



USER EXPERIENCE DAY 2024

UNESCO WELTERBE ZECHES ZOLLVEREIN ESSEN

ERICH BROST PAVILLON

21. NOVEMBER 2024, 09:00 - 16:30 UHR

09:00am	Auffahrt mit der größten freistehenden Rolltreppe Deutschlands
09:30am	Begrüßung & Pitch der Aussteller
10:00am	Innovation in User Experience & Digital Inside Lab Compact Tour
10:45am	User Experience Management mit Atlassian Tools bei DMI
11:15am	Pause
11:30am	Erfolgsgeschichte zur Transition bei Flender
12:00am	Mittagessen
12:45am	Exklusive Führung über das UNESCO Welterbe
13:50am	Workshop 1 - 4 inklusive 15 Minuten Pause
15:40pm	AI for Service Desk aus drei Perspektiven: Für End-User, für Agents, für Servicemanagement
16:10pm	Austausch und Wrap Up



USER EXPERIENCE DAY 2024

UNESCO WELTERBE ZECHEN ZOLLVEREIN ESSEN
ERICH BROST PAVILLON

21. NOVEMBER 2024, 09:00 - 16:30 UHR

WORKSHOPS

- Nearshoring live erleben - Unser Service Center Rumänien stellt sich vor
- SVA präsentiert die leistungsstarken Werkzeuge von Atlassian-Tools: Jira und Confluence
- AI revolutioniert den Service Desk -
Wir präsentieren unsere AI-Lösung & ihre Vorteile für den Service Desk am Beispiel eines produktiven Systems
- Die Helpline führt Sie in die Welt der Genesys-
Telefonielösungen - Wie Sie durch die Integration von AI in das Telefonsystem die Effizienz steigern und eine nahtlose Kundeninteraktion gewährleisten

READY FOR AI?

WIR MACHEN DEN TEST IN
UNSEREM KOSTENLOSEN
SERVICE BENCHMARK





USER EXPERIENCE DAY 2024

UNESCO WELTERBE ZECHES ZOLLVEREIN ESSEN

ERICH BROST PAVILLON

21. NOVEMBER 2024, 09:00 - 16:30 UHR

MITWIRKENDE

Linda Winter, IT-Projekt & Change Managerin @Flender

Frederik Howestädt, Team Lead Service Delivery @Flender

Sylvain Schaer, Director Big Deals, Strategy & Partnerships
@Helpline Fr.

Nicolas Houel Devienne, Chief Innovation Officer @Helpline Fr.

Anita Opra, Delivery Managerin @everience Romania

Cosmin Branzan, Executive Managing Director @everience
Romania

Fabian Schmidt, Senior Consultant IT Service Management @SVA

Axel Himmelreich, Sales and Values Engineer @SVA

Patrick Joseph, Senior IT Projektmanager @DMI

Alexander Gassmann, Geschäftsführer & Gründer @everience
Germany

Rio Fiore, Junior IT Consultant @everience Germany

Martin Möller, Business Development Manager @everience Germany

Nicolas Meisel, Sales Manager @everience Germany