

# Service Desk Forum 2025:

## Disruption oder Tradition? – IT-Transformation durch neue Technologien



- Trends am Service Desk
- Der autonome IT-Support – Fiktion oder Realität?
- Von ITIL zu agiler Transformation: Digitalisierungs-Roadmaps in der Praxis (Deutsche Bahn / DB Systel)
- We like IT – Wissensbasierte Wege am Service Desk (ASFINAG)
- Einsatz Künstliche Intelligenz – Menschliche Intelligenz
- Vertrauen als Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsmodelle
- Digitalstrategie & Enterprise Service Strategie aus Kundensicht
- Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption – Neue Berufsbilder
- Mit Workshop: Strategisches Service Portfolio am 17. 4. 25

**CON●ECT**  
**INFORMUNITY**  
**BITSeN.ch**

Mittwoch, 16. April 2025

9.00 – 15.00 Uhr

Technopark Zürich

8005 Zürich, Technoparkstrasse 1

### Referenten:

**Marco Dillenburg** (DB Systel), **Andreas Goldnagl** (ASFINAG), **Miguel-Angel Jiménez** (BITSeN.ch, Bank Julius Bär), **Lea Kati** (evocenta GmbH), **Markus Müller** (itSMF Österreich), **Thomas Ogi** (pidas), **Mathias Traugott** (Punctdavista) und andere

**Beschränkte Teilnehmerzahl!**

**Anmeldung erforderlich!**

**Bei freiem Eintritt für IT-Anwender!**

Mit freundlicher Unterstützung von:



## AGENDA

- 9.00 Eröffnung**
- 9.35 Der autonome IT-Support – Fiktion oder Realität?**  
Thomas Ogi (pidas)
- 10.05 Von ITIL zu agiler Transformation: Digitalisierungs-Roadmaps in der Praxis**  
Marco Dillenburg (DB Systel)
- 10.35 Pause**
- 11.05 Best Practice: Digitale KI-Assistentin EMMA®AI im Service Desk von Arvato Systems – Multichannel-Kundenkommunikation der Zukunft mit EMMA®AI**  
Lea Kati (evocenta GmbH)
- 11.35 Ersetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?**  
Mathias Traugott (Punctdavia)
- 12.00 Podiumsdiskussion: Neue Technologien und Transformation der IT zwischen Tradition und Disruption**
- 12.40 Mittagspause**
- 13.30 Prävention in der Informationssicherheit – Erfolgsfaktoren und Best Practices für Verwundbarkeitsmanagement und Patching**  
Markus Müller (itSMF Österreich)
- 14.15 We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG**  
Andreas Goldnagl (ASFINAG)
- 15.00 Ende der Veranstaltung**

## Der autonome IT-Support – Fiktion oder Realität?

Wie verändert Automatisierung den IT-Support und welche Rolle spielt KI dabei? Dieser Beitrag beleuchtet, wie innovative Technologien – von Self-Service-Lösungen bis zu Chatbots – Effizienz und Benutzererlebnis revolutionieren können. Basierend auf einer externen Marktbefragung zum »IT-Support« und konkreten Use Cases, zeigen wir auf, warum die Kombination aus Mensch und Maschine essenziell ist, um den steigenden Anforderungen im IT-Support gerecht zu werden. Entdecken Sie die Erfolgsfaktoren, die Ihren Weg zum automatisierten IT-Support ebnen.



Thomas Ogi (pidas)

## Von ITIL zu agiler Transformation: Digitalisierungs-Roadmaps in der Praxis

Die Kombination aus Fachkräftemangel und geopolitischen Krisen sowie die voranschreitende Globalisierung, Digitalisierung und der Einzug der KI stellen heute höchste Anforderungen an die Business Agilität von Unternehmen. ITIL bietet mit Digital & IT Strategy (DITS) eine umfangreiche Sammlung bewährter Praktiken für strategisches Management, um diesen Herausforderungen zu begegnen. Marco Dillenburg demonstriert anhand von Digital-Strategien der Deutschen Bahn



Marco Dillenburg (DB Systel)

AG, wie DITS in Verbindung mit agilem Enterprise Architecture Management eine effektive Methodik zur Entwicklung von Digitalisierungs-Roadmaps bietet. Der Vortrag liefert konkrete Einblicke in die praktische Umsetzung dieser Methodik im Enterprise-Umfeld.

## Best Practice: Digitale KI-Assistentin EMMA®AI im Service Desk von Arvato Systems – Multichannel-Kundenkommunikation der Zukunft mit EMMA®AI

Unsere KI-Assistentin EMMA®AI setzt neue Massstäbe im (IT-) Kundenservice und der Mitarbeiterunterstützung. Sie ist in der Lage, die Kommunikation mit Kunden, Usern und Mitarbeiter oder Bürgern rechtssicher, halluzinationsfrei, kanalübergreifend (Telefon, Mail, Chat und als interaktiver Avatar) und automatisiert zu übernehmen. Dabei entlastet sie die Mitarbeiter von repetitiven Aufgaben und schafft mehr Freiräume für komplexe Aufgaben. Bei Arvato Systems ist EMMA®AI bereits produktiv im IT-Service-Desk im Einsatz. Der Vortrag zeigt als Best Practice auf, wie es gelingen kann eine echte Künstliche Intelligenz mit belastbarem Mehrwert im Service Desk/Service Center zu implementieren und beleuchtet Erfahrungswerte und Empfehlungen. Im zweiten Teil wird EMMA®AI live und interaktiv im Einsatz für die Öffentliche Verwaltung demonstriert.



Lea Kati (evocenta GmbH)

## Ersetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?

- KI kilt Arbeitsplätze.
- KI macht den Menschen überflüssig.
- KI ist in unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken.

Treffen diese Aussagen zu?

Die Antworten lauten sowohl JA und NEIN. Heutige Arbeitsplätze

werden verschwinden – neue jedoch geschaffen und gegebenenfalls verlagert. KI erfordert Fach- und Sachverstand, um Aussagen, Vorschläge, Ergebnisse zu plausibilisieren und falsifizieren. Dies war, als plötzlich die ersten Taschenrechner auftauchten, nicht anders.

Einsatz von KI im Unternehmen erfordert Planung, Weitsicht. Die Fragen, die sich dabei stellen:

- Wie setze ich KI gewinnbringend ein?
- Welche Arbeiten verändern sich und wie?
- Welche neuen Skills sind ein Muss?
- Welche Regeln gelten dabei im Umgang, sowohl hinsichtlich Verhalten und Ethik sowie auch hinsichtlich möglicher ungeahnter Risiken und Kosten?
- Wie manage ich eine allfällige Transformation? Antworten auf diese Fragen und Ansätze zur Diskussion werden in diesem Referat beleuchtet. Soviel vorweg: KI erfordert MI – und wie!



Matthias Traugott  
(Punctdavia)

## Prävention in der Informationssicherheit – Erfolgsfaktoren und Best Practices für Verwundbarkeitsmanagement und Patching

Erfolgreiche Informationssicherheit erfordert einen kontinuierlichen und präventiven Ansatz. Basierend auf jahrelanger Erfahrung als Verantwortlicher für das Verwundbarkeitsmanagement und Patching in einem internationalen Konzern und als Berater mit Einblick in die Herausforderungen und Bedürfnisse von vielen Unternehmen, erläutert Herr Müller die typischen Herausforderungen und entscheidenden Erfolgsfaktoren, die auf dem Weg zu einer datengetriebenen Sicherheitskultur zu bewältigen sind.

Herr Müller präsentiert praxisnahe Prozesse und Rollen, die sich branchenübergreifend aus den bestehenden Herausforderungen entwickelt und bewährt haben und zielführend für eine nachhaltige Verbesserung der präventiven Sicherheit wirken.

## We like IT – Wissensbasierende Wege im Service Desk – am Beispiel der ASFINAG

- Prozess
  - Wie wird Wissen generiert?
  - Wie wird Wissen »konserviert«?
  - Wie gelangt Wissen in die Köpfe der Mitarbeiter?



Markus Müller (ITSMF  
Österreich)



Andreas Goldnagl  
(ASFINAG)

- Wie kann Wissen sinnvoll genutzt und angewendet werden?

- IT-Services
  - Betriebshandbücher
  - Systembilder
  - Release Notes
  - Kundeninfos
  - Tipps & Tricks, FAQ
- Organisatorisches
  - ORG Änderungen
  - Mitarbeiterbewegungen
  - Prozessänderungen
  - Firmeninfos
- Was ist mit KI?
- Tools

## ReferentInnen

**Marc Otto Dillenburg** leitet die Competence Area EAM der DB Systel GmbH und unterstützt die Weiterentwicklung der Unternehmensfähigkeiten hin zu Digital Enterprise Design.

**Ing. Mag. (FH) Andreas Goldnagl** ist seit mehr als 20 Jahren im IT- & Telekommunikationsbereich tätig und seit 4 Jahren auch im Bereich Mautsysteme und IKT. Neben seiner technischen Ausbildung verfügt er auch über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und Management-Erfahrung, die ihn in seiner Tätigkeit unterstützen. Bei seinem früheren Arbeitgeber Kapsch Carrier-Com war er massgebend für den Aufbau des Intelligent Networks und des IVR-Bereichs verant-

wortlich. In seiner jetzigen Funktion als Leiter des Systembetriebs der ASFINAG verantwortet er den kompletten IKT-Bereich inkl. 2300 km Glasfasernetz, WLAN, Funk, Notrufsysteme u. v. m. sowie den 24x7-Betrieb dieser Systeme und des kompletten LKW-Mautsystems in Österreich.

**Miguel-Angel Jiménez** ist seit 2014 als Head Global IT Support Standards & Controlling in der Bank Julius Bär tätig. Er hat seinen Abschluss an der Uni Zürich als Wirtschaftsinformatiker gemacht und spricht insgesamt fließend fünf Sprachen.



**Lea Kati** verantwortet als Head of Solution Management das kundenindividuelle Design der KI-Lösung EMMA AI bei der evocenta GmbH. Sie hat ihr Masterstudium im Bereich Neuroinformatik an der Ruhr-Universität Bochum absolviert und einen Bachelorabschluss in Psychologie an der kanadischen Dalhousie University. Beide Studiengänge hat sie mit Exzellenz-Zertifikaten abgeschlossen. Ihre Master-Arbeit wurde als Conference Paper für die CogSci 2024 Conference veröffentlicht. Sie vereint ihre technologische KI-Expertise mit menschlicher Psychologie für eine optimale KI-Mensch-Interaktion bei der Planung und Implementierung der KI-Lösungen von evocenta.

**Markus Müller** ist eine erfahrene Führungspersönlichkeit auf dem Gebiet der digitalen Beratung, die insbesondere die Transformation zu modernen Betriebsmodellen umfasst, die auf einem Multi-Provider Management basieren. Er ist ein anerkannter

Vordenker im Bereich Service Integration und Management (SIAM) und verfügt über 29 Jahre Berufserfahrung. Vor seiner jetzigen Tätigkeit bei TPA als Partner für Digitalisierung war er Group Vice President für »Service and Supply Integration« bei ABB und Präsident des österreichischen itSMF. Markus Müller verfügt über eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der erfolgreichen Umsetzung von Programmen zur digitalen Transformation und im Lieferantenmanagement.

**Thomas Ogi** – Chief Commercial Officer, pidas. Als Chief Commercial Officer führt Thomas Ogi das Sales & Marketing Team der pidas. Er treibt Innovation und digitale Transformation leidenschaftlich voran und bringt Unternehmen dazu, ihr volles Potenzial im IT-Support auszuschöpfen.

**Mathias Traugott, BBA, ITIL Master & IT-Governance-Experte** verinnerlicht konsequente, praktizierte Kundenorientierung seit seinen verantwortlichen Positionen rund um die Flugabfertigungs-Services und als Leiter Customer Care bei der IT-Organisation der Swissair, der ehemaligen schweizerischen Fluggesellschaft. Als Verantwortlicher des ganzheitlichen ITSM-Programmes beim grössten schweizerischen Mobilfunkanbieter (3-facher Awardgewinner) legte er die Basis für die Beraterlaufbahn. Inzwischen agiert Mathias Traugott als Principal Consultant, Facilitator & Trainer in VeriSM™, Scrum, DevOps, ITIL®, COBIT®, Hermes sowie als CEO der Punctdavista AG. Als Beirat beim itSMF Deutschland, weltweiter Keynote-Speaker und Autor gibt er seine Erfahrungen weiter und prägt das Thema Service Provider in der digitalen Welt aktiv mit.

## Veranstalter

### Business- & IT-Service Netzwerk Schweiz.

**BITSeN.ch**

Bei Dienstleistungsorganisationen setzt sich zunehmend das Modell des umfassenden Service durch. IT-Organisationen können davon lernen und umgekehrt profitieren alle Arten von Dienstleistern von den Methoden und Mitteln der Informatik. Keine Organisation erbringt Services völlig autonom. Wir alle sind in einem komplexen Netzwerk von gegenseitigen Dienstleistungen verwoben. In einem Netzwerk muss Information möglichst rasch, sicher und frei fließen können – diesem Anspruch fühlt sich BITSeN verpflichtet.

### In der CON•ECT Business Academy bieten wir Ihnen

**CON•ECT BUSINESS ACADEMY**

ein umfassendes Programm an hochkarätigen Events mit Topspeakern aus Österreich, Deutschland und der Schweiz. Hier wird besonderer Wert auf die Verbindung von Business- und IT-Themen gelegt. Angeboten werden zertifizierte Ausbildungen wie z. B. EAM und Requirements Engineering nach IREB®, IBUQ® und ITIL®, Seminare und Workshops zu Spezialthemen wie IT-Servicemanagement, Geschäftsprozessmanagement, Security, IT-Strategie, Mobility, Cloud Computing ...

### Das Österreichische IT Service Management Forum (itSMF)

**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nichtkommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen.

## **AI – Artificial Intelligence, Foundation**

**Referenten: Mathias Traugott**  
(Punctdavista)

**Termin: 26.–28. März 2025**

**Kursinhalte:**

- Einführung in KI und historische Entwicklung
- Ethische und rechtliche Überlegungen
- Enabler von AI
- Suche und Verwendung von Daten in der KI
- Einsatz von AI in Ihrem Unternehmen
- Zukunftsplanung und Auswirkungen – Mensch und Maschine



**Gebühr:** € 2.250,- zzgl. 20 % MwSt.

An: CON•ECT Eventmanagement  
1150 Wien, Mariahilfer Straße 136/Top 2.09  
Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-12  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<https://www.conect.at>

Dieser Kongress richtet sich an:  
IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager,  
Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche,  
DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisie-  
rung und IT-Organisation und Transition Management, Führungsverant-  
wortliche am Service Desk

### Teilnahmegebühren

**Mitarbeiter aus IT-Abteilungen aller Branchen**  
bei Anmeldung bis 31.3. kostenfrei; ab 1.4. 2025: CHF 250,-  
**Mitarbeiter von Anbietern von ITSM-Tools: CHF 900,-**

**Tagungsunterlagen: CHF 99,-**

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unter-  
lagen im Web-Downloadbereich.

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch  
für 2025 kostenfrei.

**[www.conect.at](http://www.conect.at)    [www.bitsen.ch](http://www.bitsen.ch)**



**BITSeN.ch**

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

### Anmeldung

Ich melde mich zum Service Desk Forum am 16.4. 2025 an:

- ☐ als **Mitarbeiter einer IT-Abteilung** aller Branchen  
bei Anmeldung bis 31. 3. kostenfrei; ab 1.4. 2025: CHF 250,-  
☐ als **Mitarbeiter eines ITSM-Tool-Anbieters** zu CHF 900,-

Teilnahme ☐ vor Ort, ☐ online

Auf Einladung von ☐ BITSeN.ch ☐ itSMF

- ☐ Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)  
☐ Ich möchte in Zukunft weiter Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder  
Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

- ☐ Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.  
☐ Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.