

AGENDA

● 09:30 Uhr **Begrüßung**

● 10:00 Uhr **Vom Ticket zur Experience: Zukunft des User Help Desk**
Speaker: Oliver Gomez Chantrero, Bereichsleiter Customer Support, Axians

Erleben Sie, wie moderne Servicekonzepte den klassischen Help Desk transformieren:

- **Proaktive Unterstützung** statt reaktiver Problemlösung – Steigern Sie Ihre Servicequalität nachhaltig.
- **Omnichannel-Erfahrung** – So schaffen Sie nahtlose Nutzererlebnisse über alle Kanäle hinweg.
- **Personalisierung im Fokus** – Warum individuelle Erlebnisse die Kundenzufriedenheit erhöhen.
- **Automatisierung & KI** – Effiziente Unterstützung durch intelligente Technologien.
- **Experience statt SLA** – Lernen Sie, wie die Nutzererfahrung zum neuen Erfolgsmaßstab wird.

● 10:30 Uhr **Pause**

● 10:45 Uhr **Business Process Reinvented: Von starr zu smart**
Speaker: Oliver Schoch, Servicemanager, Axians

Entdecken Sie, wie moderne Ansätze Ihre Geschäftsprozesse transformieren:

- **Dynamisch statt linear** – Wie gestalten Sie Ihre Businessprozesse flexibel und zukunftsfähig?
- **End-to-End-Automatisierung** – Welche Vorteile bringt die vollständige Automatisierung Ihrer Abläufe?
- **Datenbasierte Entscheidungen** – Daten als Grundlage für strategische Entscheidungen.
- **Human-in-the-Loop** – Menschliche Interaktion als Erfolgsfaktor in automatisierten Prozessen.
- **Kontinuierliche Verbesserung** – Eine Kultur, die stetige Optimierung fördert.

● 11:15 Uhr **Pause**

- 11:30 Uhr** **Support neu gedacht: Der weg zum flexiblen Service Hub**
Speaker: Thomas Müller, Servicemanager, Axians

 - **Service als Plattform** – Denken Sie Support neu: als skalierbare und integrierte Plattform.
 - **Modulare Architektur** – Flexibel erweiterbar und individuell anpassbar.
 - **Collaborative Support** – Zusammenarbeit als Schlüssel für effiziente Lösungen.
 - **Customer Journey Integration** – Support entlang der gesamten Nutzerreise.
 - **Lernender Hub** – Ein System, das mit Ihren Anforderungen wächst und sich kontinuierlich weiterentwickelt.

- 12:00 Uhr** **Mittagspause**

- 13:30 Uhr** **Impulsvortrag: Enterprise Service Management – Das Fundament der Digitalisierung**
Speaker: Patrick Christ, Geschäftsführer p.c.consult

Erfahren Sie, wie Enterprise Service Management als digitales Rückgrat wirkt und warum Organisationen langfristig davon profitieren.

 - **Enterprise Service Management** als digitales Rückgrat
 - Wie gestalten Sie Ihre Serviceprozesse **effizient** und gleichzeitig **nutzerzentriert**?
 - **Welche Learnings** aus dem Service Desk lassen sich auf andere Unternehmensbereiche übertragen?

- 14:15 Uhr** **Pause**

- 14:30 Uhr** **Workshop-Session: User help Desk meets LEGO Serious Play**
Speaker: Felix Ettwein, Senior Consultant Public Sector, Axians Infoma & Fabian Dolpp, Consultant Public Sector, Axians Infoma

 - **Impuls & Einführung** – Einsatzmöglichkeiten von LEGO® Serious Play und ein kurzer Blick auf die Methode.
 - **Kreativer Workshop** – Anforderungen für einen zukunftsfähigen User Help Desk werden gemeinsam gebaut und visualisiert.
 - **Reflexion & Austausch** – Erkenntnisse teilen, Perspektiven erweitern und gemeinsam weiterdenken.

- 15:30 Uhr** **Gemeinsamer Ausklang mit Kaffee, Kuchen & Fingerfood**