

**Business- & IT-Service
Netzwerk Schweiz**

TAGESEVENT - 25. Januar 2023, Olten

«IT SERVICE DESK DER ZUKUNFT»

Eine Tagung von Service Desk Mitarbeitenden für Service Desk Mitarbeitende

DATUM: Mittwoch 25. Januar 2023

ZEIT: 08:30 - 16:30

ORT: Bahnhofsbuffet Olten

ZIELPUBLIKUM:

Service Desk Mitarbeitende und
Verantwortliche

KOSTENLOSE TEILNAHME

Event wird gesponsert durch BITSeN.ch
Nichterscheinen wird in Rechnung (100 CHF) gestellt

Die Teilnehmerzahl ist auf **80** limitiert.

ANMELDUNG bitte bis zum 14. Januar
2023 via Mail an:
miguel.jimenez@juliusbaer.com

PROGRAMM

08:00 - 08:30	Eintreffen der Teilnehmenden
08:30 - 08:45	Begrüssung durch den Vorstand BITSeN.CH
08:45 - 09:00	Erfahrungsbericht aus 30 Jahren IT Support
09:00 - 09:45	Entwicklung und Trends im Service Desk basierend auf Kennzahlen (Heino Schneider, Axeba AG)
09:45 - 10:15	Pause
10:15 - 11:00	Neue Anforderungen an den Service Desk und deren Organisation – Ein Praxisbericht (Claudia Borst & Sven Lehmann, Modis IT Outsourcing GmbH)
11:00 - 11:15	Pause
11:15 - 12:15	Workshop 1: Der Service Desk in ITIL4 Workshop 2: KANBAN im Service Desk – ein Denkanstoss (Angelo Leisinger & Christoph Wettstein, CLAVIS klw AG)
	Workshop 3: Positionierung des Service Desks für die Zukunft durch Optimal Organisation (Claudia Borst & Sven Lehmann, Modis IT Outsourcing GmbH)
12:15 - 13:15	Mittagessen
13:15 - 14:00	Präsentation Zusammenfassung / Resultate Workshops
14:00 - 14:45	Incidentmanagement in der Agilen Welt – Ein Ansatz aus der Praxis (Matias Eugster, Karer Consulting)
14:45 - 15:00	Pause
15:00 - 15:45	Vortrag 4 – (in Planung)
15:45 - 16:00	Schlusswort durch den Vorstand BITSeN.CH
16:00 - 16:30	Come together beim Apéro