

**SPECIAL:**

Der bekannte  
Kabarettist  
**Dr. Eckart von  
Hirschhausen**



„Eine gelungene  
Mischung aus David  
Copperfield und Harald  
Schmidt.“  
(Süddeutsche Zeitung)



# HELP DESK FORUM 2006<sup>®</sup>

Für Help-Desk-, IT-Support- und IT-Service-Management

27. – 30.11.2006, Rheingoldhalle Mainz

## Prozessverbesserung im IT Service Desk und Erschließung neuer Geschäftsfelder

### Anwenderberichte von:

- Amadeus Germany GmbH
- Audi AG
- BARMER Ersatzkasse
- BASF IT Services GmbH
- BEIT Systemhaus GmbH
- BMW AG
- DeTelImmobilien
- DVB Bank AG
- Flughafen München GmbH
- General Electric Corporation Inc.
- iv Informationsverarbeitung für Versicherungen GmbH
- IZB GmbH & Co. KG
- KKH Krankenkasse
- LEONI AG
- Lufthansa Systems Passenger Services GmbH
- MAN IT Services GmbH
- Polizei- und Militärdirektion Bern
- PricewaterhouseCoopers AG
- Schering AG
- Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft
- TDC Switzerland AG
- Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH
- ZF Lenksysteme GmbH

### FACHBEIRAT



**Mechthild Mollbach-Elbert**  
Mollbach-Elbert Unternehmensberatung und Training



**Robert Bauer**  
BMW Group



**Hans-Joachim Diercks**  
IDS Scheer AG



**Ulrich Mohr**  
Henkel KGaA



**Andreas Walter**  
IBM Global Services



Kongress



Fachmesse

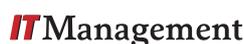


Help Desk Award

Hauptsponsor:



Medienpartner:



Mit freundlicher Unterstützung:



Best Practices präsentiert von:



Kongresse & Seminare

**International Keynote:**

„Future Trends for the Help Desk“

Noel Bruton,

„Helpdesk guru“ (PC Week)



[www.help-desk-forum.de](http://www.help-desk-forum.de)

# Programmübersicht

## 1. Tag, 27. November 2006 – 2 parallele Pre-Workshops

jeweils von 10.00 bis 17.00 Uhr

### 1 Optimierungstrategien für den Service Desk - Optimierung der Ressourcen und des Personaleinsatzes

- Qualifikations-Anforderungen für den Service Desk
- Serviceleistungen steigern durch rationaleren Personal-Einsatz
- Die "entscheidenden" Qualifikations-Kriterien für Help-Desk-Mitarbeiter
- Eine Bilanz: Welche Qualifikationen sind notwendig? Welche Stärken/welche Defizite zeigen sich?
- Fördern und fördern: Instrumente zur sinnvollen Entwicklung der Human Ressourcen
- Entwicklung von Qualifikations-Profilen – vom einzelnen Mitarbeiter bis zum gesamten Team
- Die Folgen von ITIL: Organisation, Kunden, Mitarbeiter
- Risikoanalyse des ITIL-Service Management Prozesses
  - Risikoermittlung im User Helpdesk basierend auf der Balanced Scorecard:
    - Welche Auswirkungen haben diese Risiken auf die Personalplanung?
    - Welche Teilprozesse können vom externen Dienstleister erbracht werden?
    - Welche Teilprozesse sollten in House durchgeführt werden?
- Risikoanalyse im User Helpdesk
- Abschluss-Diskussion

Jeder Teilnehmer des Workshops erhält eine CD mit einer Vorlage zur Messung der Kundenzufriedenheit inkl. eines Auswertungsprogramms in Excel  
**Mechthild Mollbach-Elbert**, Mollbach-Elbert Unternehmensberatung und Training  
**Gregor Loes**, Head of Department, Global Managed Services, IDS Scheer AG, Saarbrücken



### 2 Der Service Desk nach ITIL: Wege vom klassischen IT Help Desk zum modernen prozessorientierten Service Desk

- Der Service Desk auf Basis der ITIL Best Practice ist in verschiedene IT Service Management-Prozesse eingebunden
- Die Simulation Sim-IT vermittelt Ihnen hierzu die wesentlichen Prozesse und damit verbundene Aktivitäten
- Simulieren Sie den Service Desk und dessen Einbindung innerhalb der IT-Abteilung eines Krankenhauses
- In vier Phasen werden schrittweise die wichtigsten betroffenen ITIL Prozesse „erlebt“
  - Phase 1: Aspekte des Service Desk im SLA / DLA
  - Phase 2: Der Service Desk im Incident Management mit Aktivitäten der Klassifizierung und Eskalation
  - Phase 3: Die Schnittstelle zum Problem Management
  - Phase 4: Der Service Desk im Change Management
- Der KVP/Service Improvement Plan als Basis für Prozessverbesserungen
- Diese Simulation stellt bewusst eine IT-Welt dar

**Ralf Buchsein**, Geschäftsführer, Kess DV-Beratung, Hennef



## 2. Tag, 28. November 2006 – Erster Forumstag

09:15 Ausgabe der Tagungsunterlagen

09:45 Begrüßung durch die Vorsitzende Frau Mechthild Mollbach-Elbert

### 10:00 Future Trends for the Help Desk

- The impact of "helpdesk maturity" in the shape of tools and processes – while improving services in some areas actually worsens it in others
- Implications of malware on service provision – how spyware, adware, virus attacks and so on will change the very nature of office computing
- A new type of computer user – when increasing user knowledge meets falling helpdesk knowledge
- Change in management focus – the rise of the "team leader" management style and the risk of uninformed decision
- ITIL – a must-have improvement or an expensive and misleading waste of effort?
- The change in helpdesk work that makes offshoring more viable
- Strategies for meeting the helpdesk's future positively

PLENUM

**Noel Bruton**,  
Bruton Consultancy,  
London



10:45 Networking-Break mit Fachkollegen und Ausstellern

### A Personalmanagement und Mitarbeitermotivation

Moderation: **Mechthild Mollbach-Elbert**,  
Mollbach-Elbert Unternehmensberatung und Training



### 11:30 Kompetenzprofile von Service-Desk-Mitarbeitern und Mitarbeiterbindung

- Abgrenzung von „Qualifikationen“ und „Kompetenzen“ für den Service-Desk
- Kompetenzprofile als Grundlage der Personalentwicklung und Mitarbeiterbindung
- Beispiel eines Kompetenzprofils für den Service-Desk
- Inter- und Nationale berufsbezogene Klassifikationssysteme als Grundlage
- Erfolgsfaktoren bei der Implementierung und Nutzung

**Dipl. Wirt.-Inf. Michael Baurtschmid**,  
Uni Duisburg-Essen, Essen



PRAXISBERICHT

### 12:15 Den Service leben. Über den erfolgreichen Kundenservice eines kleinen Teams

- Die BEIT Systemhaus GmbH als interner IT-Dienstleister in der Gauselmann Gruppe
- Strategie und Ausrichtung des BEIT Service Centers
- Das Service Center: ein kompetentes und erfolgreiches Team
- Die besondere Kundenbeziehung: heute Kollege, morgen Kunde
- Qualitätsverbesserung durch Einsatz von Technik

**Detlev Ortgies**, Teamleiter Service Center, BEIT Systemhaus GmbH, Espelkamp



13:00 Business Lunch mit Gelegenheit zum Networking

### 14:30 Solution Forum A

Vortrag durch

**Herrn Martin Markovsky**,  
Senior Presales Consultant, MRO Software GmbH, Leinfelden-Echterdingen

15:00 Sprechstunde Dr. Help Desk

Moderation: **Mechthild Mollbach-Elbert**,  
Mollbach-Elbert Unternehmensberatung und Training



PRAXISBERICHT

### 15:45 WIN-Solution: Weniger Arbeit, mehr Freiheit, bessere Zahlen

- Ausgangslage: Qualifizierter Service-Desk bei PwC
- Weniger Arbeit: Kaum Dispositionsaufwand
- Mehr Freiheit: Eigene Entscheidung und Verantwortung
- Bessere Zahlen: Erreichbarkeit und Reaktionszeit
- Auswirkung auf Personalmanagement und Mitarbeitermotivation

**Frank Schellenberger**, Gruppenleiter Service Desk,  
PricewaterhouseCoopers AG, Hamburg



16:30 Networking-Break mit Fachkollegen und Ausstellern

17:15 Der Gewinner des Help Desk Award 2005, Kategorie „Externer Support-Dienstleister“ stellt sich vor – Amadeus Germany

- Vorstellung Amadeus Germany, als Award Gewinner 2005 in der Kategorie „kundenfreundlichster Support“, externer Support Dienstleister
- Strategische Ausrichtung zwischen Service Excellence und Kosteneffizienz
- Service Portfolio & Service Prozesse
- „Service wird von Menschen gemacht“

Help Desk Award 2005

PLENUM

**Heike Gnaiger**,  
Director Customer Service,  
Amadeus Germany GmbH, Bad Homburg



17:45 Der Gewinner des Help Desk Award 2005, Kategorie „Interner Help Desk“ stellt sich vor – Audi AG

- Die AUDI AG
- Die Audi Service Desk Organisation
- Die Bewerbung um den Help Desk Award 2005
- Visionen, Ziele und Strategie

Help Desk Award 2005

**Thomas Huber**,  
Service Desk Koordinator, AUDI AG,  
Ingolstadt



18:15 Der Gewinner des Help Desk Award 2005, Kategorie „Beste Help-Desk-Innovation“ stellt sich vor – BMW AG

- Wie misst man die Qualität von mehr als 60.000 Tickets?
- Änderungen in der Arbeitsweise des Service Desks durch die prozesskonforme Lösungsquote (PKLQ)
- Einflüsse der PKLQ auf die Zusammenarbeit zwischen dem Service Desk und nachgelagerten Supportstellen
- Einflüsse von Mensch und Technik auf die prozesskonforme Lösungsquote
- Verbesserungen durch die prozesskonforme Lösungsquote bei der Kundenzufriedenheit

Help Desk Award 2005

**Iris Schaber**,  
Dienstleistersteuerung, BMW AG,  
München



19:00 Sektempfang

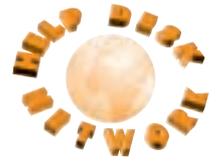
19:30 **Festliches Abend-Event** mit mehrgängigem Dinner und der Verleihung des **Help Desk Award 2006**

Entspannen Sie in feierlicher und stimmungsvoller Atmosphäre. Knüpfen Sie Kontakte zu Ihren Fachkollegen und diskutieren Sie die Highlights des ersten Forumstages.



## Jahresabschlussitzung des Help Desk Network, 27. November 2006

- Rückblick auf die Arbeit des Help Desk Network in 2006
- Vortrag zu einem aktuellen Help-Desk-Thema
- Gruppendiskussion in Workshops
- Vorbereitung der nächsten Network-Sitzungen
- Ausblick auf 2007



### Traditionelles Network Dinner, 27. November 2006

Werden Sie Mitglied und nehmen Sie am Jahres-Event des Help Desk Networks teil. Für Mitglieder des Help Desk Networks reduziert sich der Preis des Forums um € 100,-.

Weitere Informationen erhalten sie unter: [www.help-desk-forum.de/network](http://www.help-desk-forum.de/network)

## INTERNATIONAL KEYNOTE

„The most respected IT helpdesk expert in the business.“ (Customer Service News)

### C Next Generation Business Cases für den Help Desk

Moderation: Hans-Joachim Diercks, IDS Scheer AG



#### Neue Business Cases für eine Ausweitung des UHD Geschäfts – Der Weg zur bilateralen Themen-Hotline

- Teambildung
- Wissensvermittlung
- Arbeiten nach Instinkt
- Kostenpotential
- Mitarbeiterbindung an das Team
- Kundenzufriedenheit

Thomas Gibis, Leiter der Abteilung Help Desk, MAN IT Services GmbH, Karlsruhe



#### Businessorientierung im Full Service Desk

- Strukturen und Perspektiven für den Full Service Desk
- Notwendige Prozesse, Informationen und Tools
- Gefahren auf dem Weg zum Full Service Desk
- Kompetenzverteilung im Full Service Desk

Referent in Absprache

#### Solution Forum C

Vortrag durch die IBM Deutschland GmbH

#### Sprechstunde Dr. Help Desk

Moderation Heinz Hüsge, arxes NCC AG



#### Pre-Sales und Cross-Selling Aktivitäten im Service Desk der Sunrise

- Der Service Desk bei sunrise
- Kundensupport als geschäftskritischer Prozess
- Versorgung der Mitarbeiter mit Informationen für Cross-/Up-Selling
- Gibt es einen Konflikt zwischen Service und Cross-/Up-Selling?

Ernesto Parisii, Director Customer Care Technical Support, TDC Switzerland AG, Zürich

PRAXISBERICHT

PRAXISBERICHT

### D Help-Desk-Governance und Help-Desk-Controlling

Moderation: Ulrich Mohr, Henkel KGaA



#### IT-Strategie und Service-Strategie – Zusammenspiel zwischen Berechtigungsmanagement, User-Provisioning und Benutzerservice

- Das Umfeld, die DeTeImmobilien
- Provisioning und Identitymanagement, der Weg der DeTeImmobilien
- Auswirkungen auf das Geschäft des Service Desk
- Unterstützung der IT Compliance durch Provisioning und Identitymanagement
- Einige Erfahrungen aus 5 Jahren Provisioning und Identitymanagement

Dipl. Ing. Michael Thieme, Seniorexperte IT-Trustcenter, DeTeImmobilien, Deutsche Telekom Immobilien und Service GmbH, Münster



#### Auswirkungen von Service Katalogen und Leistungsverrechnung im Help Desk

- Struktur und Inhalt eines Service Kataloges generell und Help Desk bezogen
- Vereinbarung von Services zwischen Business und IT (Vereinbarungsprozess)
- Auswertungsmöglichkeiten im Help Desk
- Businessgerechtes Reporting der Serviceleistungen des Help Desks
- Leistungsverrechnung der vom Help Desk erbrachten Leistungen

Stefan Gal, Senior Business Process Engineer, Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft, Bern



#### Solution Forum D: IT als Business für das Business

- Der Weg zur geschäftsorientierten IT
- Mehr als nur ITIL
- Roadmap einer Transformation
- HP Lösungsportfolio

Jens Rutenborn, Solution Consultant, Hewlett-Packard GmbH, Bad Homburg



#### Sprechstunde Dr. Help Desk

Moderation: Ulrich Mohr, Henkel KGaA



#### Kennzahlenbasierte Steuerung und Controlling der Help Desk Leistungen

- Kurzdarstellung der Nemetschek-Gruppe
- Voraussetzungen der Kennzahlenermittlung
- Kennzahlen im kurzfristigen Reporting
- Kennzahlen im taktischen und strategischen Reporting
- Nutzung von Kennzahlen im Service-Desk für den gesamten Unternehmensprozess

Andreas Steffen, Leiter Competence Center und Incident Management, Nemetschek AG, München



## Bewerben Sie sich jetzt für den Help Desk Award 2006

Die Fachjury wird 2006 den Help Desk Award „Der kundenfreundlichste Support“ zum neunten Mal verleihen.

Ausgezeichnet werden hervorragende Help-Desk-Organisationen aus den Bereichen „Interner Help Desk“ und „Externer Support-Dienstleister“.

Zum vierten Mal wird in diesem Jahr der Award für die „Beste Help-Desk-Innovation“ vergeben.

Den Gewinnern winken je eine attraktive Trophäe, eine Urkunde sowie Souvenirs für das Team.

Weitere Informationen erhalten Sie vom Projektleiter Herrn Wolf-Dietrich Hutter: E-Mail: [wolf-dietrich.hutter@iir.de](mailto:wolf-dietrich.hutter@iir.de), Tel.: +49 (0) 6196 - 585-1187

#### Interner Help Desk:

Audi AG, Ingolstadt (2005), LBS Bausparkasse Nord, Hannover (2004), Festo AG & Co. KG, Esslingen (2003), Bayer AG, Leverkusen (2002), Anwender Service Zentrum der BMW Group, München (2000), Neckermann Reisen, Frankfurt (1999), Julius Bär Holding AG, Zürich (1998)

#### Externer Support-Dienstleister:

Amadeus Germany GmbH, Bad Homburg (2005), IDS Scheer AG, Saarbrücken (2004), twenty4help, Düsseldorf (2003), Triaton GmbH, Krefeld (2002), Sinius GmbH, Düsseldorf (2001), csg Helpline Service, Erfurt (1999 und 2000), EDS Electronic Daten Systems (Deutschland) GmbH, Düsseldorf (1998)  
**Beste Help-Desk-Innovation:**  
 BMW AG, München (2005), NextiraOne Deutschland GmbH, Berlin (2004), csg Computer Service GmbH, Leipzig (2003)

#### Die Bewertungskriterien der Jury:

1. Visionen – Strategie – Marketing
2. Service Level
3. Erfolgskontrolle und Prozessoptimierung
4. Tool-Unterstützung
5. Dokumentation und Organisation
6. Mitarbeiterqualifikationen und -motivation
7. Specials

Ranking  
 Sehr wichtig  
 Wichtig  
 Extra

#### Die Award-Jury:



Herr Hans-Joachim Diercks



Frau Mechthild Mollbach-Elbert



Herr Ulrich Mohr

## 3. Tag, 29. November 2006 – Zweiter Forumstag

**E Kommunikationsstrategien für den Help Desk**  
 Moderation: Mechthild Mollbach-Elbert, Mollbach-Elbert Unternehmensberatung und Training



**09:00 Gut Gesprochen – Verständnis bewirken: Souverän auch in herausfordernden Situationen**

- Es gibt keine nachhaltige Kundenzufriedenheit ohne Mitarbeiterzufriedenheit
- Internes Marketing als Voraussetzung für den Erfolg bei den externen Kunden
- Situative Gesprächsführung im Spannungsfeld zwischen Kundenwünschen und Unternehmensinteressen
- Weich in der Form und hart in der Sache: dem Kunden Verständnis entgegenbringen und Standards gerecht werden
- Ruhe bewahren und Stress vermeiden - auch wenn es einmal heiß hergeht



Mag. a **Monika Herbrich**, Geschäftsführende Gesellschafterin, Impuls & Wirkung – Herbrich Management Consulting GmbH, Wien

**09:45 Mut zur Marke - IT-Marketing im Service Desk der Kaufmännischen Krankenkasse**

- Das Unternehmen KKH
- Schaffen Sie sich Ihre eigene Marke
- Mit der Scorecard von der Vision zum Ziel
- Unser Marketingmix
- Wie Sie den Erfolg Ihres Marketings messen können



Klaus-Peter **Rothärmel**, Leiter Benutzer-Service-Center, KKH Krankenkasse, Hannover

**10:30 Networking-Break mit Fachkollegen und Ausstellern**

**11:15 ISO 20000 Zertifizierung bei der Flughafen München GmbH – Lessons Learned**

- Rahmenbedingungen für den Servicebereich IT
- Effizienzsteigerung als Auslöser
- Die Zertifizierung als Katalysator für die Neugestaltung der IT-Service-Prozesse
- Das Vorgehensmodell für die Vorbereitung der Zertifizierung

**PLENUM**

- Die Zertifizierung als erste Hürde auf dem Hürdenmarathon des KVP
- Lessons learned

Michael **Zaddach**, Leiter IT, Flughafen München GmbH, München



**12:00 Business Lunch mit Gelegenheit zum Networking**

**13:15 Solution Forum E Business Benefit durch eine CMDB: Mythos oder Wirklichkeit?**

- Aufbau der CMDB: Hürden und Chancen
- Soll-/Ist-Vergleich der IT-Infrastruktur und der CMDB
- Toolunterstützung durch iET CMDB Discovery & Intelligence



Andreas **Müller**, Presales Consultant, iET Solutions GmbH, München

**I Kundenservice und Kundenzufriedenheit**

Moderation: Mechthild Mollbach-Elbert, Mollbach-Elbert Unternehmensberatung und Training

**13:45 Vom lokalen Helpdesk zur virtuellen Customer Service Center Organisation mit höchster Kundenorientierung**

- Ausgangssituation war eine klassische dedizierte Helpdesk-Struktur
- Vorteile der virtuellen und somit lokal unabhängigen Organisation
- Herausforderungen und nötige Maßnahmen zur Zielerreichung
- Kundenorientierung über alles! Entscheidende Aktivitäten und Funktionen zur Sicherstellung im Tagesgeschäft
- Versuch einer Zukunftsprognose



Dirk **Lukaschik**, Manager Customer Service Center Europe, BASF IT Services GmbH, Ludwigshafen

**14:30 Networking-Break mit Fachkollegen und Ausstellern**

**15:00 Was macht den Kunden zufrieden – und was begeistert ihn?**

- Welche Faktoren stehen hinter der Globalzufriedenheit?
- Warum ist bei gleicher Leistung Kunde A zufrieden und Kunde B nicht?
- Welche Mitarbeiter können meine Kunden begeistern? Anforderungen an Dienstleister
- Die paradoxe Rolle des Unternehmens: Verhinderer von Kundenzufriedenheit?
- Perspektivenwechsel: Kundenzufriedenheit geht, Kundenbegeisterung kommt



Matthias **Liebig**, Berater, NETQUES, Wuppertal

**15:45 Zusammenfassung der Ergebnisse durch die Vorsitzende**

**16:15 Führen mit Humor**

- Entwickeln Sie Ihr komisches Eigenkapital!
- Lernen Sie professionelles Stimmungsmanagement
- Wie Sie Motivation herauskitzeln
- Und wie Sie dem Wettbewerb einen Lacher voraus bleiben
- Wie Sie sympathisch, locker UND kompetent wirken

**Präsentieren mit Humor**

- Wie Sie stark und nachhaltig im Gedächtnis bleiben
- Wie Sie das Eis brechen
- Wie Sie schlagfertig bleiben
- Wer lacht, lebt länger
- Neues aus der Hirnforschung: Die Glücksformel

**Lebenskraft Humor**

- Stressmanagement mit einem Lächeln
- Mentale Fitness: kreativer und leistungsfähiger im Kopf

**PLENUM**

Dr. Eckart von **Hirschhausen**, Moderator, Referent und Neurologe



**17:15 Ende der Forumsveranstaltung**

## 4. Tag, 30. November 2006 – 4 parallele Workshops

**Workshop A:**

**Business Alignment für den Help Desk/Service Desk**

- Business Alignment im Help Desk – Lernen Sie die IT aus der Business-Perspektive kennen
- Was steckt hinter dem Buzzword „Alignment“, was bedeutet das für den Help Desk/Service Desk?
- Der „rote Faden“ der „Business Perspektive“ – Kooperation von ITIL mit COBIT
- Übung: ITIL im praktischen Einsatz – Machen Sie den Wertbeitrag Ihres Help Desks transparent – Kundenzufriedenheit als Messgröße für den Grad des „Business Alignments“ – Parameter der Kundenzufriedenheit: Qualität der Produkte, der Serviceleistungen und der Kundenkontakte
- Kundenzufriedenheit durch Service Level Management – wie viel ITIL braucht der Help Desk?
- Der Spagat zwischen Kunden-/Qualitätsorientierung und Kostenoptimierung/Leistungseffizienz
- Erarbeiten Sie im Team die fachlichen Komponenten des ITIL Service Level Management – Wie Sie die Service-Anforderungen Ihrer Kunden identifizieren und Service Levels generieren – Üben Sie an Beispielen aus der Praxis, was gute und was schlechte SLAs sind
- Ausblick: Die Neuorientierung des Help Desks/Service Desk als Partner der Anwender



Holger **Schellhaas**, Berater, Evoltas GmbH, München

**Workshop B:**

**IT Scorecard und IT Service Scorecard als Steuerungsinstrument im Help Desk**

**Anwendungsmöglichkeiten von BSC-Programmen innerhalb der IT**

- Rolle der Informationsverarbeitung und Strategieübersetzung
- Warum Balanced Scorecard für die IT?
- Anwendungsbereiche von Balanced Scorecard in der IT – Gesamte IT, – Einzelne Bereiche innerhalb (z.B. Help Desk), – Strategisch wichtige IT-Projekte
- Voraussetzungen für die Einführung eines BSC-Programms
- Geschäftsziele, IT-Ziele und Perspektiven innerhalb eines BSC-Tableaus – Wie kommen wir an die Geschäftsziele? – Verbindung Geschäftsziele und IT-Ziele – IT-Ziele und BSC-Perspektiven
- Strategische Story / Ursache-Wirkungsbeziehungen
- Aufbaumöglichkeiten eines Balanced-Scorecard-Tableaus – BSC-Tableaus für die obersten Organisationseinheiten – BSC-Tableaus für die darunter liegenden Organisationseinheiten

**Ein Einführungsfahrplan für BSC-Programme innerhalb der IT**

- Ein Einführungsfahrplan für ein Balanced Scorecard Programm in der IT – BSC Light für kleinere IT-Organisationen – BSC Programm – Komplette Einführung
- Pflegeaufwand eines Balanced-Scorecard-Programms im Betrieb
- Grenzen der Anwendbarkeit und Auswirkungen

Martin **Bernhard**, Geschäftsführer, ECG Management Consulting GmbH, Berlin



## G Geschäftsprozessunterstützung und Business Alignment



Moderation: Hans-Joachim Diercks, IDS Scheer AG

### Unterstützung der Sicherheit als geschäftskritische Aufgabe durch den Service Desk

- Sicherheitsbewusstsein im Service Desk
- Versorgung des Service Desk mit sicherheitsrelevanten Informationen
- Vorgehensweise bei sicherheitsrelevanten Ereignissen
- Eskalationspfad bei sicherheitskritischen Ereignissen
- Verbindung zum CERT
- Incident Management und der Lebenszyklus von IT-Systemen



Dr. Klaus-Rainer Müller, Bereichsleiter, ACG Automation Consulting Group GmbH, Frankfurt am Main

### Die Voraussetzung für eine Ausrichtung des Service Desk auf die Geschäftsprozesse

- Business Strategy vs. IT Strategy
- Business Needs vs. IT Potentials
- Identification of Core Business Processes (FMEA)
- Defining Toolset
- Documentation and Production Take over



Jens Hansen, Global End User Computing Leader, General Electric Corporation Inc., Hamburg

PRAXISBERICHT

## H Collaboration & Workflow im Help Desk



Moderation: Heinz Hüsches, arxes NCC AG

### Premium-Service im User Help Desk eines Großunternehmens

- Sprachportal-Unterstützung im UHD
- Großstörungenmanagement
- Integration in das Ticketsystem
- Out-of-Service Management
- Erweiterungen



Harald Martin, User Help Desk, Support Specialist, Schering AG, Berlin

PRAXISBERICHT

### Einsatz des ITIL Tools CMDB: Praktischer Erfahrungsbericht in global agierender Service Organisation bei LEONI

- Vorstellung IT Service Organisation LEONI
- Auswahl von Tools für den Aufbau einer CMDB
- Konzeption der CMDB: Configuration Management ist nicht Asset Management!
- Einsatz der CMDB: Praktischer Erfahrungsbericht
- Beispiele/Screenshots



Ulrich Schmitt, Teamleiter Second Level Service Desk, LEONI AG, Nürnberg

PRAXISBERICHT

# KEYNOTE: ISO 20000 Zertifizierter Anwender!

## Solution Forum G

### Selbstlernende Lösungsdatenbanken im UserHelpDesk

- Optimierbare Leistungsparameter
- Selbstlernend: min. Aufwand und maximaler Erfolg
- Die Selbstlerntechnologie der USU AG



Harald Huber, CTO, USU AG, Möglingen

## K Virtueller und Global Help Desk

Moderation: Hans-Joachim Diercks, IDS Scheer AG

### Aufbau und Management eines standortübergreifenden, virtuellen Service Desk

- Anforderungen an weltweiten Support
- Management und Steuerung
- Systemanforderung virtueller Help Desk
- Wissensmanagement



Gerd Marohn, Vice President Service Management, Lufthansa Systems Passenger Services GmbH, Raunheim

PRAXISBERICHT

### Europäischer Helpdesk mit Multilevel-Struktur und Projektdiversifizierung

- Europäische Support Struktur-Anforderung an die Help Desk S/W
- Standardkommunikations- Maske für Europa
- Multilevel Layout und Extension
- Interface zum Global Help Desk und andere Projekte
- Standard- und Spezialreports zur Help Desk Performance



Dr. Hans-Werner Stottmeister, General Manager European Customer Support Centre, Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH, Neuss

PRAXISBERICHT

## Solution Forum H

### Synergie Effekte rund um die CMDB

- Help Desk & CMDB
- BSM (Business Service Management) & CMDB
- IT Discovery & CMDB
- Business Impact Manager & CMDB
- Praxisbeispiele mit der Atrium CMDB



Aria Naderi, Solution Architect, BMC Software GmbH, Frankfurt am Main

## L Wissensmanagement im Help Desk

Moderation: Heinz Hüsches, arxes NCC AG

### Einzelne Mitarbeiter als „Spezialisten“ und der gesamte Service Desk als „Generalist“

- Wissen als Ressource
- Einbindung des Wissensmanagements in die ITIL-Prozesse
- Verzahnung IT-Fachabteilung und Help Desk durch Wissensmanagement
- Internationalisierung als Herausforderung für das Wissensmanagement



Frank Giese, Leiter Rechner- und Kommunikationssysteme, ZF Lenksysteme GmbH, Schwabisch Gmünd

PRAXISBERICHT

### Wissensmanagement in einer professionellen Help-Desk-Umgebung

- Wissensmanagement als praktisches Werkzeug im Help-Desk-Umfeld
- Verantwortlichkeiten im Help-Desk-Umfeld für die Fragen des Wissensmanagements
- Qualifikation der Mitarbeiter aus der Perspektive des Wissensmanagements
- Wie wächst die Wissensdatenbank? Fragen zu Feedback-Schleifen und zur Mitarbeiter-Motivation
- Qualität der Wissensinhalte, Aspekte der Validierung



Dr. Wolfgang Sturz, Leiter, Steinbeis-Transferzentrum Wissensmanagement & Kommunikation, Reutlingen

# JUBILÄUMSSPECIAL

„Hirschhausens Pille ist das viele Lachen. Philosophisch, poetisch.“  
Westfälische Rundschau

„Ungewöhnliche Idee. Etwas Besonderes in der Kabarettlandschaft.“  
Kölnische Rundschau

jeweils von 10.00 bis 17.00 Uhr

## Workshop C:

### Service Level Management und die Steuerung externer Dienstleister für das Help Desk

- Das Help Desk im Kontext der Support Organisation
- Sinn und Zweck des Single Point of Contact
- Die Service Level des Help Desk
- Mit welchen Qualitätsparametern wird die Leistungsfähigkeit des Help Desk nachgewiesen?
- Wer leistet die Services in welcher Qualität?
- Sind alle Qualitäten durch das Help Desk selbst beeinflussbar?
- Tools im Help Desk
- Das Trouble Ticketing System und seine Schnittstellen zum Configuration Management und zur Known Error DB
- Das outgesourcte Help Desk
- Wichtige Aspekte hinsichtlich der Einbindung des externen Help Desk in die eigene Service Organisation
- Welche prozessbezogenen Schnittstellen müssen geschaffen werden, um den Service Prozess zu optimieren?
- Was kommt "nach" dem Service Desk?
- Übergabe der Tickets an den 2nd Level
- Welche Reaktionszeiten können vereinbart werden?
- Die Sicherstellung des Informationsflusses von den Spezialisten aus dem 2nd/3rd Level an den Help Desk
- Das Help Desk aus der Sicht des Service Level Managements
- Die Anforderungen des Kunden aufnehmen und mit den Möglichkeiten der Leistungserbringung abgleichen
- Quantitative und qualitative Vereinbarung, Betrachtung des zu erbringenden Aufwandes
- Der Leistungsschein Help Desk im Service Level Agreement
- Die Eskalation
- Was zeichnet einen Eskalationsplan aus?
- Das Reporting (Interne Betrachtung und Externe Betrachtung)
- Wie berichte ich über die Service Qualität des Service Desk?



Roland Hoffmann, Executive Consultant, arxes NCC AG, Köln

## Workshop D:

### Wissensmanagement mit Wiki-Technologie im Help Desk

- Was Wikis leisten können
  - Wikitechnik
  - Management von Wissen im Help Desk
  - Wikis im Wissensmanagement
  - Wiki-Wissensmanagement im Help Desk
- Best Practice – Wie Wikis funktionieren
  - Workshop zum Selbstprobieren auf der Basis von Mediawiki
  - Wiki einrichten und konfigurieren
  - Wiki füttern
  - Wiki strukturieren
  - Wiki nutzen
  - Wiki entwickeln
- Welche Probleme Wikis bereiten können
  - Offene Fragen und spezielle Probleme
  - Nutzermotivation
  - „Enabling“
  - Wissenscontrolling im Wiki – Woran soll der Erfolg des Wiki-Projekts gemessen werden?
  - ...
- Was Sie noch über Wiki-Wissensmanagement wissen sollten
  - Fallstricke im Wissensmanagement
  - Alternative Wiki-Lösungen
  - Wo gibt es Hilfe im Web?



Sylvia Nickel, Geschäftsführerin, Nickel-Consulting, Oberhausen

## Besuchen Sie die **HELP DESK FACHMESSE** am 28. und 29.11.2006

- Aktuell 43 Aussteller
- Fachvorträge im Speakers Corner
- ISIS Help Desk Report inkl. offiziellem Messeguide
- Getränke und Snacks in den Pausenzeiten

Eintrittspreis: 15,- EUR\* inkl. MwSt  
 (\*Der Eintrittspreis berechtigt nicht zum Besuch des Forums)

Registrierung und weitere Informationen unter:  
**www.help-desk-fachmesse.de**

### Messebeirat



**Manoj Patel**  
Marketing Manager CES Europe,  
FrontRange Solutions GmbH



**Christiane Engelmann**  
Marketing Manager  
Central Europe,  
BMC Software GmbH



**Martina Heininger**  
Marketing Manager,  
Axios Systems GmbH



**Margot Weigl**  
Marketing Manager,  
Hewlett-Packard GmbH

### Hauptsponsor



HP bietet weltweit Technologielösungen für Privatkunden, große, mittelständische und kleine Unternehmen sowie öffentliche Auftraggeber. Das Angebot umfasst Lösungen für die IT-Infrastruktur, globale IT-Dienstleistungen, Personal Computing und Zugangsgeräte, Drucken und Bildbearbeitung. In den letzten vier Quartalen (01.05.2005 – 30.04.2006) erzielte HP einen Umsatz von 88,9 Milliarden US-Dollar. Weitere Informationen zum Unternehmen (NYSE, Nasdaq: HPQ) und zu den Produkten finden Sie unter [www.hp.com/de](http://www.hp.com/de).

**Hewlett-Packard GmbH**  
 Hewlett-Packard-Strasse 1, D-61352 Bad Homburg  
 Ansprechpartner: Frau Pamela Bier-Küffner  
 Telefon: +49 (0)6172/16-2614  
 Fax: +49 (0)6172/16-2653  
 E-Mail: [pamela.bier-kueffner@hp.com](mailto:pamela.bier-kueffner@hp.com)  
 Internet: [www.hp.com/de](http://www.hp.com/de)

### Sponsor



IBM Global Technology Services ist das weltweit größte IT-Dienstleistungsunternehmen mit mehr als 190.000 Mitarbeitern in über 160 Ländern. Das Portfolio reicht von Technologie-design über Infrastrukturlösungen bis hin zu Strategic Outsourcing. IBM Global Technology Services liefert Kunden integrierte, flexible und widerstandsfähige Lösungen. Davon profitieren Unternehmen jeder Größe, indem sie innovativer werden, ihre Kosten optimieren und die Wettbewerbsfähigkeit steigern. IBM Global Technology Services bietet Help Desk Services zum Auf- bzw. Ausbau unternehmensweiter, kompletter Help Desk Lösungen unter Nutzung der IBM Kompetenz, Beratung, Tools und Technologien.

**IBM Deutschland GmbH**  
 IBM Global Technology Services,  
 Parsevalstrasse 8-10, D-99092 Erfurt  
 Ansprechpartner: Frau Ines Böhm  
 Telefon: +49 (0)361-242-5060  
 E-Mail: [boehm@de.ibm.com](mailto:boehm@de.ibm.com)  
 Internet: [www.ibm.com/services/de/ism](http://www.ibm.com/services/de/ism)

### Ihre Ansprechpartnerinnen

Sind Sie an der Ausarbeitung eines maßgeschneiderten Sponsoringkonzeptes für Ihr Unternehmen im Rahmen des Help-Desk-Forums 2006 interessiert oder möchten Sie Aussteller dieser Veranstaltung werden? Wir beraten Sie gerne:

**Für Sponsoring:**  

**Frau Jasmin Mahdi**, Sales Director  
 Tel.: +49 (0)6196/585-376  
 Fax: +49 (0)6196/585-1189  
 E-Mail: [jasmin.mahdi@iir.de](mailto:jasmin.mahdi@iir.de)

**Für Ausstellung:**  

**Frau Kathrin Gärtner**, Senior Sales Manager  
 Tel.: +49 (0)6196/585-368  
 Fax: +49 (0)6196/585-1189  
 E-Mail: [kathrin.gaertner@iir.de](mailto:kathrin.gaertner@iir.de)

### Co-Sponsoren

**bmc software** BMC Software ist ein führender Anbieter von Lösungen für das Enterprise-Management. Mit den Produkten von BMC steuern und verwalten Unternehmen ihre IT-Infrastruktur aus der Geschäfts-perspektive. Unsere Business Service Management Strategie umfasst Lösungen für Enterprise Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Service-Management. BMC wurde 1980 gegründet und ist weltweit tätig (in Deutschland seit 1984).  
**BMC Software GmbH**, Lyoner Straße 36, D-60528 Frankfurt  
 Ansprechpartner: Herr Aria Naderi  
 Telefon: +49 (0)69/66 40 6-591, Fax: +49 (0)69/666 10 47  
 E-Mail: [Aria.Naderi@bmc.com](mailto:Aria.Naderi@bmc.com), Internet: [www.bmc.com/germany](http://www.bmc.com/germany)

**b-next Engineering GmbH** Die b-next Engineering GmbH ist deutscher Distributor der Footprints Helpdesk Software. Seit mehr als 15 Jahren führen wir im Serviceumfeld anspruchsvolle Projekte bei namhaften Kunden durch. Footprints ist ein webbasiertes Helpdesk System, welches sich aufgrund seiner Flexibilität und offenen Schnittstellen mühelos in Ihre bestehenden Service Desk Prozesse integrieren läßt. Das überzeugende Preis-/Leistungsverhältnis sowie die nachhaltig verbesserten Turnaroundzeiten begeistern bereits mehr als 2200 Kunden weltweit.  
**b-next Engineering GmbH**, Hansastrasse 35, D-32049 Herford  
 Ansprechpartner: Herr Eckhard Jostmeier  
 Telefon: +49 (0)5221/992800, Fax: +49 (0)5221/84680  
 E-Mail: [eckhard.jostmeier@b-next.de](mailto:eckhard.jostmeier@b-next.de), Internet: [www.b-next.de/www.helpdesk-footprints.de](http://www.b-next.de/www.helpdesk-footprints.de)

**FrontRange** FrontRange Solutions zählt zu den führenden Anbietern von Lösungen im IT Service Management (ITSM), Kommunikationsmanagement und Customer Relationship Management. Das Unternehmen verfügt mehr als 16 Jahre Erfahrung in Entwicklung und Implementierung der Lösungen, angepasst an den individuellen Bedarf von Kunden. Diese profitieren deshalb von weit reichender Marktkenntnis sowie von umfangreichem Projekt- und Prozess-Know-how der Mitarbeiter und Partner. Weltweit nutzen bereits 1,7 Millionen Anwender in über 200.000 Unternehmen auf 75 Branchen verteilt die Lösungen.  
**FrontRange Solutions GmbH**, Ohmstraße 4, Haus C, D-85716 Unterschleißheim  
 Ansprechpartner: Frau Korinna Dürmeyer  
 Telefon: +49 (0)89/31 88 32 50, Fax: +49 (0)89/31 88 31 00  
 E-Mail: [korinna.duermeyer@fronrange.com](mailto:korinna.duermeyer@fronrange.com), Internet: [www.fronrange.de](http://www.fronrange.de)

**Getronics** Mit rund 25.000 Mitarbeitern in 30 Ländern und einem Umsatz von 2,6 Milliarden Euro ist Getronics eines der global führenden Workspace Management ICT-Unternehmen. Unser Service Offering Portfolio umfasst Workspace Management Services, Technology Transformation Services, Communication Services, Application Services und Security Services. Unser Customer Support und Service Center, die Getronics HelpY-oDesk, ist unser Experte im Bereich IT Service Desk und betreut im Outsourcing/Outtasking globale Kunden mit internationalen Anforderungen wie Shell, Robert Bosch, Fiat, Dell und die DVB Bank AG.  
**Getronics (Deutschland) GmbH**, Am Prime Parc 10-12, D-65479 Raunheim  
 Ansprechpartner: Frau Irene Doernhoefer  
 Telefon: +49 (0)6142/925 0, Fax: +49 (0)6142/925 220  
 E-Mail: [irene.doernhoefer@getronics.com](mailto:irene.doernhoefer@getronics.com), Internet: [www.getronics.de](http://www.getronics.de)

**iET Solutions** Mit iET ITSM unterstützt iET Solutions Unternehmen beim effizienten IT Service Management. Zur Prozessanalyse und -optimierung sowie für das Management von IT-Bestand bietet iET Solutions integrierte Lösungen an - im Besonderen für die Verwaltung der CMDB. iET ITSM ist ITIL-basierend und wurde von PinkVerify zertifiziert. Weltweit nutzen in 26 Länder über 600 Firmen eine Lösung von iET Solutions.  
**iET Solutions GmbH**, Boschetsnieder Str. 67, D-81379 München  
 Ansprechpartner: Frau Simone Sulzmann  
 Telefon: +49 (0)89/74 85 89-0, Fax: +49 (0)89/74 85 89-20  
 E-Mail: [info@iet-solutions.de](mailto:info@iet-solutions.de), Internet: [www.iet-solutions.de](http://www.iet-solutions.de)

**LANDesk** LANDesk® Software ist ein führender Anbieter von integrierten Lösungen zum Security-, Konfigurations- und Prozess-Management für Desktops, Server und mobile Geräte in Unternehmen. Die Lösungen zeichnen sich durch höchste Integration aus und lassen sich über eine einzige zentrale, integrierte Management-Konsole verwalten. Daneben zählen Bedienerfreundlichkeit, Skalierbarkeit und die Unterstützung heterogener IT-Landschaften zu den besonderen Merkmalen der Lösungen. Anmerkung: Am 27. April 2006 hat LANDesk Software angekündigt, sich von Avocent im Laufe der kommenden 60 bis 75 Tage aufkaufen zu lassen.  
**LANDesk Software GmbH**, Landsberger Strasse 302, D-80687 München  
 Ansprechpartner: Frau Soheyla Lankarany  
 Telefon: +49 (0)89/90405740, Fax: +49 (0)89/90405744  
 E-Mail: [soheyla.lankarany@landesk.com](mailto:soheyla.lankarany@landesk.com), Internet: [www.landesk.com](http://www.landesk.com)

**MATERNA** MATERNA realisiert professionelle IT-Lösungen zur Geschäftsprozess-Optimierung. Im Fokus des IT-Service-Management-Portfolios stehen die Themen IT-Strategie, ITIL und Business Service Management. MATERNA bietet individuelle Beratung und Konzeption, praxiserprobte Vorgehensmodelle sowie die Realisierung aus einer Hand. Mit mehr als 500 realisierten Projekten gehört MATERNA zu den marktführenden Unternehmen in diesem Segment.  
**MATERNA GmbH**, Information & Communications, Voßkuhle 37, D-44141 Dortmund  
 Ansprechpartner: Frau Ines Scheitza  
 Telefon: +49 (0)2 31/55 99-473, Fax: +49 (0)2 31/55 99-165  
 E-Mail: [marketing@materna.de](mailto:marketing@materna.de), Internet: [www.materna.de](http://www.materna.de)

**mro software** MRO Software (gegründet 1988) ist Lieferant von Maximo Enterprise Suite, der führenden Lösung für Anlagen- und Service-Management. Maximo bietet IT-Asset Management und IT-Service-Desk-Kapazitäten, was einen umfassenden Überblick über alle kritischen IT-Geschäftsprozesse und die Verwaltung aller IT-Anlagen, Ressourcen, Änderungen und Service Levels ermöglicht. Maximo ist ebenfalls für die Verwaltung von non-IT Assets geeignet (Produktion, Facilities, Fuhrpark). Seit Oktober 2006 gehört MRO Software zu IBM.  
**MRO Software GmbH**, Stadionstraße 6, D-70771 Leinfelden-Echterdingen  
 Ansprechpartner: Thorsten Jürgens  
 Telefon: +49 (0)711 99083-0, Fax: +49 (0)711 99083-99  
 E-Mail: [thorsten.juergens@mro.com](mailto:thorsten.juergens@mro.com), Internet: [www.mro-software.de](http://www.mro-software.de)

**netviewer** Mit dem Netviewer können sich Gesprächspartner live über das Internet gegenseitig auf den Bildschirm schauen, um beliebige Applikationen zu besprechen und zu bearbeiten - ohne vorherige Installation oder Konfiguration. Ideal auch für Support: Online zur Behebung von Problemen bei Kunden oder Kollegen, oder zur Wartung von Rechnern selbst in großen Netzwerken. Mehr als 5000 Unternehmen aus 35 Ländern setzen den Netviewer ein, darunter Bayer, BMW, SAP und Siemens.  
**Netviewer GmbH**, Erzbirgerstr. 117, D-76133 Karlsruhe  
 Ansprechpartner: Herr Marco Schäfer  
 Telefon: +49 (0)721 354499 433, Fax: +49 (0)721 354499 300  
 E-Mail: [marco.schaefer@netviewer.de](mailto:marco.schaefer@netviewer.de), Internet: [www.netviewer.de](http://www.netviewer.de)

**Touchpaper** Mit über 20 Jahren Erfahrung in Europa, USA und Asien ist Touchpaper ein etablierter internationaler Anbieter von IT Business Management. Lösungen. ITBM versteht sich als Evolution vom Help Desk über das IT Service Management und integriert Customer Service Lösungen sowie Netzwerk- und Systemmanagement. Durch den hohen Standardisierungsgrad und die bewährte Implementierungsmethodik ist ein schneller Return on Investment garantiert. Über 1700 Kunden vertrauen mittlerweile bei der Optimierung ihres Service Desk auf die ITIL-zertifizierten Lösungen von Touchpaper.  
**Touchpaper GmbH**, Otto-Hahn-Straße 46, D-63303 Dreieich  
 Ansprechpartner: Herr Peter Dommermuth  
 Telefon: +49 (0)6103/3 79 04-0, Fax: +49 (0)6103/3 79 04-44  
 E-Mail: [info@touchpaper.de](mailto:info@touchpaper.de), Internet: [www.touchpaper.de](http://www.touchpaper.de)

**usu** USU AG. The Knowledge Business Company. Unter dem Leitgedanken "Wissen ist Markt" entwickeln wir als Softwarehaus seit über 25 Jahren zukunftsgerichtete Anwendungslösungen, Produkte und Beratungskompetenz, mit denen unsere Kunden ihr Wissen in echte Wertschöpfung umsetzen. Valuation ermöglicht auf Basis von ITIL Best-Practices den Einsatz eines umfassenden IT-Service Managements. Als integriertes Recherchesystem aktivieren wir mit dem KnowledgeMiner das komplette Wissen einer Organisation. User Help Desk und Service Center lösen damit Tag für Tag über 10.000 individuelle Probleme und Anfragen.  
**USU AG**, Spitalhof, D-71696 Mühlhausen  
 Ansprechpartner: Frau Kathrin Würster  
 Telefon: +49 (0)7141/4867-215, Fax: +49 (0)7141/4867-909  
 E-Mail: [k.wurster@usu.de](mailto:k.wurster@usu.de), Internet: [www.usu.de](http://www.usu.de)

### Anzeige:

Mehr „Input“ zum Thema erfolgreiche Kundenbindung finden Sie in:



**Jetzt 3 Ausgaben kostenlos lesen!**

Rufen Sie uns an: **05 11-33 48-417**  
 oder senden Sie uns eine E-Mail: [jordan-mattias@teletalk.de](mailto:jordan-mattias@teletalk.de)  
 oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.teletalk.de](http://www.teletalk.de)



Die 4Com GmbH ist ein führender Provider für Mehrwertdienste und Serviceumfangern und bietet seinen Kunden Lösungen rund um das Thema In- & Outbound-Kommunikation im Call Center nach dem Pay per Use-Prinzip an. Kernprodukte sind neben dem Virtual Power-Dialer, die Virtual ACD sowie Self-Services für automatisierte Kundenbefragungen.

**4Com GmbH**, Podbielskistraße 325, D-30659 Hannover  
 Ansprechpartner: Herr Holger Klewe  
 Telefon: +49 (0)800/4 888 999, Fax: +49 (0)800/4 888 999-7  
 E-Mail: klewe@4com.de, Internet: www.4com.de



Altiris Inc. ist ein führender Hersteller von serviceorientierten Managementlösungen. Das umfangreiche Lösungsangebot gewährleistet Organisationen jeder Art und Größe, ein effizientes und sicheres Management von IT-Assets im heterogenen Umfeld. Die Altiris-Lösungen unterstützen eine optimale und flexible Anpassung von IT-Infrastrukturen auf Unternehmensziele und Sicherheitsrichtlinien und ermöglichen es gleichzeitig Kosten und Verwaltungsaufwand fortlaufend zu reduzieren.

**Altiris GmbH**, Ernst-Gross-Str. 24, D-40219 Düsseldorf  
 Kontakt: Altiris Sales Support Center  
 Telefon: +49 (0)211/68 773 200, Fax: +49 (0)211/68 773 299, Toll Free: +8000 ALTIRIS / +8000 25 84747  
 E-Mail: emea.sales@altiris.com, Internet: www.altiris.com



Axios Systems ist ein führender Hersteller von IT Service Management Softwarelösungen basierend auf dem ITIL „Best Practice“ Framework. Der integrierte Technologieansatz umfasst Kernprodukte, assist und die kundenorientierte Entwicklung unserer Softwarelösungen helfen Ihnen bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer Unternehmensziele.

**Axios Systems GmbH**, Inselkammerstr. 1, D-82008 Unterhaching  
 Ansprechpartner: Frau Martina Heiningner  
 Telefon: +49 (0)89/614587-0, Fax +49 (0)89/614587-70  
 E-Mail: martina.heiningner@axiossystems.de, Internet: www.axiossystems.de



Clientfocus steht für innovatives Service-Management und Asset-Management. Vorkonfigurierte Best-Practice-Lösungen für Software-Lizenz-Management, ITIL-Service-Management und weitere Service-Bereich sind preiswert und direkt einsetzbar. Stufenweise Festpreisprojekte ermöglichen eine schnelle Umsetzung und hohen Business-Nutzen.

**Clientfocus GmbH**, Lyoner Straße 20, D-60528 Frankfurt am Main  
 Ansprechpartner: Herr Burkhard Merten  
 Telefon: +49 (0)69 / 838 315-206, Fax: +49 (0)69 / 838 315-207  
 E-Mail: b.merten@clientfocus.de, Internet: www.clientfocus.de



Die COC AG ist ein hochflexibles IT Serviceunternehmen mit Kernkompetenzen im Bereich HelpDesk & Support, Training, Infrastructure Services und Consulting Services. Darüber hinaus entwickelt und vertreibt die COC AG IT-Managementlösungen wie z. B. das Support Management System HelpMatics™. Die COC AG beschäftigt 155 Mitarbeiter an 7 Standorten.

**COC AG**, Markler Straße 50, D-84489 Burghausen  
 Ansprechpartner: Frau Monika Dallinger  
 Telefon: +49 (0)86 77/97 47-372, Fax: +49 (0)86 77/97 47-199  
 E-Mail: monika.dallinger@coc-ag.de, Internet: www.coc-ag.de



Cordaware GmbH Informationslogistik hat sich auf innovative Produkte in den Bereichen Continuity Management und proaktives Informationsmanagement für Service Desks spezialisiert. Mit Hilfe unseres Kernproduktes, Cordaware bestinform wird die Informations-Infrastruktur in Unternehmen nachhaltig verbessert.

**Cordaware GmbH Informationslogistik**, Derbystraße 5, D-85276 Pfaffenhofen  
 Ansprechpartner: Herr Benjamin Späth  
 Telefon: +49 (0)700/26 73 29 27, Fax: +49 (0)700/26 73 29 27  
 E-Mail: info@cordaware.com, Internet: www.cordaware.com



ExpertDesk – die businessgetriebene Servicemanagement-Lösung! Verwalten Sie Ihre Incidents, Probleme und Changes nach ITIL oder eTOM mit unserer Pink Verified zertifizierten Service-Desk-Lösung. Bilden Sie Ihre spezifischen Geschäftsprozesse in ExpertDesk durch einfache und flexible Konfiguration ab. Neugierig geworden? Sprechen Sie uns an oder informieren Sie sich unter [www.expertdesk.com](http://www.expertdesk.com)

**T-Systems Enterprise Services GmbH**  
 Neugrabenweg 4, D-66123 Saarbrücken  
 Ansprechpartner: Herr Thomas Schiffmann  
 Telefon: +49 (0)6 81/9 09-31 94  
 Telefax: +49 (0)71 61/92 55 69 62  
 E-Mail: thomas.schiffmann@t-systems.com  
 Internet: www.t-systems.com



FastViewer ein schlankes, einfach zu bedienendes Tool mit dem Sie präsentieren, auf den Bildschirm Ihres Kunden schauen, Anwendungen bearbeiten, ausführen oder ändern können. Ohne Installation wird es ad hoc gestartet. Ideal für Support, Call Center, Remotesteuerung, Konferenzen usw. Teststieger des BIG5. Eingesetzt wird es u.a. von CAIION, PANASONIC, DAIMLER-CHRYSLER, BVM Bank.

**FastViewer Software Development GmbH**, Riemergasse 6/8, A-1010 Wien  
 Ansprechpartner: Ralf Darmieder  
 Telefon: +49 (0)6182 825536, Fax: +49 (0)6182 825537  
 E-Mail: ralf.darmieder@fastviewer.com, Internet: www.fastviewer.de



Flintec ist ein führender Anbieter von Computer-Telefonie-Lösungen: IVR+CTI+Integration in die TK- & IT-Welt. Wir sind Hersteller der Telefonie-Plattform & der Applikationen mit langjähriger Erfahrung: ServiceDesk VoicePortal, Störansage-Management, CallCenter, Remedy-Integration, Unsere Kunden schätzen Qualität, kompetente Beratung, schnelle Reaktion, Flexibilität und langfristigen Support.

**FLINTEC GmbH**, Kafertalerstr. 164, D-68167 Mannheim  
 Ansprechpartner: Herr Lucien Feiereisen  
 Telefon: +49 (0)621/33 89-20, Fax: +49 (0)621/33 89-21 2  
 E-Mail: feiereisen@flintec.de, Internet: www.flintec.de



Mit den Marken GN Netcom und Jabra ist das Unternehmen GN Netcom Weltmarktführer innovativer, mobiler Audio-Lösungen. 1.800 Mitarbeiter in weltweiten Vertriebsniederlassungen entwickeln, produzieren und vermarkten ein umfassendes Portfolio an kabelgebundenen und schnurlosen Headsets für den Büro- und Call Center-Markt sowie für den mobilen Konsumentenmarkt.

**GN Netcom GmbH**, Traberhofstr. 12, D-83026 Rosenheim  
 Ansprechpartner: Frau Nathalie Schranz  
 Telefon: +49 (0)8031/26 51-0, Fax: +49 (0)8031/69 89 5  
 E-Mail: nschranz@gnnetcom.de, Internet: www.gnnetcom.de



HCD – Ihr Berater rund um die Büroraumform Help Desk- plant und realisiert das ganzheitliche Zusammenspiel von Licht, Luft & Raum – beginnend bei der Immobilienanalyse über die Arbeitsplatzgestaltung bis zum Facility Management. Das Ergebnis: ein leistungsförderndes, wirtschaftliches Umfeld für hochmotivierte Mitarbeiter.

**HCD Human CallCenter Design**, Planungsgesellschaft mbH, Julius-Hart-Str. 12, D-48147 Münster  
 Ansprechpartner: Sandra & Michael Stüve  
 Telefon: +49 (0)251/41 41 40, Fax: +49 (0)251/41 41 44 4  
 E-Mail: info@hcd-gmbh.de, Internet: www.hcd-gmbh.de



Seit 10 Jahren sorgt helpLine für effiziente Prozesse im IT-Service unserer Kunden - als erstes deutsches Produkt mit dem ITIL-Zertifikat von PinkVerify. Unsere Neugierkeiten auf dem Helpdesk Forum: Kennzahlenmessung im IT-Service mit dem helpLine Dashboard und übersichtliche Lizenzverwaltung!

**helpLine GmbH**, Carl-Zeiss-Straße 16, D-65520 Bad Camberg  
 Ansprechpartner: Frau Corina Wunder  
 Telefon: +49 (0)6434/930 76102, Fax: +49 (0)6434/930 76300  
 E-Mail: Corina.wunder@helpline.de, Internet: www.helpline.de



Die IDS Scheer AG entwickelt Lösungen für Geschäftsprozessmanagement und stellt mit ARIS ein integriertes Werkzeug-Portfolio für Prozessdesign, -implementierung und -controlling zur Verfügung. Standardisierte Vorgehensweisen verzeichnen die Prozesse der IT-Organisation mit der Wertschöpfung und schaffen nachhaltige Transparenz für ITSM: ITIL-Referenzmodell, Securitymanagement und primäre Help-Desk-Lösungen auf Basis Ihrer Geschäftsprozesse.

**IDS Scheer AG**, Altenkesseler Straße 17, D-66115 Saarbrücken  
 Ansprechpartner: Herr Michael Hoffmann, Herr Gregor Loes  
 Telefon: +49 (0)681 210 (3260, 1200), Fax: +49 (0)681 210 (1311, 1701)  
 E-Mail: {michael.hoffmann, gregor.loes}@ids-scheer.com



InfraTouch S&S GmbH bietet seit mehr als 10 Jahren Komplettlösungen für Helpdesk-Inventarisierung, Service Management, CRM und Facilitymanagement an. Neben der Beratung und Projektierung umfasst unsere Dienstleistung die Installation, Schulung, Customizing und den Service für die Produkte der Firma NUMARA TrackIt und Netviewer.

**InfraTouch Software & Services GmbH**, Lindentallee 4F, D-16816 Neuruppin  
 Ansprechpartner: Herr Alexander Goedecke  
 Telefon: +49 (0)6205/28 11 15, Fax: +49 (0)6205/28 11 20  
 E-Mail: trackit@inftratouch.de, Internet: www.inftratouch.de



TicketXPert.NET ist die webbasierte Service Desk-, Workflow-, und Knowledge Management Lösung für jede Firmengröße und Branche. TicketXPert.NET erfüllt mit Anlehnung an ITIL, Microsoft .NET Technologie, Business Process Management (BPM), Enterprise Application Integration (EAI), sowie der einzigartigen Applikationsarchitektur höchste Sicherheits- und Qualitätsstandards.

**isonet (germany) ag**, Friedrichstr. 200, D-10117 Berlin  
 Ansprechpartner: Herr Daniel Strauß  
 Telefon: +49 (0)30/22 33 55 70, Fax: +49 (0)30/22 33 55 71  
 E-Mail: verkauf@isonet.eu, Internet: www.ticketxpert.net



Marilla Bax & Partner  
 Unternehmensberatung

Die Marilla Bax & Partner Unternehmensberatung ist ein unabhängiges Beratungs- und Trainingsunternehmen für User Help Desk und Support Organisationen mit Sitz in Stuttgart und Bremen. Fokus der Beratung sind die Segmente Servicequalität, Servicemarketing/Vertrieb und Kundenorientierung (CRM). Ergänzend dazu werden mit der "mindacademy" Schulung, Beratung und Programmierung zur Software Mindjet® MindManager® angeboten.

**Marilla Bax & Partner Unternehmensberatung**, Königsallee 57, D-71638 Ludwigsburg  
 Ansprechpartner: Herr Sven Lehmkuhl  
 Telefon: +49 (0)7141/2 99 96 04, Fax: +49 (0)7141/2 99 96 10  
 E-Mail: sven.lehmkuhl@service-effizienz.de, Internet: www.service-effizienz.de



Die MicroNova electronic GmbH mit Sitz im Norden von München vertreibt die ManageEngine Produkte des amerikanischen Softwareherstellers AdventNet im deutschsprachigen Raum. AdventNet ist führender Anbieter im Bereich von kostengünstigen und qualitativ hochwertigen Service-, Netzwerkmanagement- und Helpdesk-Lösungen. Die Softwarelösungen zeichnen sich durch einfachste Integration und Bedienerfreundlichkeit aus.

**MicroNova electronic GmbH**, Unterfelding 17, D-82526 Vorkirchen  
 Ansprechpartner: Frau Michaela Hall  
 Telefon: +49 (0)8139/9300-79, Fax: +49 (0)8139/9300-80  
 E-Mail: Michaela.Hall@micronova.de, Internet: www.micronova.de



Das 1994 gegründete Unternehmen ist spezialisiert auf die professionelle Unterstützung bei ITIL-Projekten mit Einsatz des Produktes BMC Service Desk Express (ehemals Magic Service Desk). Durch größtmögliche Kundennähe und dauerhafte Geschäftsbeziehungen konnte Müller, Ohlinger und Partner namhafte Kunden in Deutschland und der Schweiz gewinnen. Die ITIL-zertifizierten Consultants verfügen über langjährige Projekterfahrung und bieten neuartige und hochprofessionelle Service- und Supportleistungen.

**Müller, Ohlinger und Partner GmbH**, Mendelstraße 11, D-48149 Münster  
 Ansprechpartner: Frau Birgit Imohl  
 Telefon: +49 (0)251/980-1940, Fax: +49 (0)251/980-1941  
 E-Mail: birgit.imohl@moup.de, Internet: www.moup.de



Echolon® - Made in Germany - Service Management nach ITIL .NET Client/Server-System, Windows-Client und Web-Frontend, Service Portal, Workflow-Management, Helpdesk bis hochverfügbarer ITSM-Lösung im Software Cluster, 24x7, multilinguale Knowledgebase, CMDB

**mit solutions GmbH**, Quickborn Strasse 79, D-25494 Borstel-Hohenraden  
 Ansprechpartnerin: Frau Beti Rossbach  
 Telefon: +49 (0)4101/6969-3, FAX: +49 (0)4101/6969-59  
 E-Mail: vertrieb@echolon-software.de, Internet: www.echolon-software.de



Mit seinen spezialisierten Produkten für Remote Support und Remote Control unterstützt NTRSupport mehr als 6.000 Kunden weltweit. Hierzu zählen renommierte Unternehmen wie Tenovis, Honda, Infor, Sage Sesam, BASF, Toshiba und Fleurop. Das browserbasierte System benötigt keine vorherige Installation und bietet optimale Berichterstellung, Benutzerverwaltung und Protokollierung. Optional: Helpdesk, Mac™, Linux, PDA.

**NTRglobal Niederlassung Deutschland**, Berghemerstrasse 126, D-69115 Heidelberg  
 Ansprechpartner: Herr Michael Kessler  
 Telefon: +49 (0)6221/13709-0, Fax: +49 (0)6221/13709-70  
 E-Mail: info@ntrglobal.com, Internet: www.ntrglobal.com



Die OMNINET GmbH entwickelt und vertreibt seit 1993 das eTracking System OMNINETTRACKER. OMNINETTRACKER ist durch das integrierte Schablonekonzept für ein breites Spektrum unterschiedlicher Anwendungen flexibel anpassbar, wie u.a. Helpdesks + Call-Center nach ITIL, Defect-Tracking, CRM, Projektmanagement, Kundenservice. Um dies Kernsystem stehen weitere Komponenten, bspw. für den mobilen Einsatz sowie ein automatischer IP Netzwerkscan, zur Verfügung.

**OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH**, Dr.-Otto-Leich-Str. 3, D-90542 Eckental  
 Ansprechpartner: Herr Bernhard Mandutz  
 Telefon: +49 (0)9126/25979-0, Fax: +49 (0)9126/25979-40  
 E-Mail: info@omninet.de, Internet: www.omninet.de



Die OTRS GmbH ist Hersteller und Professional Service Provider rund um die mit weltweit mehr als 20.000 Installationen führende Open Source Ticket- u. Help-Desk-Lösung OTRS. ITIL-zertifizierte Consultants beraten Sie umfassend und kompetent. Profitieren Sie auch in den Bereichen Commercial Support und der Softwareentwicklung vom Know-how unserer Experten! ([erjoy])

**OTRS GmbH**, Europaring 4, 94315 Straubing  
 Ansprechpartner: Hauke Jan Böttcher  
 Telefon: +49 (0)9421/1862 760, Fax: +49 (0)9421/1862 769  
 E-Mail: sales@otrs.com, Internet: www.otrs.com



Sikom Software GmbH ist führender Anbieter von automatisierten Sprachanwendungen und zählt zu den innovativsten Voice Business Unternehmen: Mit dem Contact Center AgentOne® und dem Supportportal VoiceMan® optimiert Sikom die Kommunikationsprozesse seiner Kunden. Ein lichen Help Desk Lösungen hat Sikom die Effizienz und Benutzerzufriedenheit des HUD verbessert.

**Sikom Software GmbH**, Bergstrasse 96, D-69121 Heidelberg  
 Ansprechpartner: Hans Joachim Hübner  
 Telefon: +49 (0)6221 13788-0, Fax: +49 (0)6221 13788-130  
 E-Mail: h.huebner@sikom.de, Internet: www.sikom.de



SoftEd Systems ist Ihr Partner bei Konzeption und Durchführung von IT-Trainings und IT-Projekten. Mit TeamDesk 2006 bietet SoftEd eine Weblösung für Workflow- und Geschäftsprozess-Management. Einfach zu bedienen und komplett konfigurierbar passt sich die Software individuellen Unternehmensabläufen an. Damit gestalten Sie Kommunikations- und Entscheidungswege einfach und transparent und bieten schnellen Service in hoher Qualität.

**SoftEd Systems GmbH**, Ostra-Allee 11, D-01067 Dresden  
 Ansprechpartner: Herr Stephan Schlegel  
 Telefon: +49 (0)351/867700, Fax: +49 (0)351/867707  
 E-Mail: entwickler@softed.de, Internet: www.softed.de



SolveDirect betreibt die weltweit größte Service Management Plattform: Ganzheitliche Lösungen für on demand Helpdesk Management und für Systemkopplung und Datencloning aller am Serviceprozess beteiligten Servicepartner für schnelleres und günstigeres Servicemanagement. Über 100 namhafte Unternehmen sind Kunden der SolveDirect.

**SolveDirect.com Internet-Service GmbH**, Landstraßer Hauptstraße 71/2/313, A-1030 Wien  
 Ansprechpartner: Herr Peter Smolle  
 Telefon: +49 (0)178/694 60 35  
 E-Mail: peter.smolle@solvedirect.com, Internet: www.solveDirect.com



Die SUSYCOM GmbH & Co. KG bietet Software-Lösungen im Bereich IT-Service-Management, Kundenservice und Helpdesk für kleinere und mittlere Unternehmen. Das Angebot umfasst neben den SUSY Business Solutions auch die professionelle Beratung, Implementierung und optimale Anpassung der Software an die Supportstruktur der Kunden.

**SUSYCOM GmbH & Co. KG**, Am Bahnhofplatz 3, D-67459 Bohl-Ggellheim  
 Telefon: +49 (0)6324/92979-0, Fax: +49 (0)6324/92979-30  
 E-Mail: info@susycom.de, Internet: www.susycom.de



Die syscovery berät Sie bei der gezielten Ausrichtung Ihres IT-Services auf Ihr Kerngeschäft und die Anforderungen Ihrer Anwender. Wir analysieren bedarfsorientiert Ihre Service-Prozesse und stehen Ihnen bei der Planung und dem Aufbau Ihres Helpdesk zur Verfügung, den wir Ihnen bei Bedarf unter Berücksichtigung Ihrer Service Level betreiben.

**syscovery AG**, Weinheimerstrasse 68, D-68309 Mannheim  
 Ansprechpartner: Herr Stefan O. Billhardt  
 Telefon: +49 (0)621-71768 70, Fax: +49 (0)621-71768 79  
 E-Mail: sales@syscovery.com, Internet: www.syscovery.com



Talisma ist ein globaler Anbieter von Customer Interaction Management (CIM) Lösungen, die es Unternehmen ermöglichen, außergewöhnliche Service-Erlebnisse zu bieten. Talisma's Lösungen integrieren die Leistungsfähigkeit von Email, Telefon, Chat, VoIP und Self-Service mit einer robusten und ausgereiften Web-Service Plattform, umfangreichen Analyseinstrumenten und einer System-übergreifenden Wissensdatenbank.

**Talisma**, Europark Fichtenhain A13a, D-47807 Krefeld  
 Ansprechpartner: Herr Heiko Surauf  
 Telefon: +49 (2151) 52 41-310, Fax: +49 (2151) 52 41-399  
 Email: hsurau@teleconnect-service.com, Internet: www.talisma.com



Das Unternehmen ist im Bereich des System-, Service-, Knowledge-, Identity- und Support-Managements erfolgreich. Spezialisiert auf professionelle Unterstützung in ITIL Projekten unter Einsatz der völlig Browser-basierten MAGIC-BMC SERVICE DESK Suite. Für die Installation, Anpassung, Schulung und Support sind alle ThinkWare-Consultants ITIL zertifiziert und bringen die Erfahrung aus vielen erfolgreichen Installationen in weitere Projekte ein. Infos unter <http://www.thinkware-ag.com>.

**THINKWARE GmbH & Co.KG Deutschland**  
 Pfungstädter Str. 16, D-64297 Darmstadt  
 Ansprechpartnerin: Frau Kristina Grünewald  
 Telefon: +49 (0)6151/594000, Fax: +49 (0)6151/594001  
 E-Mail: KG@thinkware-ag.com, Internet: www.thinkware-ag.com

**THINKWARE AG Switzerland**  
 Ruchswiesenstr. 5, CH-6157 Dielsdorf/Zürich  
 Telefon: +41 (0)1855/4411, Fax: +41 (0)1855/4455  
 E-Mail: Info@thinkware-ag.com, Internet: www.thinkware-ag.ch



Seit 1992 entwickeln, vertreiben und implementieren wir TOPdesk, unsere ITIL-basierte Helpdesk-Lösung, die schon bei mehr als 2000 Kunden weltweit im Einsatz ist. TOPdesk kann als Standardlösung einfach und innerhalb weniger Tage implementiert und von Ihrem Helpdesk eingesetzt werden.

**TOPdesk Deutschland GmbH**, Brüsseler Straße 3, D-67657 Kaiserslautern  
 Ansprechpartner: Herr Michael Kraft  
 Telefon: +49 (0)6 31 - 0 03 27-500, Fax +49 (0)6 31-3 03 27-501  
 E-Mail: m.kraft@topdesk.de, Internet: www.topdesk.de

# ANMELDEFORMULAR

Bitte kopieren, ausfüllen und faxen!  
 +49 (0)6196/585-485

Bei Anmeldung über diese Broschüre erhalten Sie einen Rabatt in Höhe von € 200 auf den Forumspreis.



-8888-

**Bitte geben Sie bei Ihrer Anmeldung unbedingt den oben genannten Mailcode an!**

**Ja, wir möchten teilnehmen**

	Bei Anmeldung bis 31.10.2006	Bei Anmeldung ab 01.11.2006
<input type="checkbox"/> Forum	€ 1.895,-	€ 1.795,-
<input type="checkbox"/> Pre-Workshop + Forum	€ 2.295,-	€ 2.395,-
<input type="checkbox"/> Forum + Workshop	€ 2.295,-	€ 2.395,-
<input type="checkbox"/> Pre-Workshop + Forum + Workshop	€ 2.895,-	€ 2.895,-
<input type="checkbox"/> Pre-Workshop	€ 995,-	€ 995,-
<input type="checkbox"/> Workshop	€ 995,-	€ 995,-

Für Mitglieder des Help Desk Network reduziert sich der Preis um zusätzliche € 100,-  
 Wenn Sie sich für eine Kombination mit Workshop entschieden haben, wählen Sie bitte:  
 Pre-Workshop 1  Pre-Workshop 2  Workshop A  Workshop B  Workshop C  Workshop D

**Bitte senden Sie mir:**  
 Ein Ticket für den Besuch der Help Desk Fachmesse (Preis: € 15,-)  
 Informationen zu Sponsoring und Ausstellungsmöglichkeiten

1. Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
 Abt./Hauspostcode: \_\_\_\_\_  
 Funktion: \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_  
 E-Mail: \_\_\_\_\_

2. Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
 Abt./Hauspostcode: \_\_\_\_\_  
 Funktion: \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_  
 E-Mail: \_\_\_\_\_

3. Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
 Abt./Hauspostcode: \_\_\_\_\_  
 Funktion: \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_  
 E-Mail: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_  
 Postfach: \_\_\_\_\_  
 PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ verbindl. Unterschrift \_\_\_\_\_ R HLPX 06 HM

## Im Forumspreis inklusive:

- Dokumentationsunterlagen auf CD-ROM
- Abendevent mit Awardverleihung
- Kostenloser Zutritt zur Help Desk Fachmesse
- ISIS Helpdesk Report/Messeguide
- Teilnahmebestätigung

R HLPX 06 HM

## Dokumentation

Ich kann leider nicht am Help Desk Forum 2006 teilnehmen, möchte aber die Dokumentationsunterlagen zum Preis von € 445,- inkl. CD-ROM (zzgl. gesetzl. MwSt.) bestellen.  
 (Lieferung ab Januar 2007)

## Help Desk Network



Ja, ich möchte Mitglied des Help Desk Network werden

Bitte informieren Sie mich über das Help Desk Network  
 Weitere Informationen finden Sie auch unter [www.help-desk-forum.de](http://www.help-desk-forum.de)

## Anmeldung

- IR Technology GmbH  
Postfach 1050  
D-65636 Sulzbach
- Telefon: +49 (0)6196/585-485
- E-Mail: [Anmeldung@ir.de](mailto:Anmeldung@ir.de)
- Internet: [www.help-desk-forum.de](http://www.help-desk-forum.de)

## Termine und Gebühren

Die **Teilnahmegebühr** entrichten Sie bitte der bestehenden Darstellung. Die Preise verstehen sich pro Person (zzgl. gesetzl. MwSt.) und beinhalten Dokumentation, Mittagessen, Erfrischen und Abendevent am Freitag. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung die Anmeldebuchung und eine Rechnung. Der Preisänderung ist fällig - ohne Abzug über rein netto - mit Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

**Sponsoring/Umbuchung:** Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn erhalten wir keine Stornierungsgebühr. Bei Stornierung im Zeitraum von 30 Tagen bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn erhalten wir eine Bearbeitungsgebühr von 50 % der Teilnahmegebühr. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Die Stornierklärung bedarf der Schriftform. Eine Umbuchung (Benennung Ersatzteilnehmer/andere IR-Veranstaltung) ist zu jedem Zeitpunkt möglich. In diesem Fall wird eine Gebühr in Höhe von € 50,- (zzgl. MwSt.) fällig. Diese Gebühren entfallen, wenn die Umbuchung aus Gründen erfolgt, die die IR Deutschland GmbH zu vertreten hat.

**Terminänderungen:** Terminänderungen erfolgen nur bei zwingender Notwendigkeit. In diesen Fällen werden die Teilnehmer umgehend informiert. Sollte der neue Termin nicht zusammen werden, werden bereits gezahlte Gebühren ersetzt. Weitergehende Ansprüche können jedoch nicht anerkannt werden.

**Datenschutz:** (weiteres Infos unter [www.ir.de/datenschutz.html](http://www.ir.de/datenschutz.html)). Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werzwecke von uns unter strikter Einhaltung des BDSG gespeichert. Bitte geben wir Adressen an Unternehmen, deren Angebot für Sie hinsichtlich Inhalt, Qualität und Service interessant sein könnte. Wenn Sie die Speicherung der Weitergabe Ihrer Daten bzw. unsere Werbung an Ihre Adresse nicht wünschen, bitte Nachricht an [datenschutz@ir.de](mailto:IR Deutschland GmbH, Postfach 1050, 65636 Sulzbach, Tel. +49 (0)6196/585-0. E-Mail: <a href=) und Ihre Daten werden gelöscht. Änderungen vorbehalten

## Veranstaltungsort

Rheingoldhalle Mainz, Rheinstr. 66, 55116 Mainz

## Zimmerreservierung

Teilnehmer, die eine Zimmerreservierung benötigen, steht ein bepreisiges Zimmerkontingent in folgenden Hotels zur Verfügung:  
 Hilton Mainz, Rheinstr. 68, 55116 Mainz  
 Tel.: +49/49/31/245 0; Fax: +49/49/31/245 589  
 Preis für ein Einzelzimmer ab 135,- Euro inklusive Frühstück pro Nacht  
 Ibis Hotel Mainz, Holzbohrstraße 2, 55116 Mainz  
 Tel.: +49/49/31/247 0; Fax: +49/49/49/31/23 41 28  
 Preis für ein Einzelzimmer ab 81,- Euro inklusive Frühstück pro Nacht

## SPECIAL:

Der bekannte Kabarettist **Dr. Eckart von Hirschhausen** „Eine gelungene Mischung aus David Copperfield und Harald Schmidt.“ (Süddeutsche Zeitung)



- Amadeus Germany GmbH
- Audi AG
- BARMER Ersatzkasse
- BASF IT Services GmbH
- BEIT Systemhaus GmbH
- BMW AG
- DeTeImmobilien
- DVB Bank AG
- Flughafen München GmbH
- General Electric Corporation Inc.
- iv Informationsverarbeitung für Versicherungen GmbH
- IZB GmbH & Co. KG
- KKH Krankenkasse
- LEONI AG
- Lufthansa Systems
- Passenger Services GmbH
- MAN IT Services GmbH
- Polizei- und Militärdirektion Bern
- PricewaterhouseCoopers AG
- Schering AG
- Schweizerische Mobilier Versicherungsgesellschaft
- TDC Switzerland AG
- Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH
- ZF Lenksysteme GmbH

## FACHBEIRAT

- Wolfgang Molbach-Ehbert: Molbach-Ehbert Unternehmensberatung und Training
- Robert Bauer: BMW Group
- Hans-Joachim Diercks: IDS Scheer AG
- Ulrich Mohr: Henkel KGaA
- Andreas Walter: BMW Global Services



Best Practices präsentiert von: **IIR Technology** Kongresse & Seminare

Mit freundlicher Unterstützung:

Hauptsponsor: **hp invent**

International Keynote: „Future Trends for the Help Desk“  
 Noel Bruton, „Helpdesk guru“ (PC Week)