

23. EUROFORUM-Jahrestagung | 27. und 28. Juni 2017, Köln

# Service Desk & Service Management World 2017

Digitalisierung als  
Bindeglied der bimodalen IT

## Das „Klassentreffen“ für Entscheider aus Service & Support!

**INSPIRATION:** zukunftsweisende Themen und Impulsvorträge

**INTERAKTION:** aktive Diskussionsmöglichkeiten sowie Live-Abstimmungen

**INSIGHTS:** aktuelle Informationen aus erster Hand

**OPEN SPACE:** intensiver Austausch unter Fachkollegen

**NETWORKING:** bestehende und neue Kontakte treffen

**FACHAUSSTELLUNG:** vertiefende Expertengespräche

**AWARD-VERLEIHUNG:** von den besten lernen – Service Globe 2017

## Mit Praxisbeiträgen u. a. von:

adidas Group | AXA Technology Services Germany GmbH | Baloise Group |

Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG | Carl Zeiss AG | Flughafen München GmbH |

Heidelberger Druckmaschinen AG | Institut für Customer Experience Management | MEDIATOR GmbH |

RWTH Aachen University | Pizolbahnen AG | Samhammer AG | Stadt Mannheim | Steinbeis-Hochschule Berlin |

Vodafone Group



## Digitalisierung als Bindeglied der traditionellen und agilen IT Architektur?

Das diesjährige 23. Branchentreffen stellt den Erfahrungsaustausch zu einer sogenannten „bimodalen IT“ in den Mittelpunkt.

Dabei wird zum einen der strategische Hintergrund traditioneller und agiler Service Architekturen beleuchtet. Zum anderen diskutieren wir mit Ihnen die damit zusammenhängende Bedeutung für die tägliche Praxis im Service Betrieb. Inwieweit die vielfach beschworene „bimodale IT“ tatsächlich einen Gegensatz beschreibt, oder sich gar beide Modelle einander bedingen, ist bisweilen strittig. Ebenso verhält es sich bezogen auf die Frage, welcher Modus sich durchsetzen wird. Letztlich entscheidet auch hier der Kunde, der Anwender im Business. Seinem Blick von „außen“ und damit der wahrgenommenen Positionierung zwischen traditioneller und agiler IT Architektur können wir uns nicht entziehen. In diesem Bewusstsein ist es notwendig, aktiv eine konkrete strategische Positionierung des Service Betriebs für die Kunden anzustreben und sich nicht in diesem bimodalen Spannungsbogen treiben zu lassen.

Das diesjährige Leitmotiv spiegelt auch die vom Fachbeirat vorgenommene deutliche Öffnung der Veranstaltung an sich wider, indem wir die „Service Desk World“ bereits seit dem letzten Jahr als „Service Desk & Service Management World“ konzipiert haben. Wenn Sie dabei das „IT“ in der „Service Management World“ vermissen, befinden Sie sich direkt im Kern der Diskussion des Fachbeirats. Wir sehen das „IT“ nicht vordergründig, eher inkludiert und als Mittel zum Zweck für das „Business“, aber auch für „non IT Belange“.

Auch in diesem Jahr legen wir besonderen Wert darauf, dass der bisweilen „familiäre“ Charakter des Branchentreffens gewahrt bleibt. 2017 bieten wir Ihnen erneut einen Marktplatz mit exklusiven Informationen und vielen Möglichkeiten, Ihr Netzwerk zu erweitern. Erstmals laden EUROFORUM und net!IT sie herzlich zu einem Get-together am Vorabend ins „Brauhaus Köln – StäV Rudolfplatz“ ein. Seien Sie dabei!

Ich freue mich auf einen persönlichen Austausch und eine inspirierende Tagung in Köln.



**Stephan Schramm**  
Vorstand net!IT

### ZIELGRUPPE

- Leiter Service Desk, Helpdesk, Service Center
- Leiter IT-Support, IT-Service, Desktop Service
- Leiter IT-Operations Center
- IT-Manager, ITSM-Manager
- Prozess-Manager Service Operations
- Call Center und Customer Care Manager
- Mitglieder der Geschäftsleitung



2016 gewann die Baloise Group den Service Globe aufgrund der kontinuierlichen Entwicklung des Service Desk, unter der Überschrift „Supportkonzept der Zukunft“. Einen Sonderpreis für „technische Innovation“ ging an die Firma Samhammer AG.

## SERVICE GLOBE AWARD – der Oscar für Service Desk & Service Management

**Bewerben Sie sich bis zum 19. Mai 2017**

Im Rahmen der Service Desk & Service Management World verleiht EUROFORUM jährlich den Service Globe Award, die Auszeichnung für zukunftsorientierte Lösungsideen und -ansätze im Bereich Service Desk und Service Management. Nehmen Sie diese einzigartige Möglichkeit wahr und ...

- machen Sie die Stärken Ihres Service im Unternehmen bekannt
- zeichnen Sie die exzellenten Leistungen Ihrer Mitarbeiter aus
- nutzen Sie den Service Globe für Ihr internes und externes Marketing

Der zeitliche Aufwand für Sie als Bewerber ist insgesamt überschaubar. Die Bewerbung zum Service Globe ist kostenfrei. Bewerben können sich Service Desks und Service Organisationen aller Größen unabhängig davon, ob die Serviceleistungen intern oder/und extern erbracht werden.

Sämtliche Informationen zum Ablauf der Bewerbung finden Sie auf unserer Website [www.servicedeskworld.de](http://www.servicedeskworld.de)

### Die Bewerbungsunterlagen erhalten Sie von Jacqueline Birke:

E-Mail: [jacqueline.birke@euroforum.com](mailto:jacqueline.birke@euroforum.com),  
Telefon +49 (0)2 11.96 86 – 35 27.

### JURY DES SERVICE GLOBE AWARD:

**Miguel-Angel Jiménez**, Director IT Support Services,  
Bank Julius Baer & Co. AG

**Stephan Schramm**, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.

**Eva-Maria Zeckey**, Consultant, FCS Consulting GmbH

### FÜR DIE INHALTLICHE UNTERSTÜTZUNG DANKEN WIR DEM FACHBEIRAT:



**Michael Niekut**, Bereichsleiter Service Operation Center, HUK-COBURG

**Stefan Reinle**, Director Multi Provider Control, Carl Zeiss AG

**Stephan Schramm**, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.

**Heinz Watermann**, Desktop Services, METRO SYSTEMS GmbH

**Eva-Maria Zeckey**, Consultant, FCS Consulting GmbH



ab 19.00

## Networking am Vorabend

EUROFORUM und net!IT laden Sie herzlich zu einem Get-together ins „Brauhaus K.A. Pütz“ ein.

Treffen Sie in ungezwungener Atmosphäre alte Bekannte und knüpfen Sie neue Kontakte. Wir freuen uns auf Sie!

# ERSTER KONFERENZTAG | DIENSTAG, 27. JUNI 2017

9.00 – 9.30

Empfang und Check-In

## PLENUM

9.30 – 9.50

### Begrüßung durch EUROFORUM und Eröffnung der 23. Jahrestagung durch die Vorsitzenden



Stephan Schramm,  
Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e.V.



Matias Eugster, Partner, Geschäftsführer,  
Karer Consulting

9.50 – 10.30

### 2bi or not 2bi – Haben Service Desk und Service Management im Zeitalter der bimodalen IT noch Ihre Daseinsberechtigung?

- Was ist denn nun los?  
Plötzlich haben wir zwei IT Abteilungen
- Zu welcher IT gehören Service Desk und Service Management jetzt eigentlich?
- Braucht eine IT der zwei Geschwindigkeiten auch einen Service Desk und ein Service Management der zwei Geschwindigkeiten?
- Haben wir unsere Hausaufgaben gemacht?



Stefan Reinle,  
Director Multi Provider Control,  
Carl Zeiss AG

10.30 – 11.00

### Chatbots – Wohin geht die Reise?

- Vom Chat zum Chatbot
- Chatbots und künstliche Intelligenz
- Integration von Chatbots in Service Prozesse



Julian Jobstreibizer,  
Solution Sales Manager,  
PIDAS Aktiengesellschaft

KEYNOTE

11.00 – 11.15

### Fragen und Diskussion

11.15 – 11.45 Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

11.45 – 12.15

### IT Service Management in der öffentlichen Verwaltung

- Vom Techniklieferant hin zu einem kundenorientierten Serviceprovider
- Ein neues Rollenverständnis:  
die IT Abteilung als Dienstleister
- Kundenzufriedenheit und Prozessreifegrad als Erfolgsindikator?



Thomas Schauder,  
Fachbereich Informationstechnologie,  
STADTMANNHEIM<sup>2</sup>

12.15 – 12.45

### Zertifiziertes Qualitätsmanagement im IT-ServiceDesk der RWTH Aachen – nötig oder unnötig?

- Steigendes Dienstleistungsportfolio
- Steigende Nutzerzahl, zunehmend auch externe Partner
- Vielfältige Prozesse
- Komplexere Anfragen
- Häufig wechselnde Mitarbeitende
- Sicherstellung von gleichbleibender hoher Servicequalität



Ingo Hengstebeck,  
stellv. Abteilungsleiter



und  
Dr. Markus Baum, IT-SD Mitarbeiter,  
RWTH Aachen University

12.45 – 13.00

### Fragen und Diskussion

13.00 – 14.00 Networking-Lunch & Ausstellungsbesuch

## VORTRAGSFORUM

Profitieren Sie von Erfahrungsberichten und Best Practices aus verschiedenen Unternehmen.

14.00 – 14.25

SERVICE GLOBE AWARD 2013



### Global IT Service Desk

- Imagewandel des Service Desk im Unternehmen
- Die richtige ownership und SLAs
- Die richtige Kombination zwischen Selfservice und Service Desk
- Auswahl des richtigen Outsourcingpartners und Deliverystandorts



Darius Langner,  
Director Operations IT Service,  
Global IT – Infrastructure Operations, adidas Group

14.25 – 14.50

SERVICE GLOBE AWARD 2014



### Classic Ticketing in der ITSM 2020 Umgebung – Reicht das für dynamische IT-Landschaften?

- Konzernübergreifender Tooleinsatz – Geht das?
- Ein IT-Tool unter vielen vs. Herzkammer der IT!
- Innovative IT Anforderungen – Wie leistungsfähig muss die zukünftige ITSM Umgebung sein?



Jörg Westermair,  
Leiter Service Operations,  
Flughafen München GmbH

## INTERAKTIVES FORUM

Kurze Impulsvorträge und anschließende Gruppendiskussion: Bringen Sie sich aktiv ein und gestalten Sie die Inhalte mit.

Begrenzte Plätze!

14.00 – 14.50

### Klassifizierung von Tickets mittels eines Servicemodells

- Was ist ein Servicemodell?
- Was hat ein Servicemodell mit einem Servicekatalog zu tun?
- Welche Vorteile hat die Klassifizierung mittels eines Servicemodells?
- Welche Schwierigkeiten ergeben sich?



Lothar Buhl,  
Geschäftsführer,  
FCS Consulting GmbH

14.50 – 14.55 Möglichkeit zum Raumwechsel

14.55 – 15.20

SERVICE GLOBE AWARD 2016



### People make the difference:

#### Sarah bewegt uns und unser Unternehmen

- Wer ist Sarah? – the baloise story
- Wer ist unsere Sarah – the helpdesk story
- Soil, core and bets
- Eine neue Organisation für den Helpdesk: Run and build
- Story in action: change happens
- Wir bewegen uns
- Erste Ergebnisse



Vincent Berbett  
und



Anke Goossens, Problem Management, Corporate IT,  
Baloise Group

15.20 – 15.45

SERVICE GLOBE AWARD „SONDERPREIS“ 2016



### KI halbiert Lösungszeit und Servicekosten



Arne Koepke,  
Geschäftsbereichsleitung, Business Unit Manager,  
Samhammer AG

14.55 – 15.45

### Incident- und Problem-Management bei führenden Großunternehmen

- Best Practice: Problem Solving für Astronauten, Incident- und Problemmanager
- Projektvorstellung: Situation, Methodik und Ergebnisse
- Projektbeispiele: Vodafone und Deutsche Bank
- Ausblick und Zukunft



Jens Refflinghaus,  
Senior Consultant – Market Leader Germany,  
Kepner-Tregoe Deutschland LLC und

Udo Kühnemund, Senior Referent IT Operations, Vodafone DE

15.45 – 16.30 Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

16.30 – 17.30

OPEN SPACE

**Interaktive Diskussion an Thementischen**

Die Teilnehmer erhalten die Gelegenheit, sich an Thementischen intensiv auszutauschen. Zeitfenster pro Thementisch: 20 Minuten unter Leitung von:



Matias Eugster,  
Partner, Geschäftsführer,  
**Karer Consulting**



Miguel-Angel Jiménez,  
Director IT Support Services,  
**Bank Julius Baer & Co. AG**



Thorsten Rehahn,  
IT Service Desk & Prozesse,  
**Heidelberger Druckmaschinen AG**



17.30 – 18.15

SPECIAL

**Der Flirt mit dem Kunden – Für den ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance**

- Gewinner erkennt man am Start – Verlierer auch
- Das Automatenprinzip – wichtiges Element in der Kundenbeziehung
- Bindung wird nur durch Begegnung erzeugt – deshalb brauchen wir mehr Begegnungsqualität
- Vertrauen lässt sich nicht digitalisieren – nur der Mitarbeiter macht den Unterschied – sein Ladezustand entscheidet ...



Michael Bauer,  
Gründer,  
**TheQualityMakers und Autor**

18.15

**Noch Fragen?**

18.20

Ende des ersten Konferenztages

ab 19.00

**Abendveranstaltung mit Verleihung des SERVICE GLOBE 2017**

Kommunikativer Ausklang des ersten Konferenztages: Seien Sie gespannt auf die Verleihung des **SERVICE GLOBE AWARDS**, den Oscar für Service Desk & Service Management. Genießen Sie einen Abend mit interessanten Gesprächen, wertvollen Kontakten und kulinarischen Köstlichkeiten.



**ZWEITER KONFERENZTAG | MITTWOCH, 28. JUNI 2017**

+++++ Wählen Sie aus zwei parallelen Sessions +++++

**VORTRAGSFORUM**

Profitieren Sie von Erfahrungsberichten und Best Practices aus verschiedenen Unternehmen.

9.00 – 9.40

SPECIAL

**Konfliktmanagement: Gestalten von herausfordernden Kommunikationsprozessen**

- Zentrale Aspekte eines konstruktiven Miteinanders: Das WIE und das WAS
- Geschäftsprozesse optimieren: Höhere Zufriedenheit durch effektive Kommunikation
- Konstruktiver Umgang mit Konflikten: Verständnissicherung – Strukturierung – Interessenorientierung
- Mit mediativer Kompetenz nah am Kunden bleiben



Stefan Kessen,  
Geschäftsführer,  
**MEDIATOR GmbH**

**INTERAKTIVES FORUM**

Kurze Impulsvorträge und anschließende Gruppendiskussion: Bringen Sie sich aktiv ein und gestalten Sie die Inhalte mit.

Begrenzte Plätze!

9.00 – 9.40

**Wissensmanagement im IT-ServiceDesk der RWTH Aachen – „wieso, weshalb, warum“?**

- Vielfältiger Dienstekatalog
- Zahlreiche zeitlich begrenzt gültige Informationen (Wartungsarbeiten, Störungsmeldungen etc.)
- Umfassende, sehr vielfältige interne und externe Dokumentationsorte und -plattformen
- Heterogene Mitarbeitendenschaft und hohe Fluktuation an der Hochschule
- Unterschiedlichste Kommunikationspartner und -kanäle



Ingo Hengstebeck, stellv. Abteilungsleiter und Dr. Markus Baum, IT-SD Mitarbeiter, RWTH Aachen University

9.40 – 9.45 Möglichkeit zum Raumwechsel

9.45 – 10.25

**Mit ky2help® zu einer neuen Servicequalität am Pizol**

- Die Herausforderungen der Pizolbahnen AG
- Gestern war USP – Heute ist NOW
- Service Management Tool im Einsatz auf 470 ha



Klaus Nussbaumer,  
CEO,  
Pizolbahnen AG

9.45 – 10.25

**Die Transformation der IT zum transparenten und verlässlichen Service-Partner**

- Transparenz und Kostenkontrolle für IT-Services
- Nutzen durch integrierte Service Management Systeme
- IT-Services aus Sicht des Kunden



Benjamin Wiehn,  
Leiter Informations- & Kommunikationstechnologie,  
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG

10.25 – 11.00 Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

## PLENUM

11.00 – 11.25

**Erfolgreiche Transformation eines Service Desk Dienstleisters**

- Herausforderungen beim Betriebsübergang eines Service Desk mit 650 Mitarbeitern
- Kollaboration mit den Kunden – heute und in Zukunft
- Der entscheidende Faktor – alle Mitarbeiter an Bord
- Die Infrastruktur reibungslos am Laufen halten



Markus Renz,  
Geschäftsführer,  
MODIS IT Outsourcing GmbH

11.25 – 12.00

**Innovative Initiativen zur Ticketvermeidung bei AXA**

- Vorstellung AXA Tech als globaler IT-Dienstleister des Versicherungskonzerns AXA
- Einführung eines Service Point für den Endkunden in Köln, Wiesbaden und Hamburg
- Einführung von FindIT (Knowlegde Data Base) als Self Help Portal für den Endkunden
- Einführung von AlertIT (IBI-aws) als globales Störungsinformationssystem
- Vereinfachung des Passwort-Managements
- Ausblick: Einführung der AlertIT APP und des „HelpMe“ Clients



Michael Andreas,  
Workplace Management,  
AXA Technology Services Germany GmbH

12.00 – 12.30

**SERVICE GLOBE GEWINNER 2017**

- Vorstellung des Gewinnerprojektes & Kurzvortrag des Gewinners
- Fragen und Anregungen aus dem Publikum, Diskussion

PRÄSENTATION



12.30 – 12.50

**Auf dem Weg zur Service Exzellenz – Fallbeispiel**

- Den Kunden und seine Ziele verstehen
- Die passende Lösungen entwickeln
- Kundennahe Transition
- Stabilisierung der Services für den Kunden
- Definition des Future Mode of Service
- Kontinuierliche Anpassung der Prozesse und Tool Landschaft



Marcel Schenkin,  
Geschäftsführer Infrastructure & Network Services,  
xentasystems GmbH

12.50 – 13.20

**Die schöne neue Big & Smart Data Welt ...****„make data work“ im Service**

- Data Smartness im Service ... was sind die neuen Versprechen?
- Service Level/Themen Vorhersagen basierend auf neuen Daten
- Customer Service in Zeiten von Voice Assistenten und Chatbots
- Und wie managen Unternehmen den digitalen und datengetriebenen Wandel?



Prof. Dr. Marc Drüner,  
Marketing und Innovationsmanagement,  
Steinbeis-Hochschule Berlin

13.20 – 13.30

**Noch Fragen? Abschluss der Jahrestagung**

13.30 – 14.30 Networking-Lunch & Ausstellungsbesuch,  
Ausklang der 23. EUROFORUM Jahrestagung

Medienpartner



## FOLGENDE PARTNER HABEN BEREITS FÜR 2017 ZUGESAGT

### SPONSOREN



Als Platinum Partner für Matrix42 und Nextthink sowie als Gold Partner für 8MAN und Varonis realisiert **Consulting4IT** seit 2003 zukunftsweisende Lösungen. Der höchste Partnerstatus sowie maximale Zertifizierungen von mehr als 50 Spezialisten sichern erfolgreiche Projekte bei über 400 Kunden. Der Systemintegrator mit Prozess Erfahrung verfügt bundesweit über Standorte in Karlsruhe, Limburg, Hamburg und Berlin.

**Consulting4IT GmbH** | Im Ermisgrund 6, 76337 Waldbronn | [www.consulting4it.de](http://www.consulting4it.de)



Reinventing the way people work together

**Efecte** ist ein finnische SaaS Unternehmen spezialisiert auf IT- und Enterprise Service Management, Self-Service, Identity Management und Access Governance Lösungen. Unsere nutzerfreundliche Service und Identity Management Software ist für Mittelstands- und Enterprise Kunden sowie öffentliche Organisationen konzipiert. Efecte Plattform bietet voreingestellte ITIL-Prozesse und eine graphische Workflow-Engine, die unseren Kunden sofortige Produktivitätssteigerungen, transparentes Reporting sowie einen schnellen ROI durch ein modernes Manage Service Konzept bietet.

**Efecte Germany GmbH** | Sonnenstraße 23, 80331 München | [www.efecte.com](http://www.efecte.com)



**Matrix42** ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace – Better Life“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mit den Lösungen von Matrix42 können Unternehmen physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche einfach und effizient bereitstellen und verwalten. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

**Matrix42 AG** | Elbinger Straße 7, 60487 Frankfurt | [www.matrix42.com/de](http://www.matrix42.com/de)



Die **Modis IT Outsourcing GmbH** ist ein Unternehmen der Adecco Group mit globaler Präsenz und der Fähigkeit, personal-intensive IT-Prozesse für unsere Kunden zu übernehmen. Mit mehr als 650 Mitarbeitern in Deutschland unterstützen wir den Erfolg unserer Kunden und verbessern deren Fähigkeit, in einer digital transformierten Welt zu konkurrieren. Die Modis IT Outsourcing GmbH bietet herstellerübergreifende Supportdienstleistungen für Kunden aus verschiedensten Branchen durch individuell abgestimmte Lösungen, in unterschiedlichen Supporttiefen, Sprachen und Zusatzmodulen an. Wir unterstützen Endanwender von mittelständischen Unternehmen in Deutschland bis hin zu multinationalen, weltweit operierenden Unternehmen.

**Modis IT Outsourcing GmbH** | Parsevalstr 8 – 10, 99092 Erfurt | [www.modis.de](http://www.modis.de)

### AUSSTELLER



Seit über 25 Jahren unterstützt **Axios Systems** Innovationen durch eine schnelle Bereitstellung von SaaS und On-premise IT-Service-Management-Software (ITSM). Mit einem exklusiven Fokus auf ITSM ist Axios als Weltmarktführer von führenden IT-Analysten und Kunden anerkannt. Axios's ITSM Software assist, unterstützt IT-Abteilungen bei ihrem Wandel von technologie-fokussierten Kostenstellen hin zu profitablen, business-orientierten Kunden-Service-Teams. 2016 wurde assist für alle sechzehn PinkVERIFY™ ITIL®-Prozesse akkreditiert und so war Axios der erste Technologie-Anbieter, der diese Akkreditierung für die sechzehn Prozesse bekam.“

**Axios Systems GmbH** | Berg-am-Laim-Straße 47, 81673 München | [www.axiossystems.de](http://www.axiossystems.de)



**Cordaware GmbH Informationslogistik** hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinformed werden Anwender zielgenau und unverzüglich über Störungen etc. informiert.

**Cordaware GmbH Informationslogistik** | Derbystraße 5, 85276 Pfaffenhofen | [www.cordaware.com](http://www.cordaware.com)



**IBITECH-Software** optimiert die Schnittstelle zwischen IT und Anwender nachhaltig. IBI-aws das einfache Alerting-System für perfekt informierte Mitarbeiter. IBI-helpMe der Single-Point-of-Help bietet Anwendern die einfachste Möglichkeit Hilfe anzufordern. Praxisnahe Entwicklung und unkomplizierte Inbetriebnahme in jedem Umfeld zeichnen unsere Lösungen aus. Resultat: Ressourcen- und Kostenoptimierung, Call-Reduktion, zufriedene Mitarbeiter sowie optimierte Erstlösungsrate und höhere Serviceorientierung. NEU: IBI-aws Mobile Client für iOS, Android und WindowsPhone sowie IBI-helpMe Integration in TOPdesk.

**IBITECH AG** | Jurastrasse 2, 4142 Münchenstein | Schweiz  
**IBITECH GmbH** | Kirchmattenweg 12, 79618 Rheinfelden | Deutschland  
[www.ibitech.com](http://www.ibitech.com) | [www.ibi-aws.net](http://www.ibi-aws.net) | [www.ibi-helpme.net](http://www.ibi-helpme.net)



**TOPdesk** ist ein internationales Softwareunternehmen im Bereich Servicemanagement. Im Hauptsitz Delft und den Standorten Kaiserslautern (DE), Augsburg (DE), London (UK), Manchester (UK), Antwerpen (BE), Budapest (HU), Kopenhagen (DK), São Paulo (BR), Orlando (USA), Toronto (CA) und Oslo (NO) beschäftigt das Unternehmen rund 500 Mitarbeiter. Mit über 4000 Kunden in mehr als 45 Ländern ist TOPdesk führender Anbieter in Europa. Die Produkte sind 100%-webbasiert, SERVICE CERTIFIED TOOL, als SaaS- oder lokale Installation verfügbar und zeichnen sich durch pragmatische Lösungsansätze aus. Durch eine große Auswahl an Erweiterungsmodulen lässt sich leicht ein Shared-Service-Center abbilden – egal ob Anfragen an IT-, Personal- oder Facility-Abteilungen – alle Bereiche des Servicemanagements werden so abgedeckt.

**TOPdesk Deutschland GmbH** | Hertelsbrunnerring 24, 67657 Kaiserslautern | [www.topdesk.de](http://www.topdesk.de)



Als Teil der 1977 gegründeten **USU AG** ist der Geschäftsbereich Business Service Management (BSM) spezialisiert auf Software-Lösungen und Beratung für das IT Service Management und Enterprise Service Management. Mit unserem umfassenden, ITIL®-zertifizierten Lösungsportfolio auf Basis der Produkt-Suite Valuation können Sie Ihre Services effizient planen, erbringen, überwachen und optimieren, sowie hohe Transparenz über Ihre Servicekosten und -leistungen schaffen.

**USU AG** | Spitalhof, 71696 Möglingen | [www.bsm.usu.de](http://www.bsm.usu.de)



Ihr persönlicher  
Anmeldecode



**DIALOGPOST**  
Ein Service der Deutschen Post

ALLEMAGNE Port payé



# Service Desk & Service Management World 2017

Jetzt  
bequem  
online  
anmelden

[www.euroforum.de/anmeldung/p1107141](http://www.euroforum.de/anmeldung/p1107141)  
[anmeldung@euroforum.com](mailto:anmeldung@euroforum.com)  
+49 (0)2 11.9686 – 35 94

## Service Desk & Service Management World 2017

27. und 28. Juni 2017

P1107141

€ 2.150,-

p. P. zzgl. MwSt.

### Sonderpreis

für Mitglieder von *net!T*  
[Netzwerk für IT-Service Management e. V.]

€ 1.850,-

p. P. zzgl. MwSt.

#### IHR PLUS

- Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.
- Im Preis ist eine ausführliche digitale Tagungsdokumentation enthalten.

#### SIE KÖNNEN NICHT TEILNEHMEN?

Die digitale Tagungsdokumentation ist zum Preis € 390,- zzgl. MwSt. erhältlich. Die Zugangsdaten erhalten Sie einige Tage nach der Veranstaltung. [Telefonische Bestellung: +49 (0)2 11.9686 – 35 94]

Abonnieren Sie den monatlichen E-Mail Newsletter und erhalten Sie aktuelle und interessante Informationen zu Ihren Schwerpunktthemen: [www.euroforum.de/newsletter](http://www.euroforum.de/newsletter)

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: [www.euroforum.de/agb](http://www.euroforum.de/agb)

[www.servicedeskworld.de](http://www.servicedeskworld.de) | #sdworld



[www.twitter.com/ITK\\_live](https://twitter.com/ITK_live)



[www.facebook.com/euroforum.de](https://www.facebook.com/euroforum.de)



[www.euroforum.de/news](http://www.euroforum.de/news)

INFOLINE  
+49 (0)2 11.9686 – 35 94

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?  
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

#### KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG



**Petra Großmann-Schmitz**  
+49 (0)2 11.9686 – 35 94  
[anmeldung@euroforum.com](mailto:anmeldung@euroforum.com)

#### INHALT UND KONZEPTION



**Ingrid Della Giustina**  
Conference Director  
[ingrid.dellagiustina@euroforum.com](mailto:ingrid.dellagiustina@euroforum.com)

#### SPONSORING UND AUSSTELLUNG

Im Rahmen der Konferenz besteht die Möglichkeit Ihr Unternehmen und Ihre Produkte zu präsentieren. Fragen zu Sponsoring und Ausstellungsmöglichkeiten beantwortet Ihnen gern:



**Benjamin Klingelhöller**  
Sales Manager  
+49 (0)2 11.9686 – 33 67  
[benjamin.klingelhoeller@euroforum.com](mailto:benjamin.klingelhoeller@euroforum.com)

#### IHR TAGUNGSHOTEL

**Steigenberger Hotel Köln**  
Habsburgerring 9 – 13, 50674 Köln  
Telefon: +49 (0) 221.228 – 0

Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.

#### ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf: +49 (0) 2 11.9686 – 33 33, [info@euroforum.com](mailto:info@euroforum.com)  
Wenn Sie künftig unsere Informationen und Angebote nicht mehr erhalten möchten, können Sie der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Teilen Sie uns dies bitte schriftlich mit: [info@euroforum.com](mailto:info@euroforum.com) oder EUROFORUM Deutschland SE, Kundenservice, Prinzenallee 3, 40549 Düsseldorf.