

# TOP SERVICE Akademie

## AUS DER SERVICEWÜSTE DURCH DAS DIGITAL – NEUE WEGE ZUR CUSTOMER CENTRICITY?

TOP SERVICE Akademie, 27. APRIL 2017, ASCARI PARKHOTEL PULHEIM

**09:30-10:00** Empfang der Teilnehmer

**10:00-10:15** Begrüßung

Kai Riedel, ServiceRating GmbH

**10:15-11:00** Key Note: **Wie die Digitalisierung die Kundenbeziehung verändert**

Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH

11:00-11:20 Kaffeepause

**11:20-12:00** Vortrag: **Kein entweder – oder: Die Verbindung von Digitalisierung und persönlicher Beratung bei der Deutschen Vermögensberatung**

Jürgen Eric Schmid, Abteilungsleiter Digitale Medien, Deutsche Vermögensberatung AG

12:00-13:00 Mittagspause

**13:00-13:40** Vortrag: **Wo stehen wir heute in Bezug auf die Digitalisierung - Einblicke**

Elke Schaffer, Director Customer Service & Sales, A1 Telekom Austria AG

**13:40-14:10** Vortrag: **Ergebnisse des Wettbewerbs 2017 - Trends aus den Auswertungen**

Christian Roeb und Christoph Zänker, ServiceRating GmbH

14:10-14:30 Kaffeepause

**14:30-16:30** Workshop:

**Kundenerfahrungen in der virtuellen Welt - sehen, erleben, verstehen, diskutieren**

mit Samsung Deutschland GmbH, Jobware Online-Service GmbH und USEYE GmbH

Moderation: Christian Roeb, ServiceRating GmbH

16:30-16:40 Kaffeepause

**16:40-17:20** Podiumsdiskussion: **Der Kunde im Fokus?! Die Digitalisierung der Kundenreise**

Teilnehmer:

Andreas Beck, Director Service, Samsung Deutschland GmbH

Philip Reisberger, Chief Strategy Officer, Nexinto GmbH

Stephanie Heise, Mitglied der Geschäftsleitung, Verbraucherzentrale NRW

Bert Fröndhoff, Stellvertr. Ressortleiter Unternehmen & Märkte, Handelsblatt

Prof. Dr. Arnd Vomberg, Lehrstuhl für Business-to-Business Marketing, Sales & Pricing, IMU

Holger Geißler, Head of Research, YouGov Deutschland GmbH

Moderation: Christoph Zänker, ServiceRating GmbH

**17:20-17:30** Zusammenfassung und Abschluss

Kai Riedel, ServiceRating GmbH

**17:30** Ende

Im Anschluss findet die Preisverleihung des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland 2017 statt.

Handelsblatt

Medienpartner für  
den Wettbewerb



ServiceRating

Analysten und Berater  
für Kundenorientierung



Wissenschaftlicher Partner und  
Entwickler des Fokus-Modells

YouGov

Online- und Offline-  
Marktforschung

Wettbewerb  
**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND  
2017

