

UX-DAY 25

PRAXISFORUM FÜR ZUKUNFTSFÄHIGE IT-SERVICES

09:00am

Begrüßung & Pitch der Aussteller

09:30am

Future Service Desk - Support im Wandel

10:00am

Next Level Knowledge Management @ FESTO

10:30

Kaffeepause

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.

