

# 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"> <li>Herausforderungen im Service heute</li> <li>Das Ziel: Der durchgängige Serviceprozess ohne Medienbrüche</li> <li>Besser sein: Leistungssteigerung dank Einsatz moderner Technologien im Service</li> </ul>	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"> <li>Einordnung des Service im Kontext von C/4HANA</li> <li>Durchgängige Customer Journey im Service (Teil 1) – “Von der Servicemeldung zum Fieldservice”</li> </ul>	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"> <li>Effizienter und anwenderfreundlicher Außendienst-Serviceprozess mit der SAP Service Cloud</li> <li>Field Service Management auf Basis SAP C/4HANA</li> <li>Die Strategie von SAP im Kundenservice</li> </ul>	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"> <li>Aktives Management der Kundenbeziehung mit digitalen Services</li> <li>Bereitstellung von relevanten Informationen im passenden Kontext</li> </ul>	Dirk Harzer
14:00 bis 14:45	Wrap up des Tages <ul style="list-style-type: none"> <li>Offene Punkte &amp; Fragen</li> <li>Herausforderungen und Lösungsansätze aus der Praxis</li> <li>Next steps zur Service Excellence – was ist jetzt als Nächstes zu tun?</li> </ul>	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