

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wie bereits angekündigt, möchte der ZKI-AK-ITSM die Gelegenheit zu einem Präsenztreffen im Vorfeld der ZKI-Herbsttagung in Dresden wahrnehmen.

Das Treffen findet am Montag, 11.09.2023, von 13 bis 17:30 Uhr statt.

Für unsere Agenda haben wir folgende Schwerpunkte vorbereitet:

**Block 1 (13 Uhr bis 15 Uhr): Servicedesk 2023, Chatbots und KI:**

1. *Praktische Anwendung von KI an Hochschulen: Welche Möglichkeiten bieten sich bereits heute? (assono GmbH)*

In den letzten zwölf Monaten hat Künstliche Intelligenz begonnen, den Bereich Hochschulbildung grundlegend und nachhaltig zu verändern. Das Augenmerk in der aktuellen Diskussion liegt derzeit häufig auf Risiken und Schwächen bestimmter Technologien einerseits und langfristigen Forschungen andererseits. Dabei lässt sich KI in einer Hochschule schon heute vielfältig und nutzbringend einsetzen.

Der Vortrag konzentriert sich auf die Automatisierung der Kommunikation bei IT-Problemen (und darüber hinaus) mittels Künstlicher Intelligenz: um Mitarbeitern der Hochschule und Studierenden rund um die Uhr und beliebig vielen Personen parallel helfen zu können und dabei gleichzeitig die Menschen zu entlasten, die bisher diese stark repetitiven Fragen beantwortet und Probleme gelöst haben.

Anhand vieler praxisnaher Beispiele wird der effektive Einsatz dieser Technologie anschaulich gemacht und Perspektiven, Möglichkeiten und Vorteile aufgezeigt.

2. *Die Bedeutung des Servicedesks in Zeiten von KI, Chatbots und Selfservice: Ist er überholt, ein formales Angebot oder heute wichtiger denn je? Welche Anforderungen wurden durch die Veränderungen infolge von Corona und Homeoffice geschaffen? - Brainstorming des AKs*

**Pause – 30 min**

**Block 2 (15:30 Uhr bis 17:30 Uhr): (Krisen-) Kommunikation und Cyberangriffe**

3. *Angriffsziel digitale Kommunikation: Strategien und Herausforderungen der Krisenkommunikation während eines Cyberangriffs (IUGITAS GmbH)*

Nicht nur die Anzahl an Cyberangriffen ist seit Jahren kontinuierlich steigend: gestiegen sind auch Professionalität und Präzision der Angriffe, die immer häufiger Institutionen der Bildung und Lehre ins Visier nehmen. Datenverluste, damit zuweilen auch Rückschläge in Forschung, Lehre und Studienfortschritt können die Folge sein. Und wenn dann auch noch der Leak gestohlener geheimer Daten von Forschungspartnern aus Mittelstand und Industrie droht, sensible Kommunikation im Netz mitzulesen ist und die Presse die Studierenden auf dem Campus mit dem Leak konfrontiert, braucht es eine Strategie zur Krisenbewältigung. Dreh- und Angelpunkt dabei ist strategische Kommunikation in der Krise. Doch das ist nach einem Cyberangriff, der meist auch auf die Störung und Kompromittierung der digitalen Kommunikation abzielt, eine besondere Herausforderung.

4. *2.2. Vortrag – Welche Rolle spielte der Servicedesk und die Öffentlichkeitsarbeit im ZIM bei der Cyberattacke – Erfahrungen von der uni-due.de*

5. *Sprecherwahlen*

Weitere Infos zum Veranstaltungsort

<https://tu-dresden.de/zih/zki-herbsttagung-2023>

Wir freuen uns auf Euren/Ihren Besuch!

Viele Grüße,

Kerstin Runzheimer, Martin, Mai, Alejandra Lopez