



Service Day

Die digitale Customer Journey im Kundenservice

Agenda 13. Februar 2020

- 09:30 Uhr **Get together mit kleinem Frühstück**
- 10:00 Uhr **Begrüßung durch die Veranstalter**
- 10:15 Uhr **Keynote**
Joris Kalz, Partner Technical Architect für Business Applications,
Microsoft Deutschland GmbH
- 10:45 Uhr **Chancen der Digitalisierung nutzen**
Florian Hein, Geschäftsführer, openspace GmbH
- 11:45 Uhr **Kaffeepause**
- 12:00 Uhr **Agiles Wissensmanagement für besseren Service**
Kai Altenfelder, Geschäftsführer, pro accessio GmbH & Co. KG
- 13:00 Uhr **Mittagsimbiss**
- 14:00 Uhr **Die Zukunft im Service: Digitale Assistenten & KI**
Dieter Deffert, SVP Channel Business, Empolis Information Management GmbH
- 15:00 Uhr **Virtuelle Assistenten & strukturiertes Wissen als Booster für
den digitalen Kundenservice mit Microsoft Dynamics 365**
Janko Sornik, Business Unit Manager Service, ORBIS AG
Daniel Ries, Sales & Business Development Lead, Service, ORBIS AG
- 16:00 Uhr **Abschlussdiskussion**

Veranstaltungsort:

Microsoft Deutschland GmbH
Geschäftsstelle München
Walter-Gropius-Str. 5
80807 München

Anmeldung

Zusammen mit:

EMPOLIS
INFORMATION MANAGEMENT

#open
space 

 **ORBIS**

Ansprechpartner: Kai Altenfelder | +49-511-1658835-0 | ka@pro-accessio.de

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.
Die Kosten für Reise, Übernachtung und sonstige
Aufwendungen müssen selber getragen werden.
Bildrechte: © BillionPhotos.com / stock.adobe.com

 **KCS**SM
v6
TRAINER

 **pro accessio**
develop. implement. grow.