



Service Desk & Service Management World 2018

Das „Klassentreffen“
für Entscheider aus
Service & Support!

Automatisierung im IT-Service Management

- Einsatz von KI in Unternehmen: Mehr als eine technische Frage
- Chatbots, Smart Agents und Virtual Assistants im Service Desk – Wohin geht die Reise?
- Wie werden künstliche Intelligenz und Menschen zukünftig zusammenarbeiten?
- Effizienz- und Qualitätssteigerung durch nachhaltige Weiterentwicklung der Incident-Managementprozesse
- Selbstorganisation & Agilität am Service Desk
- Wandel von der Technik- zur Kundenorientierung

Mit Praxisbeiträgen von:

Bertelsmann Stiftung | BMW Group | Flughafen Nürnberg GmbH | Haufe-Lexware GmbH & Co. KG |
Heidelberger Druckmaschinen AG | Hochschule Ostwestfalen-Lippe | METRO SYSTEMS GmbH |
Schweizerische Bundesbahnen SBB AG | Vodafone Group



Service Globe
Award 2018



Von den
Besten lernen

Automatisierung im IT Service Desk und IT Service Management

Der Wandel im IT Service Management ist eine Konstante. Es ändern sich sowohl die Impulstreiber, als auch die Schnelligkeit, in welcher der Wandel insbesondere für die Kunden des IT Service Managements – im Speziellen die Anwender – spürbar wird. Die besondere Bedeutung der Automatisierung von Diensten und Prozessen steht im Mittelpunkt des dies-jährigen 24. Branchentreffens.

Ausgewählte Experten berichten über konkrete Chancen sowie relevante Herausforderungen einer Automatisierung im IT Service Management, laden in unterschiedlichsten Kanälen zum Erfahrungsaustausch mit Ihnen ein und entwickeln eine Vision für eine erfolgreiche Transformation in die Zukunft. Dabei scheinen nicht die Steigerung der Effizienz und eine vordergründige Kostenoptimierung die primären Triebfedern für die Automatisierung von Diensten und Prozessen zu sein. Kunden- / Business-Orientierung, Skalierbarkeit, Innovationen sowie externe (wie beispielsweise regulatorische) Anforderungen stehen hinter der Restrukturierung und prägen somit zunehmend die tägliche Praxis im IT Service Management.

Der Fachbeirat freut sich auf Ihre Teilnahme, einen persönlichen Austausch und ein inspirierendes Branchentreffen in Köln. Bitte notieren Sie sich in Ihren Kalendern auch die informellen Einstieg in den Erfahrungsaustausch, das „Get together“ im Bier-Esel am Vorabend der Veranstaltung.



Stephan Schramm,
Vorstand, Netzwerk für IT Service Management e.V. (net! IT e.V.)

Für die inhaltliche Unterstützung danken wir dem Fachbeirat



Matias Eugster, Partner, Geschäftsführer, Karer Consulting
Vanessa Krämer, Campus Support, METRO SYSTEMS GmbH
Stefan Reinle, Director Multi Provider Control, Carl Zeiss AG
Stephan Schramm, Geschäftsführer SMC, Vorstand net! IT e. V.
Eva-Maria Zeckey, Consultant, FCS Consulting GmbH

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



Ihre Extras 2018

- INSPIRATION:** Zukunftsweisende Themen und Impulsvorträge
- INTERAKTION:** aktive Diskussionsmöglichkeiten, Live-Abstimmungen
- INSIGHTS:** aktuelle Informationen aus erster Hand
- FACHAUSSTELLUNG:** vertiefende Expertengespräche
- AWARD-VERLEIHUNG:** Von den Besten lernen – Service Globe 2018



VORABEND-EVENT: DIENSTAG, 19. JUNI 2018

ab 19.00

NETWORKING AM VORABEND

EUROFORUM und net!IT laden Sie herzlich zu einem Get together ins Brauhaus „Bier-Esel“ ein. Treffen Sie in ungezwungener Atmosphäre alte Bekannte und knüpfen Sie neue Kontakte. Wir freuen uns auf Sie!



ERSTER KONFERENZTAG: MITTWOCH, 20. JUNI 2018

9.00 – 9.30 EMPFANG UND CHECK-IN

9.30 – 9.45

Begrüßung durch EUROFORUM und Eröffnung der 24. Jahrestagung durch die Vorsitzenden



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



Matias Eugster, Partner, Geschäftsführer,
Karer Consulting

9.45 – 10.30

Einsatz von KI in Unternehmen: Mehr als eine technische Frage

- Die gegenwärtig zu beobachtende Technisierung der Arbeitswelt ist nur der erste Schritt in Richtung einer weitergehenden Digitalisierung bis hin zum Einsatz von KI und Augmented Reality in der täglichen Arbeit.
- Häufig wird dieser Wandel aber nur als technischer Fortschritt betrachtet, die Implikationen für die Unternehmens- und Arbeitskultur werden nicht gesehen.
- Welche Baustellen ergeben sich für Unternehmen jedoch in Summe?



Dr. Ole Wintermann, Senior Projektleiter, Blogger,
Bertelsmann Stiftung

10.30 – 11.15

Digitalisierung: Die Klammer zwischen Anwender und IT für gelebte IT-Betriebs- und Projektprozesse

- Die prozessorientierte IT im Überblick
- Single point of contact für interne Kunden zur Stör-, Auftrags- und Projektannahme und Steuerung
- Digitalisiertes Call Management für das Störgeschäft mit IT-Self-Service sowie Beauftragungen aus dem IT-Servicekatalog
- SLA-Management zur Steuerung und Überwachung der definierten Business Process Views



Jörg Ziegler, Leiter IT,
Flughafen Nürnberg GmbH

11.15 – 11.30 FRAGEN UND DISKUSSION

11.30 – 12.00

Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

12.00 – 12.30

Podiumsdiskussion

Chatbots, Smart Agents und Virtual Assistants im Service Desk – Wohin geht die Reise?



Moderation: Stephan Schramm, Vorstand, Netzwerk
für IT Service Management e.V. (net! IT e.V.)



Dr. Ole Wintermann, Senior Projektleiter, Blogger,
Bertelsmann Stiftung



Dr. Susan Lindner, General Manager Customer Channels,
BMW Group



Thorsten Rehahn, Abteilungsleiter Service Desk & Prozesse,
Heidelberger Druckmaschinen AG



Wildcard:

Hier kann sich ein Teilnehmer spontan entscheiden
mit zu diskutieren

12.30 – 12.45 FRAGEN AUS DEM PUBLIKUM

12.45 – 14.00 NETWORKING-LUNCH & AUSSTELLUNGSBESUCH



VORTRAGSFORUM

14.00 – 14.45

Frisch aus dem Labor auf den Service Desk

- Wie KI-basierte Lösungen das Service Business verändern
- Von Roboter Pepper, dem Schwarm aller Frauen, über intelligente Bots bis hin zu Maschine Learning für Preventive Maintenance und autonome Drohnen



Markus Bönisch, General Manager Workplace, BMW Group



Dr. Susan Lindner, General Manager Customer Channels, BMW Group

14.45 – 15.30

„ITIL wird LEICHT“

- Was, wenn's plötzlich ganz schnell geht ...
 - User experience durch Automation
 - My Home – Umbrellaansatz für User
 - Hilfe zur Selbsthilfe – Feels like Google! (>> Knowledge Management)
 - „Hand in Hand“
 - Velocity & Lean in processes
 - APIs <> Die Stärke von Morgen oder doch schon heute?
 - Spielend leichtes Change Management im DEVOPS Kontext



Larissa Wißmann, Head of Global ITSM, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

INTERAKTIVES FORUM

14.00 – 14.45

Passierschein A38 vs. Automatisierung

- Von Prozessen und Bürokratie zu Automatisierung und Self Services
- Wie viel Automatisierung verträgt der Kunde?



Vanessa Krämer, Campus Support, METRO SYSTEMS GmbH

14.45 – 15.30

Erstellung und Implementierung eines neuen Service Desk Konzeptes

- Ausgangslage
- Konzepterstellung
- Providersuche (RFI, RFP)
- Implementierung
- Empfehlungen



Thorsten Rehahn, Abteilungsleiter Service Desk & Prozesse, Heidelberger Druckmaschinen AG

15.30 – 16.00

Networking-Pause und Ausstellungsbesuch

16.00 – 16.45

PRÄSENTATION SERVICE GLOBE GEWINNER 2018

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



16.45 – 17.30

ROUND TABLES

Hier erhalten die Teilnehmer die Gelegenheit sich intensiv auszutauschen. Folgende Schwerpunkte stehen im u. a. Mittelpunkt:

- IT Service Management als Wegbereiter zu einem Enterprise Service Management – Haben Unternehmen Bedarf und wie kann IT mit dem über Jahre gewachsenen Know-how begleiten?
- Wie können IT-Mitarbeiter aus ihrem oftmals noch immer monolithischen IT-Weltbild rausgeholt werden?
- Support für neue Digitale Produkte – Wie gehen wir im internen IT Service Desk mit der Herausforderung um, wenn das Unternehmen im Rahmen der Digitalisierungsstrategie plötzlich IT Produkte und Services an Endkunden verkauft?



Unter Leitung von Matias Eugster



Thorsten Rehahn



Miguel-Angel Jiménez, Director IT Support Services, Julius Bär Asset Management AG



17.30 – 18.15

SPECIAL



520 Wochen Zukunft: Trends und Veränderungen in Wirtschaft, Technologie und Gesellschaft der kommenden 10 Jahre

- Ein typischer Tag im Jahr 2028: Was ändert sich und was bleibt im Vergleich zu heute?
- Wie verändern sich Arbeitsplätze im technischen und inhaltlichen Sinne?
- Wo entstehen die Märkte der Zukunft?
- Wie werden künstliche Intelligenz und Menschen zukünftig zusammenarbeiten?
- Welche Veränderungen können wir in den Bereichen Energie, Mobilität und Kommunikation erwarten?
- Wie verändern sich unserer Werte, Einstellungen und die Gesellschaft in den kommenden Jahren?



Lars Thomsen, Gründer & Chief Futurist, future matters® - Büro für Innovation und Zukunftsforschung

18.15

ENDE DES ERSTEN KONFERENZTAGES



ab 19.00

Abendveranstaltung im OSMAN30 Restaurant

Kommunikativer Ausklang des ersten Konferenztages mit der Sicht über das Panorama von Köln: Genießen Sie einen Abend mit interessanten Gesprächen, wertvollen Kontakten und kulinarischen Köstlichkeiten in der 30. Etage des Kölnturm.

OSMAN 30 Restaurant
Im Mediapark 8
50670 Köln



DER OSCAR FÜR SERVICE DESK & SERVICE MANAGEMENT

Bewerben Sie sich bis zum 18. Mai 2018

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

Die Bewerbungsunterlagen erhalten Sie von Jacqueline Birke, E-Mail: jacqueline.birke@euroforum.com, Tel.: +49(0)211.9686-3527

Jury des Service Globe Award



Miguel-Angel Jiménez, Director IT Support Services, Julius Bär Asset Management AG

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

Eva-Maria Zeckey, Consultant, FCS Consulting GmbH

Service Globe
Award 2018



Von den
Besten lernen



2017 gewann Hannover Re den Service Globe. Bettina Hische zeigte auf, wie das Unternehmen die Anforderungen im weltweiten Employee Lifecycle On- und Offboarding gelöst hat.

8.30 – 9.00 GEMEINSAMER KAFFEE UND NETWORKING

9.00 – 9.45

Mentale Stärke im Service und Management – was wir von Olympiasiegern und Weltmeistern lernen können

- Weshalb mentale Stärke heute so wichtig ist
- Die mentalen Gesetze des Spitzensports
- Die Rolle unseres Unterbewusstseins
- Wie Gedanken unsere Emotionen und unsere Leistungsfähigkeit steuern
- Erkenntnisse aus der Neurowissenschaft
- Mentale Trainingstechniken und Trainingstipps



Marc Habermann, Coach, Kommunikationstrainer, Master of cognitive Neuroscience i.A., Wirtschaftsmediator, Sportwissenschaftler und Sportmanager

9.45 – 10.30

Troubleshooting-Simulation und Quality Gates im IT-Service Management

- Effizienz- und Qualitätssteigerung durch die nachhaltige Weiterentwicklung der Incident-Managementprozesse
- Einsatz der KT Troubleshooting-Simulation und Gamification in den weltweit agierenden Application Operations Center
- Herausforderungen in einem multikulturellen Umfeld
- Projektvorstellung: Situation, Methodik, Integration und Ergebnisse
- Ausblick und Zukunft



Holger Hellen, Qualitätsmanagement / Process Governance IT Operations, Vodafone Group



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

10.30 – 10.45 FRAGEN UND DISKUSSION

10.45 – 11.15 NETWORKING-PAUSE UND AUSSTELLUNGSBESUCH

11.15 – 12.00

Selbstorganisation & Agilität am Service Desk – SELF

- Das Experiment „SELF“
- Vorbereitung, Projekt und Transformation
- Die Effekte der Selbstorganisation
- Auswirkungen auf die Führung
- Learnings & Stolpersteine



Reto Schmid, Leiter ICT Service Desk, Schweizerische Bundesbahnen SBB AG

12.00 – 12.45

„Transformation der Service Organisation von Bib und IT“

- Heterogene Servicestrukturen - und Bedarfe
- Adaption der Organisationskonzepte aus Bib und IT
- Etablierung eines Zentralen Service-Points
- Ausblick: nächste Evaluationsstufen



Elli Warkentin, Leitung Service-Management Team, Hochschule Ostwestfalen-Lippe

12.45 – 13.30

Kundenzufriedenheit jenseits der Kennzahlen

- Akzeptanz der IT Support Services
- Bessere Interaktion mit den Usern
- Erhöhte Transparenz für die Kunden
- Störungs-Prävention



Christian Knecht, Mitglied der Geschäftsführung, Karer Consulting AG

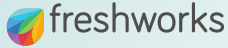
13.30 – 13.45 NOCH FRAGEN? ABSCHLUSS DER JAHRESTAGUNG

13.45 – 15.00

Networking-Lunch & Tombola im Ausstellungsbereich, Ausklang der 24. EUROFORUM Jahrestagung



SPONSOR



Freshworks ist ein führender Anbieter von cloud-basierter Business Productivity Software, die die Zusammenarbeit in Teams vereinfacht und die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens und mit Kunden verbessert. Mit Freshservice bietet das Unternehmen eine Cloud-basierte ITSM Lösung, die darauf ausgelegt ist, Transparenz in IT Abteilungen zu erhöhen und die Kommunikation zwischen IT-Mitarbeitern und den Kunden zu verbessern. Dies erfolgt dank automatisierter Aufgaben, individueller Workflows und standardisierter Prozesse. Der europäische Hauptsitz von Freshworks befindet sich in Berlin. Freshworks Produkte werden weltweit von über 150.000 Kunden genutzt, darunter NHS, Bam Belgium, Metro, Get Your Guide und Real.

Freshworks GmbH | Alte Jakobstraße 85/86 | 10179 Berlin | www.freshworks.com

AUSSTELLER



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



Die **CST energy services GmbH** ist Ihr Business-Process-Outsourcing-Partner in der Energiewirtschaft. Wir bieten ein Dienstleistungsportfolio vom Lieferantenwechsel über Energiedatenmanagement bis zur Abrechnung und dem resultierendem Forderungsmanagement. Als Teil der ABS-Unternehmensgruppe ergänzen sich diese Aufgaben durch professionelle Kundenakquise, Service-Center-Management, IT Help Desks und physische Zählermontage. Wir montieren Ihren Smart Meter, übernehmen das systemische Gerätemanagement und rechnen in Ihrem Kundensystem ab. Unsere Beratungsabteilung bietet Ihnen strategische Digitalisierungsberatung, unterstützt Ihre Systemmigration auf SAP for Utilities und bietet Ihnen zertifiziertes Prozess- und Energiemanagement. Darüber hinaus bietet unsere Akademie Kurse über Energierecht, Prozessvorgaben, Soft Skills und vieles mehr.

CST energy services GmbH | Jacob-A.-Morand-Straße 4 | 07552 Gera | www.cstgroup.de



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 | www.ibi-aws.net | www.ibi-helpme.net



itelligence ist ein globaler SAP Platinum Partner mit über 25 Jahren Erfahrung. Mehr als 7.000 Experten in 24 Ländern unterstützen Sie in jeder Phase Ihres SAP-Projekts – damit Sie das Potenzial Ihrer Lösungen voll ausschöpfen können. Ihr Weg durch die digitale Transformation ist so einzigartig wie Ihr Unternehmen. Genau deshalb brauchen Sie einen IT-Partner, der SAP-Lösungen in- und auswendig kennt und darüber hinaus Ihre Branche und Ihre individuellen Anforderungen versteht.

itelligence AG | Königsbreede 1 | 33605 Bielefeld | www.itelligencegroup.com



Die **MODIS IT Outsourcing GmbH** ist ein Unternehmen der Adecco Group mit globaler Präsenz und der Fähigkeit, personalintensive IT-Prozesse für unsere Kunden zu übernehmen. Mit mehr als 700 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



Prevolution ist ein führendes Beratungshaus für integriertes Service- und Informationsmanagement (iSfM). Das Unternehmen ermöglicht, Serviceprozesse (ITSM) zu optimieren, die Servicequalität nachhaltig zu verbessern sowie die Effizienz zu steigern. Dazu hat Prevolution konsequent die üblicherweise nebenläufigen Konzepte für Service Management und Information Management integriert und setzt individuelle Lösungen mit Cherwell und M-Files um.

Prevolution GmbH & Co. KG | Messberg 4 | 20095 Hamburg | www.prevolution.de



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 (US), Toronto (CA) und Oslo (NO) beschäftigt das Unternehmen knapp 600 Mitarbeiter. Mit über 4000 Kunden in mehr als 45 Ländern ist TOPdesk führender Anbieter in Europa. Die Produkte sind 100%-webbasiert, SERVICE CERTIFIED TOOL, Trust in Cloud-zertifiziert, 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-, Facility- oder HR-Abteilungen – alle Bereiche des Servicemanagements werden so abgedeckt.

TOPdesk Deutschland GmbH | Hertelsbrunnring 24 | 67657 Kaiserslautern | www.topdesk.de



Die **USU GmbH** ist der Software-Hersteller mit der größten funktionalen Bandbreite im IT- und Enterprise Service Management in Europa. Unsere Software Valuation deckt nicht nur die üblichen ITSM-Prozesse ab, sondern bietet auch weiterführende Module – z. B. für Software-Lizenzmanagement, IT Financial Management, Infrastruktur- und Business Service Monitoring, Customer Relationship Management, Innovation Management, IT Analytics, usw. Valuation führt die Liste der von Pink Elephant zertifizierten ITSM-Tools weltweit an mit der maximalen Anzahl von 16 zertifizierten ITIL-Prozessen. Valuation ist damit leistungsfähiger als die meisten internationalen Tools. Valuation kann in allen Servicebereichen eingesetzt werden – bestätigt durch die Zertifizierung der SERVICE GmbH für IT Service Management, HR Service Management, Facility Service Management, Customer Service Management und Marketing Service Management.

IT-Entscheider in der DACH-Region vergeben Höchstnoten. Das deutsche Analytischenhaus Research in Action hat 750 IT-Budgetverantwortliche befragt: Valuation ist bei der Kundenzufriedenheit auf Platz 1 bewertet und zählt zu den Marktführern.

www.valuation.com



Ihr persönlicher
Anmeldecode



DIALOGPOST
Ein Service der Deutschen Post

ALLEMAGNE Port payé



Service Desk & Service Management World 2018

Jetzt
bequem
online
anmelden

www.euroforum.de/anmeldung/p1107337
anmeldung@euroforum.com
+49(0)211.88743-3348

Service Desk & Service Management World 2018

20. und 21. Juni 2018

P1107337

€ 2.150,-

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 € 400,- zzgl. MwSt. erhältlich.

Die Zugangsdaten erhalten Sie einige Tage nach der Veranstaltung.

[Telefonische Bestellung: +49(0)211.887436-3348]

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

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: www.euroforum.de/agb

INFOLINE
+49(0)211.88743-3348

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

KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG



Ralf Ernst
+49 (0)211.88743-3348
anmeldung@euroforum.com

INHALT UND KONZEPTION



Ingrid Della Giustina
Conference Director
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 Klingelhoeller
Senior Sales Manager
+49 (0)211.88743-3367
benjamin.klingelhoeller@euroforum.com

IHR TAGUNGSHOTEL



Pullman Cologne
Helenenstraße 14 | 50667 Köln | Telefon +49(0)221.275-0

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. Das Pullmann Cologne lädt Sie herzlich am ersten Veranstaltungstag zu einem Umtrunk ein.

ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf: +49 (0)211.88743-3333, info@euroforum.com. Sie haben das Recht, der Verwendung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen. Zudem sind Sie berechtigt, Auskunft der bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern. Sie können unseren Datenschutzbeauftragten unter Datenschutzbeauftragter c/o Euroforum Deutschland GmbH, Toulouser Allee 27, 40211 Düsseldorf erreichen. Ihnen steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde zu.

www.servicedeskworld.de | [#sdworld](https://twitter.com/ITK_live)



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



www.facebook.com/euroforum.de



www.euroforum.de/news