

Sponsor



Tagungspartner



Medienpartner



ABB Technikerschule
Wiesenstrasse 26
5400 Baden
Telefon 058 585 33 02
info@abbts.ch
www.abbts.ch



Tagung:

Mittwoch, 16. Oktober 2019, 13.00 – 19.30 Uhr
ABB Technikerschule, Wiesenstrasse 26, 5400 Baden

«Mit Kundendienst Werte schaffen»



Foto: WION GmbH, Basel

Zukunftsorientierte Unternehmen stellen Kundenorientierung in den Mittelpunkt ihres Handelns. Als zentrale Funktion bilden Kundendienst und Service einen wesentlichen Erfolgsfaktor, indem durch engagierte Kundenorientierung und professionellen Service bestehende Kunden gepflegt und neue Kunden dazu gewonnen werden. Ein optimaler Kundendienst beeinflusst den Kaufentscheid und dient der Differenzierung im Wettbewerb.

Die Digitalisierung bringt neue Möglichkeiten und beeinflusst die heutigen Business- und Servicemodelle. Hier liegt der Fokus dieser Veranstaltung.

WEITER WISSEN →

Programm

- 13.00 Empfang der Teilnehmenden
- 13.15 Begrüssung
Kurt Rubeli, Rektor ABB Technikerschule
- 13.25 «It's the Experience, Stupid – wie Kundenservice Werte schafft»
Prof. Dr. Nils Hafner, Hochschule Luzern - Wirtschaft
- 14.05 «Service inbegriffen?» – Ein Blick hinter die Kulissen der Servicelandschaft Schweiz
David Meloni, CEO Smart Concept AG, Volketswil
- 14.35 «Closing the experience gap, how moments create experience»
Dominik Meyer, SAP
- 15.05 «Extended Reality (XR) – Warum der Mensch in räumlichen Dimensionen am besten lernt»
Francesco Bellanza, CEO Wion GmbH, Basel
- 15.35 Kaffeepause
- 15.55 «Neue Service Business Modelle und Partnerschaften dank Digitalisierung»
Andreas Koch, Vizepräsident Leiter Service Schweiz, ABB Schweiz, Baden
- 16.25 «Rechtliche Aspekte des modernen Servicemanagements»
Ass. iur. Thorsten Vogl, Associate GSL Consulting GmbH und Dozent bei der ABB Technikerschule
- 16.55 «Mit GS1 Standards zu einem digitalisierten Dienst am Kunden»
Dr. Uwe Rüdell, GS1 Schweiz, Bern
- 17.25 «Symbiose von Vertrauen und Service im Kundendienst»
Armin Baumann, Geschäftsführer KMU SWISS, Baden
- 17.55 Roundtable-Gespräch
mit Dr. Jürg Meierhofer, ZHAW Koordinator Industrie 4.0,
Vorstandsmitglied SKDV
- 18.25 Schlusswort
Beat Schlumpf, Bereichsleiter Unternehmensprozesse und Technischer Kundendienst, ABB Technikerschule
- 18.45 Apéro

Organisatorisches

Anmeldung

Online über die Website www.abbts.ch. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt, die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Anmeldeschluss

Donnerstag, 10. Oktober 2019

Kosten

Tagungspartner Mitglieder* sowie deren Unterorganisationen,
aktuelle/ehemalige Studierende der ABB Technikerschule: CHF 80.00
Nicht-Mitglieder: CHF 120.00
Early-Bird-Rate für Anmeldungen bis 16.9.2019: Reduktion von CHF 20.00

Anreise

Siehe www.abbts.ch/ueber-uns/Lageplan

Parkplätze

Stehen keine zur Verfügung. Bitte umliegende Parkhäuser benutzen.

Informationen

ABB Technikerschule, Wiesenstrasse 26, 5400 Baden
Beat Schlumpf, Telefon 058 585 38 53, E-Mail b.schlumpf@abbts.ch

*TKK, SKDV, KMU SWISS

Änderungen vorbehalten