

AGENDA

Expertenforum Service-Digitalisierung 2018 22. November 2018 | Walldorf

Uhrzeit	Thema	Referent
09:00 bis 09:30	Check-in & Welcome-Coffee	
09:30 bis 09:35	Begrüßung & Einführung	Robert Geppert
09:35 bis 10:00	Herausforderungen im Service: Lückenlose Customer Journey – geht das? <ul style="list-style-type: none"> Herausforderungen im Service heute Das Ziel: Der durchgängige Serviceprozess ohne Medienbrüche Besser sein: Leistungssteigerung dank Einsatz moderner Technologien im Service 	Robert Geppert
10:00 bis 10:30	Customer Experience im Service/Service Exzellenz – wie kann ein erfolgreicher Serviceprozess aussehen (Teil 1) <ul style="list-style-type: none"> Einordnung des Service im Kontext von C/4HANA Durchgängige Customer Journey im Service (Teil 1) – “Von der Servicemeldung zum Fieldservice” 	Ron Boes Armin Kehl Fabian Huber
10:30 bis 11:15	Kaffee-Pause, Networking & Systemdemos an den Demopods	
11:15 bis 11:45	Customer Experience im Service/Service Exzellenz – wie kann ein erfolgreicher Serviceprozess aussehen (Teil 2) <i>Durchgängige Customer Journey im Service (Teil 2)</i> – “Vom Fieldservice zum automatisierten After-Sales Geschäft”	Ron Boes Armin Kehl Fabian Huber
11:45 bis 12:30	Field Service – schnelle, effiziente und automatisierte Einsatzplanung. So gelingt die digitale Transformation, weg vom Whiteboard hin zum digitalen Serviceprozess <ul style="list-style-type: none"> Effizienter und anwenderfreundlicher Außendienst-Serviceprozess mit der SAP Service Cloud Field Service Management auf Basis SAP C/4HANA Die Strategie von SAP im Kundenservice 	Markus Reischl
12:30 bis 13:30	Mittagspause	
13:30 bis 14:00	Serviceportale als Baustein in der digitalen Service-Strategie So bleiben Sie nach dem Verkauf in engem Kontakt mit ihren Kunden <ul style="list-style-type: none"> Aktives Management der Kundenbeziehung mit digitalen Services Bereitstellung von relevanten Informationen im passenden Kontext 	Dirk Harzer
14:00 bis 14:45	Wrap up des Tages <ul style="list-style-type: none"> Offene Punkte & Fragen Herausforderungen und Lösungsansätze aus der Praxis Next steps zur Service Excellence – was ist jetzt als Nächstes zu tun? 	Ron Boes Armin Kehl Fabian Huber Dirk Harzer
ab 14:45	Networking & Systemdemos an den Demopods mit open end	



Markus Reischl
SVP Sales - Service Cloud /
Field Service Management
SAP Customer Experience



Robert Geppert
Chief Customer Officer
Sybit



Armin Kehl
Solution Sales Manager
Sybit



Ron Boes
Solution Principal
SAP C/4HANA
Sybit



Dirk Harzer
Solution Sales Manager
Sybit



Fabian Huber
Strategy Consultant
Sybit