



Service Day
Die digitale Customer Journey
im Kundenservice

Agenda 13. Februar 2020

- 9.30 Uhr **Get-together mit kleinem Frühstück**
- 10.00 Uhr **Begrüßung**
- 10.15 Uhr **Key Note: Automatisierung der Kundenkommunikation im Service mit Power Virtual Agents**
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-Straße 5
80807 München

► Anmeldung

Zusammen mit:

EMPOLIS
INFORMATION MANAGEMENT

#open
space

proaccessio
develop. implement. grow.

Ansprechpartner: Daniel Ries | Telefon: +49 (0) 681 / 30 98 46-45 | E-Mail: daniel.ries@orbis.de

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.
Die Kosten für Reise, Übernachtung und sonstige
Aufwendungen müssen selbst getragen werden.

Bildrechte: © BillionPhotos.com/stock.adobe.com

Gold
Microsoft Partner

