



PRESSEMELDUNG, 06.09.2018

- Kundenservice im digitalen Zeitalter
- Transformationsexperte Hatahet
- Stabilität am Arbeitsplatz
- Künstliche Intelligenz
- smarter Self Service
- Chatbots
- Servicequalität und Stressmanagement

JAHRESFORUM SERVICE DESK

Die smarte Zukunft der Kundenorientierung

Vom 22. bis 24. Oktober findet im Hotel Vienna South das Jahresforum Service Desk statt, das von imh veranstaltet wird. Durch die Konferenz führt Transformationsexperte Nahed Hatahet, Vorstandsmitglied des Kooperationspartners VÖSI.

„Für Kunden ist guter Service wichtiger als tolle Produkte oder günstige Preise.“ Das ist ein Fazit der Studie „Kundenservice im digitalen Zeitalter“ von Pidas in Zusammenarbeit mit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Die größten Herausforderungen bei der Digitalisierung des Servicebereichs sehen Unternehmen der Studie zufolge in der Vereinbarkeit von Automatisierung und persönlicher Kundenbetreuung, in der Kompatibilität von verschiedenen technischen Systemen, im Aufbau von entsprechendem Know-how bei den Mitarbeitern und in der zunehmenden Geschwindigkeit und Komplexität der Entwicklungen.

Das Jahresforum Service Desk, das vom 22. bis 24. Oktober in Wien über die Bühne geht, nimmt sich genau diesen Themen an. Die Besucher erfahren unter anderem anhand von Praxisvorträgen, wie sich das Service-Desk-Umfeld optimieren lässt und wie Wissensressourcen aktiviert werden können, um die Arbeit am Service Desk effizienter zu gestalten. Sie lernen zudem, wie Chat- und Voicebots die Service Transformation beschleunigen oder wie aus überforderten Service-Mitarbeitern coole Werbeträger für das Unternehmen werden.

Gastgeber des Jahresforum Service Desk ist der Transformationsexperte und Spezialist für den digitalen Arbeitsplatz der Zukunft Nahed Hatahet. Als Vorstandsmitglied des Verbands Österreichischer Software Industrie (VÖSI), der Kooperationspartner des Konferenzveranstalters imh ist, führt er durch die Konferenz. „Um den aktuellen und künftigen Anforderungen im Service-Bereich gerecht zu werden, braucht es neben der smarten Technologie gesamtheitliche Konzepte, die sowohl den Mitarbeiter als auch den Kunden in den Mittelpunkt stellen“, bringt es Hatahet auf den Punkt.

Von Technologie bis zu Mitarbeitermotivation

Die Themen des Jahresforum Service Desk sind unter anderem:

- * Künstliche Intelligenz, smarter Self Service und Chatbots
- * Nutzung von internem Wissenskapital zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und des Self Service
- * Neue Herausforderungen im Service Desk: Stabilität am Arbeitsplatz halten in Zeiten des Umbruchs
- * Servicequalität und Stressmanagement: Wie man dem Druck trotzen kann und daran wächst

* Motivation, Weiterbildung, Qualifikationen:
Gute Mitarbeiter finden ist kein Zufall

Zahlreiche Praxisbeispiele wie etwa von T-Mobile, TUI Österreich, Johann Kepler Universität Linz, Wiener Netze, GIS oder ASFINAG ergänzen den theoretischen Teil. In einem Pre-Workshop erfahren Interessierte zudem, wie sie den Service Desk erfolgreich in dynamischen Zeiten führen können.



Vom Steinkeil zur Blockchain

Vor dem Beginn der eigentlichen Fachkonferenz erhalten die Besucher Einblicke in die aktuellen Bedrohungsbilder und Risikoszenarien in der IT - Live Hacking inklusive - sowie in Entwicklungen im Datenschutzrecht, Stichwort DSGVO. Den allgemeinen Teil beschließt der Erlebnisvortrag „Vom Steinkeil zur Blockchain - schafft das der Homo sapiens?“ des bekannten Verhaltensforschers und Evolutionsbiologen Univ. Lekt. Mag. Gregor Fauma. Seine These: „Die IT-Branche hat ein Problem, an dem sie nicht vorbeikommt: den Menschen.“

Mag. David Nestler, B.A., Senior Conference Manager bei Veranstalter imh, über die Stärken des Forum IT, dessen Teil das Jahresforum Service Desk ist: „Das Forum IT führt zusammen, was zusammen gehört: die Unternehmen, die Wissenschaft und die selbstständigen Spezialisten. Was Lizenzmanagement, IT-Sicherheit und den Service Desk verbindet, ist, dass die Probleme sich in vielen

Unternehmen ähneln. Wir bieten die Plattform, um voneinander zu profitieren und sich gleichzeitig in die spezifischen Programme zu vertiefen. Sie stehen im Mittelpunkt, das ist die Devise des Forums IT.“

Jahresforum Service Desk auf einen Blick

Veranstalter: imh

Kooperationspartner: Verband Österreichischer Software Industrie (VÖSI) und Verlag Österreich GmbH

Datum: 22. bis 24.10.2018

Ort: Hotel Vienna South - Hilton Garden Inn, Hertha-Firnberg-Straße 5, 1100 Wien

Anmeldung unter: <https://www.imh.at/nc/veranstaltungen/anmeldung/seminar/service-desk-konferenz>

Weitere Infos unter: <https://www.imh.at/veranstaltungen/seminar/service-desk-konferenz>

Über die imh GmbH

Bereits seit 1992 bietet imh (vormals IIR) Konferenzen und Seminare in Premiumqualität in Österreich. imh steht somit für Kontinuität und intensiv recherchierte, hochwertige Veranstaltungen. Die fachliche Tiefe der Veranstaltungsinhalte, kombiniert mit der hohen Qualität der Vortragenden, ist einzigartig am österreichischen Markt. 50 imh Mitarbeiter recherchieren in stetigem Dialog mit den Kunden, was diese wirklich interessiert. Kombiniert mit der jahrelangen Erfahrung eines etablierten Management-Teams ist es so möglich, immer topaktuelle und praxisrelevante Inhalte zu bieten. Das hat sich bewährt: Teilnehmer aus über 20.000 Unternehmen vertrauen imh (vormals IIR) seit 1992.

Über den Verband Österreichischer Software Industrie (VÖSI)

Der „Verband Österreichischer Software Industrie“ <http://www.voesi.or.at> ist eine Interessengemeinschaft der bedeutendsten österreichischen IT-Unternehmen. Ziel des 1986

gegründeten VÖSI ist es, die österreichische Softwareindustrie zu unterstützen und eine starke Interessenvertretung für all jene zu sein, die in dieser zukunftssträchtigen, bewegten Branche arbeiten. Dazu gehört neben einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit das Lobbying bei Ämtern, Behörden und Politikern.

Über Nahed Hatahet

Nahed Hatahet, Gründer und CEO von HATAHET productivity solutions <https://www.hatahet.eu>, bringt mehr als 25 Jahre Berufserfahrung in der strategischen Beratung und Realisierung von IT-Produktivitätslösungen ein. Als Spezialist für den Arbeitsplatz der Zukunft mit künstlicher Intelligenz-Unterstützung begleitet er Unternehmen bei der strategischen digitalen Transformation. Er ist für seine gesamtheitlichen Beratungskonzepte und -methoden bekannt und gefragter Experte im Top-Management.

Nahed Hatahet engagiert sich zudem ehrenamtlich als Vorstandsmitglied des Verband Österreichischer Software Industrie (VÖSI), wobei er sich vor allem mit dem Thema digitale Transformation und dessen gesellschaftlichen und politischen Auswirkungen beschäftigt. Mit der österreichischen KMU-Plattform begleitet er auch kleinere Unternehmen auf den Weg in das digitale Zeitalter. Hatahet ist seit der Geburt der SharePoint-Technologien versiert in den Themen digitale Zusammenarbeit und Kommunikation - zudem betreibt er die österreichische Office-365- und SharePoint-Blog-Community <http://www.sharepoint.at>. Darüber hinaus ist Nahed Hatahet leidenschaftlicher Speaker und Moderator auf Fachveranstaltungen sowie Autor diverser Fachartikel.

AUSSENDER:

HATAHET productivity solutions GmbH

ANSPRECHPARTNER:

Sabine Steiner

Tel.: +43-1-9971595-0

E-Mail: office@hatahet.eu

WEBSITE:

www.hatahet.eu

HATAHET

PRESSEMELDUNG

