

# Programm Customer Care Day Zürich-Dübendorf | 30. März 2017 | 13:00 – 18:00 Uhr

13:00	Check-in		
13:30	<p><b>FRÉDÉRIC MONARD</b>, CEO PIDAS Gruppe</p> <p><b>Digital Customer Experience:</b> Highlights aus dem Service Benchmark 2017 - und weshalb der Kundenservice der ideale Ausgangspunkt ist für die digitale Transformation des gesamten Unternehmens.</p>		
14:00	<p><b>ARIJANA WALCOTT</b>, Digital Expert, Swisscom</p> <p><b>Digitaler Kundenservice:</b> Chatbots, Artificial Intelligence (AI) und Augmented Reality ermöglichen völlig neue Kundenerlebnisse. Trends, Chancen und Anwendungsfelder aus dem Silicon Valley.</p>	<p><b>MICHAEL ABELE</b>, Head of CX, Mobiliar</p> <p><b>Customer Experience – ein Kulturprojekt:</b> Eine Diskussion über Herausforderungen, Wege, Erfolge und Erfordernisse um Customer Experience Management im Unternehmen zu etablieren.</p>	<p><b>NORBERT KOCH</b>, Innovations Specialist, PIDAS</p> <p><b>Disruptive Innovation:</b> C.O.R.A stellt sich erstmals einem breiten Publikum vor. Wird sie den IT Field Support grundlegend verändern können? Wir zeigen «live» vier spannende Use Cases vor.</p>
14:40	<p><b>KERSTIN HERGET</b>, Leiterin Internationaler Customer Service, Charles Vögele</p> <p><b>Service-Excellence:</b> Von der Black-Box zum transparenten und effizienten Kundenservice. Unser Optimierungsprogramm trotz stürmischen Zeiten.</p>	<p><b>Prof. Dr. FRANK HANNICH</b>, ZHAW, <b>MICHAELA HIRT</b>, Practice Lead CC &amp; CX, PIDAS</p> <p><b>Service Benchmark:</b> Resultate zur DACH-Studie zum Kundenservice im digitalen Zeitalter. Mehr als 3'500 Konsumenten sowie mehr als 150 Unternehmen haben an der Umfrage teilgenommen.</p>	<p><b>ROLF KÜHNE</b>, Head of Infrastructure Services, Avectris</p> <p><b>IT Outsourcing:</b> Der Schweizer IT Full Service Provider Avectris lagert seinen Service Desk nach Wien aus. Verzicht auf Kundenbegeisterung zwecks tieferen Kosten - oder eben doch nicht?</p>
15:15	Pause & Networking		
15:45	<p><b>ARIJANA WALCOTT</b>, Digital Expert, Swisscom</p> <p><b>Digitaler Kundenservice:</b> Chatbots, Artificial Intelligence (AI) und Augmented Reality ermöglichen völlig neue Kundenerlebnisse. Trends, Chancen und Anwendungsfelder aus dem Silicon Valley.</p>	<p><b>PATRICIA EGLI</b>, Service Excellence, Post</p> <p><b>Transformation:</b> Es geht die Post ab! Wie nutzt die Post die digitale Transformation für eine begeisterte Weiterentwicklung ihrer Kunden-dienst Mitarbeitenden?</p>	<p><b>NORBERT KOCH</b>, Innovations Specialist, PIDAS</p> <p><b>Disruptive Innovation:</b> C.O.R.A stellt sich erstmals einem breiten Publikum vor. Wird sie den IT Field Support grundlegend verändern können? Wir zeigen «live» vier spannende Use Cases vor.</p>
16:25	<p><b>SANDRA HATZ</b>, Head of Contact Center, Scout 24</p> <p><b>Kundenservice Technologie:</b> Implementierung einer Omnichannel-Plattform, welche intelligente Automation nicht nur verspricht, sondern schrittweise ermöglicht. Tagtäglich und über alle Kanäle!</p>	<p><b>ANDRÉ ROHRBACH</b>, Leiter Business Development, ewz</p> <p><b>Agil zur Vision</b> «Hier sind Sie richtig und ich bin zuständig!»: Optimierung der Kundenschnittstellen bei ewz. Wie aus mehreren Kundenkontaktpunkten der Single Point of Contact entsteht.</p>	<p><b>Prof. Dr. FRANK HANNICH</b>, ZHAW, <b>MICHAELA HIRT</b>, Practice Lead CC &amp; CX, PIDAS</p> <p><b>Service Benchmark:</b> Resultate zur Studie zum Kundenservice im digitalen Zeitalter. Mehr als 3'500 Konsumenten sowie mehr als 150 Unternehmen haben an der Umfrage teilgenommen.</p>
17:00	Apéro Riche & Networking		