

## 5. Prozessfux Service Management Tagung

- Termin** Donnerstag, 22. Mai 2014
- Tagungsort** Plug & Work Business Center, Flughafen Zürich, Terminal 1, oberhalb Radisson Blue Hotel (9. Stock)
- Vorträge** 13<sup>30</sup> bis 17 Uhr, danach Apéro riche

### Agenda

- 13<sup>30</sup> bis 14<sup>00</sup>** Ankunft & Willkommens-Kaffee
- 14<sup>00</sup> bis 14<sup>10</sup>** Begrüssung & Vorstellung Prozessfux  
Albert Gloor, Account Manager, Prozessfux AG
- 14<sup>10</sup> bis 14<sup>30</sup>** Key Note: Die IT als Treiber des Geschäftserfolgs  
Jacqueline Batt, IT & Business Partner, Prozessfux AG
- 14<sup>30</sup> bis 15<sup>00</sup>** Die Bestandteile eines guten Business Services  
Pierre Aeschlimann, Partner Development EMEA, ServiceNow
- 15<sup>00</sup> bis 15<sup>30</sup>** Service Management als Geschäftsmodell - Was zählt?  
Thomas Knüsel, Head of Operations, Cyberlink AG
- 15<sup>30</sup> bis 16<sup>00</sup>** Pause mit Gelegenheit zum Meinungs austausch und Netzwerken
- 16<sup>00</sup> bis 16<sup>30</sup>** ICT-Ausgaben: Kostenblock oder Business Enabler  
Heini Kalt, Director Technology & Operations, Hotelplan Management AG
- 16<sup>30</sup> bis 16<sup>50</sup>** Service Science: Die Wissenschaft der Business Services  
Prof. Dr. Christoph Heitz, Dr. Jürg Meierhofer, Swiss Institute of Service Science (SISS)
- 16<sup>50</sup> bis 17<sup>00</sup>** Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse  
Jacqueline Batt, IT & Business Partner, Prozessfux AG
- ab 17<sup>00</sup>** Gemeinsamer Erfahrungsaustausch / Networking beim Apéro riche