedene Mitarbeiter entsteht.

Enterprise IT-Servicemanagement zukunftsorientiert ausrichten

Der Consultant **Ernst Tiemeyer** thematisierte die Bedeutung des Enterprise IT-Servicemanagements im Zeitalter von Digitalisierung und KI. Ausgehend von einem Maturity Assessment wurden strategische Festlegungen getroffen und inspirierende Zukunftslösungen wie Spracherkennung im Remote Support, Self Service und digitale Serviceplattformen vorgestellt.



Ernst Tiemeyer (Consultant)

Videos und Papers der Veranstaltung

- ✔ [Künstliche Intelligenz updated – Erwin Bratengeyer \(vorm. Donau-Universität Krems\)](#)
- ✔ [Gen KI im ITSM: Steigerung von Mitarbeitererfahrung & Produktivität – Warum sich IT-Leiter interessieren sollten – Felix Voigtlaender \(Freshworks\)](#)
- ✔ [IT-Kommunikation im Service Desk: Entstehung und Evolution einer Schweizer Softwarelösung – Dominik Lonati \(IBITECH AG\), Stephan Lubach \(Implemia AG\)](#)
- ✔ [Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Best Practices – Cordaware bestinformed im Einsatz bei der BITMARCK-Unternehmensgruppe – Daniel Liedtke \(BITMARCK\)](#)
- ✔ [Betriebsmodelle für erfolgreiche Service-Integration – Gelungene Transformationen durch gezieltes Skill-Matching – Markus Müller \(TPA\)](#)
- ✔ [From process to results, high integration and »low-code« make any business highly sustainable – Andrea Cherubini \(UBS AG, itSMF CH\)](#)
- ✔ [Traumfirma Methode – Best Practice – Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und Effizienz – Werner Siedl \(Traumfirma\)](#)
- ✔ [Enterprise IT-Servicemanagement zukunftsorientiert ausrichten – Ernst Tiemeyer \(IT-Consultant\)](#)



Networking mit Cordaware, Freshworks, Ibitech und itSMF



Die Veranstalter

Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz. 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 verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

BITSeN.ch

In der **CON•ECT Business Academy** bieten wir Ihnen ein umfassendes

**CON•ECT
BUSINESS ACADEMY**

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 nicht-kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

Die Veranstaltung wurde unterstützt von:



BITSeN.ch

itSMF
IT Service Management Forum
Austria

**CON•ECT
INFORMUNITY**

**CON•ECT
EVENTMANAGEMENT**

CON•ECT Eventmanagement GmbH
1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10

E-Mail: office@conect.at
http://www.conect.at