

# Expertendialog für Service Desk Leitende

## Nächste Termine:

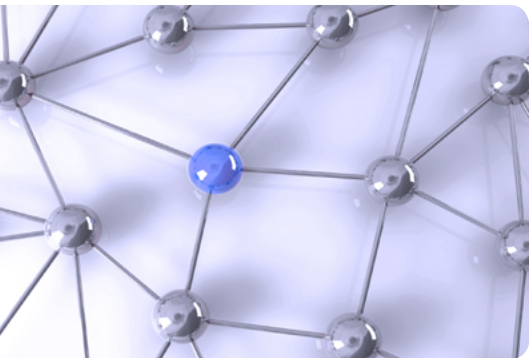
Di 24.04.2018  
Do 23.08.2018  
Di 20.11.2018

jeweils um 16:00 bis 18:00 Uhr  
mit anschliessendem Apéro

## Veranstaltungsort:

Freestar-Informatik AG  
Riedtlistrasse 19, 3. OG  
8006 Zürich

oder alternativ bei einem teilneh-  
menden Unternehmen vor Ort  
(wird rechtzeitig bekannt gegeben)



## Anmeldung und Kontakt:



Mandy Warnke  
Tel. 044 360 93 17  
[mwarnke@freestar.ch](mailto:mwarnke@freestar.ch)



[www.freestar.ch/informatik](http://www.freestar.ch/informatik)

## Das sind die Themen:

- ▶ Windows 10 Rollout – Herausforderungen, Lösungen und Auswirkungen auf den Service Desk
- ▶ Knowledge Management und der Wissenstransfer zum Mensch
- ▶ Planungs- und Ressourcenmanagement
- ▶ ServiceDesk Marketing
- ▶ Digitalisierung der Geschäftsprozesse und die Auswirkungen auf den ServiceDesk
- ▶ Bring your own device (BYOD)
- ▶ Neue Rollen in der IT
- ▶ VIP-Support & 7x24 Support Abdeckung

## Darum lohnt sich die Teilnahme:

- ▶ Ähnliche anstehende Herausforderungen in allen ServiceDesks
- ▶ Erfahrungsaustausch unter Fachkollegen
- ▶ Interessante Gastvorträge
- ▶ Einblicke in andere Service Desks
- ▶ Neue Ideen, Erkenntnisse und Lösungsansätze
- ▶ Offener Austausch im kleinen Rahmen
- ▶ Erweiterung des Netzwerkes

## Diese Veranstaltung richtet sich an:

- ▶ Leiter Service Desk, Helpdesk, Service Center
- ▶ Leiter IT-Support, IT-Service, Desktop-Service
- ▶ Leiter IT-Operations Center
- ▶ IT-Manager, ITSM-Manager
- ▶ Prozess-Manager Service Operations
- ▶ Call Center und Customer Care Manager
- ▶ Mitglieder der Geschäftsleitung

Freestar-Informatik AG ist Ihr Partner, wenn Sie für kurzfristige Einsätze, langfristige Projekte oder für eine dauerhafte Anstellung neue IT Mitarbeitende suchen. Egal ob ServiceDesk Agent, Systemingenieur, Softwareentwickler, Rollrouter oder Projektleiter. Wir finden für Sie den richtigen Kandidaten - schnell, unkompliziert und nachhaltig. Dank interner Schulungen verfügen unsere Kandidaten über eine ausgeprägte Sozialkompetenz, und passen so nicht nur fachlich ins Unternehmen, sondern auch persönlich ins Team. Überzeugen Sie sich!