

# UX-DAY 25



PRAXISFORUM FÜR ZUKUNFTSFÄHIGE  
IT-SERVICES

13.11.2024 | 9AM-16:30PM

## PROGRAMM

- 09:00am** Begrüßung & Pitch der Aussteller
- 09:30am** Future Service Desk - Support im Wandel
- 10:00am** Eingangskanäle in den IT Support im Wandel
- 10:45am** Conversational AI für next level IT support inkl. Marktüberblick (mit SUSI&James)
- 11:30am** Modernes Service Desk Knowledge Management (Zertifizierung / Einsatz KI)
- 12:00am** Mittagessen
- 12:45pm** Exklusive Führung durch das Kloster Eberbach
- 13:50pm** Workshop 1 - 4
- 15:40pm** Paneldiskussion: IT Service: Was bleibt und was sich ändern muss
- 16:10pm** Austausch und Wrap Up

in Kooperation mit



**SUSI&JAMES**  
SMART DIGITAL EMPLOYEES



## WORKSHOPS

- **Conversational AI in der Praxis (mit S&J)**

Wie bringt man künstliche Intelligenz vom Konzept in den Alltag? In diesem Workshop erfahren Sie, wie Unternehmen Conversational AI erfolgreich einsetzen - von der ersten Idee bis zur konkreten Anwendung.

- **KM im Tool am Beispiel Service Now**

ServiceNow ist in vielen Unternehmen im Einsatz - doch das volle Potenzial der integrierten Knowledge-Management-Funktionen bleibt oft ungenutzt. In diesem Workshop zeigen die Expert:innen von Seequalis, wie Sie das vorhandene KM-Modul in ServiceNow effektiv einsetzen.

- **Aufwandsreduktion durch Ticketanalyse**

In diesem Workshop zeigt PETE Technologies, wie Sie durch systematische Ticketanalyse Transparenz schaffen, Muster erkennen und Optimierungspotenziale heben.

- **Praxisanwendung von KI im IT Support**

In diesem Workshop zeigt everience anhand konkreter Anwendungsfälle, wie KI-basierte Lösungen den IT-Support entlasten, Prozesse beschleunigen und die User Experience verbessern können.

