

Programm Customer Care Day Wien | 28. September 2017 | 13:00 – 18:00 Uhr

13:00	Check-in		
13:30	FRÉDÉRIC MONARD , CEO, PIDAS Be Digital – Create Fans: Starke Kundenerlebnisse auf allen Kanälen – und weshalb der Kundenservice der ideale Ausgangspunkt für die digitale Transformation des gesamten Unternehmens ist.		
14:00	DI KLAUS GLATZ , CDO, ANDRITZ Die Rolle des Chief Digital Officer bei ANDRITZ: Warum es diese Rolle braucht und wie sie sich auf das Kerngeschäft bei ANDRITZ auswirkt.	STEFAN JASCHKE , Cognitive Solutions – Cognitive Watson, IBM Chatbots mit dem IBM Watson: Verbessern Sie die Effizienz in Ihrem Kundendienst durch den Einsatz von Chatbots mit Unterstützung kognitiver Dienste und intelligenter Textanalyse.	MARCEL-MICHAEL PRAGER , Leiter Competence Center Excellence, PIDAS Live-Training: Wie es gelingt, aus guten Mitarbeitern ausgezeichnete Kommunikatoren zu entwickeln und welche Rolle Coaching für die Nachhaltigkeit spielt: Einblick in ein dynamisches, interaktives und innovatives Trainings-Programm. (1. Durchlauf)
14:30	DR. FLORIAN GEIGL , Data Scientist, Detego Digitalisierung im Handel: Wie Konsumenten und Händler von smarten In-Store Technologien profitieren.	SANDRA HATZ , Head of Contact Center, Scout24 Kundenservice Technologie: Implementierung einer Omnichannel-Plattform, welche intelligente Automation nicht nur verspricht, sondern schrittweise ermöglicht. Tagtäglich und über alle Kanäle!	
15:00	Pause & Networking		
15:45	NORBERT KOCH , Innovation Specialist, PIDAS Produkt-Innovation: Nutzen Sie die Chancen der Digitalisierung und Automatisierung auch für Ihren IT Field Support. Mit CORA – dem intelligenten Automaten – können Sie die User Experience steigern und dabei gleichzeitig Effizienzgewinne realisieren.	ELKE SCHAFFER , Director Customer Service & Sales, A1 Telekom Austria Empowering Digital Life: Was bedeutet die fortschreitende Digitalisierung für das Kundenservice von A1 und wie können Kundenzentrierung und Automatisierungsinitiativen in Einklang gebracht werden.	MARCEL-MICHAEL PRAGER , Leiter Competence Center Excellence, PIDAS Live-Training: Wie es gelingt, aus guten Mitarbeitern ausgezeichnete Kommunikatoren zu entwickeln und welche Rolle Coaching für die Nachhaltigkeit spielt: Einblick in ein dynamisches, interaktives und innovatives Trainings-Programm. (2. Durchlauf)
16:15	ANDREAS THEIS , Senior Manager IT Customer Service, MAGNA MAGNA Global IT: So machen Sie interne Kunden zu Fans.	PROF. DR. FRANK HANNICH , ZHAW MAG. ALEXANDER STOIK , Consulting Leader Austria, Prokurist, PIDAS Kundenservice im digitalen Zeitalter: Die umfassendste Benchmark-Studie zum Thema Kundenservice im deutschsprachigen Europa. Die Highlights und Key-Findings für Sie aufbereitet.	
16:45	Networking Buffet		