

# Konferenz zum Thema vernetzte Serviceökonomie

Auf dem iBPM-Kongress von Ityx ging es um die Transformation der Kommunikations- und Serviceprozesse.

Wenn das Systemhaus Ityx zur jährlichen iBPM-Konferenz einlädt, dann geht es immer in eine ambitionierte Industrie-Location, in diesem Jahr am 25. und 26. September in die alte Tuchfabrik in Euskirchen. „Digitale Transformation: Wege in vernetzte Serviceprozesse“ lautete das Generalthema.

## Workshops für Transformation und Vernetzung

Der digitale Wandel mit Smartphones, Tablets und Social Business, so die Veranstalter, habe den Geschäftsalltag verändert; er sei aber in vielen Unternehmen noch nicht angekommen. Kunden, Partner und Mitarbeiter müssen in Zukunft einfach, schnell und ohne Medienbrüche mit den Abläufen im Unternehmen verbunden werden. Mit dieser Transformation der Serviceprozesse beschäftigte sich die Konferenz, in diesem Jahr wieder als „Congress & Workspace“ konzipiert, wo man sich im Wechsel den Referaten und dem gemeinsamen Dialog in klei-



Ityx (2)

iBPM: Mischung aus Kongress im Plenum und Arbeitskreisen in Gruppen

neren Gesprächseinheiten widmete. Das Konzept sah diverse Round Tables vor, die reichlich Raum für Diskussion boten. Fachanwender und IT-Spezialisten konnten sich so gemeinsam praxisnahe Wege in moderne Geschäftsprozesse – über alle Kanäle und Endgeräte hinweg – zu verschiedenen Themen erarbeiten:

- digitale Transformation
  - das neue digitale Erleben
  - Vernetzung und Vereinfachung von Serviceprozessen
  - selbstlernende KI (Künstliche Intelligenz) im Posteingang
  - Ausblick auf die Zeit „nach der E-Mail“
- Als Partner der Veranstaltung lieferten Xerox, NTT Data, Bucher + Suter sowie Lithium Technologies Praxisbeispiele für die Serviceökonomie der Zukunft. Phil Winters, einer der führenden Experten für modernes Servicedesign aus der Kundenperspektive, sprach in seiner Keynote über das neue digitale Erleben: Was müssen Unternehmen tun, um mit der digitalen Welt der Kunden Schritt halten zu können?

## Dokumentenmanagement und Social ECM für alle

Ein besonders zukunftsweisendes Projekt enthüllte Marius Gerwin vom Junior-Startup Fileee aus Münster. Hierbei handelt es sich um eine Kombination einer Privat-DMS-App für die persönliche Dokumentenverwaltung mit Social ECM für die Vernetzung von Kunden und Unternehmen. Ityx-Marketing-Vorstand Andreas Klug: „Der Mix aus Vorträgen, Workshops, Produktinnovation und einer ansprechenden Abendveranstaltung in entspannter Atmosphäre führte zu lebhaften Gesprächen und Diskussionen, die von allen Teilnehmern als sehr interessant und informativ empfunden wurden.“

*bdw*



Andreas Klug eröffnet den Anwenderkongress.

### Weitere Informationen:

[www.ityx.de](http://www.ityx.de)