



# Service 4.0

## Digitalisierung treibt Customer Service Excellence

Störungsvermeidung  
Servitization  
Kundenzentrierung  
Customer Journey  
Kundenbegeisterung  
Customization  
Digitalisierung  
Customer Experience  
Service 4.0

Prescriptive Analytics  
Augmented Reality  
IoT - VR - AI  
3D-Print

(...) Kunden werden schon sehr bald eine zutiefst personalisierte Interaktion erwarten, die auf Vorhersagetechnologie basiert und sie werden gnadenlos zu den Händlern sein, die das dann nicht beherrschen.\*

\*Neela Montgomery, Konzernvorständin Multi Channel Retail, Geschäftsbericht Otto Group 2017

### Fachtagung

#### „Digitalisierung treibt Customer Service Excellence“

Dazu laden wir Sie persönlich herzlich ein

Ort: Ludwigsburg  
Location: Schlosshotel Monrepos  
Termin: 17.09.2018, 12:00 - 18:00 Uhr  
Teilnahme: 300,- € zzgl. MwSt.



### Themenschwerpunkte

- Digitale Trends und Lösungen: Von der Evolution zur Disruption – Und was kommt als Nächstes?
- Künstliche Intelligenz – (Wann) werden uns die Roboter ersetzen?
- Viele neue Buzzwords, viele neue Tools – die aktuell relevanten digitalen Anwendungen: Wie integriert man neue digitale Werkzeuge und Softwarelösungen in bestehende ERP Umgebungen?
- Digitale Geschäfts- und Servicemodelle – Herausforderungen und Chancen. Wie werden digitale Transformationsprojekte erfolgreich und nachhaltig umgesetzt?
- Die Auswirkungen der Digitalisierung auf Arbeitsplatzgestaltung und Mitarbeiterführung – Wie werden jetzt und in Zukunft Mitarbeiter gewonnen, motiviert und gehalten?



### Zielsetzung

Diskutieren Sie mit Spezialisten aus Forschung, Wissenschaft und Praxis, welchen Herausforderungen wir uns im Business Umfeld morgen und übermorgen stellen müssen.

Hören und lernen Sie, wie über innovative, einzigartige und unerwartete Lösungen mit Mehrwert eine Differenzierung der Kernleistung mit einem personalisierten Nutzen für Ihre Kunden erreicht werden kann (Customization + Servitization).

**TCI - The Transformation Experts**

## Unsere Referenten



**Prof. Dr. Peter Buxmann / TU Darmstadt** - Prof. Dr. Buxmann ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik, Software & Digital Business am Fachbereich Rechts- und Wirtschaftswissenschaften der TU Darmstadt und leitet dort das Innovations- und Gründungszentrum. Darüber hinaus ist er Mitglied in zahlreichen Leitungs- und Aufsichtsgremien. Seine Forschungsschwerpunkte sind die Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft, Methoden und Anwendungen der Künstlichen Intelligenz, Entrepreneurship und die Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle sowie die ökonomische Analyse von Cybersecurity-Investitionen und Privatsphäre. Er ist Autor von mehr als 300 Publikationen. Die Arbeiten von ihm und seinem Team wurden mehrfach ausgezeichnet.



**Ronald Geiger / TCI-Partners** - Ronald Geiger ist geschäftsführender Gesellschafter der TCI Transformation Consulting International GmbH und verantwortet dort die Bereiche Partnermanagement und Business Development. Er verantwortete eine Unternehmensberatung mit den Schwerpunkten Business und Technology Transformation, leitete bei SAP die Beratung in EMEA und war Chief Information und Chief Transformation Officer bei einem Dax 30 Unternehmen.



**Stephanie Borgert / denkSystem** - Stephanie Borgert, 1969 im Ruhrgebiet geboren und aufgewachsen, studiert sie in den 1990er Jahren als eine von wenigen Frauen Ingenieur-Informatik. Sie startet eine erfolgreiche Karriere in der IT als Beraterin und im internationalen Vertrieb. Schnell übernimmt sie Führungsaufgaben und verantwortet komplexe Projekte und hohe Budgets. Im Jahr 2007 steigt sie aus dieser Karriere aus und wird Unternehmerin. Sie berät, coacht und trainiert Führungskräfte und Projektmanager in zeitgemäßer Führung. Stephanie Borgerts Themenschwerpunkte sind dabei Resilienz und Komplexität. Dazu hat sie vier Bücher veröffentlicht und spricht als Impulsgeberin auf Veranstaltungen.



**Rainer Gerl, Sales Director / A1 Digital Deutschland GmbH** - Rainer Gerl verantwortet den Vertrieb für Mittelstands- und Großkunden in Deutschland für die A1 Digital Deutschland GmbH. A1 Digital ist ein Unternehmen der Telekom Austria Gruppe und hat in den vergangenen Jahren mehrere Hundert Digitalisierungsprojekte für mittelständische und große Unternehmen erfolgreich realisiert. Rainer Gerl verantwortet in operativen und beratenden Senior Management Funktionen seit Jahren die Transformation von komplexen Unternehmensprozessen und ganzen Geschäftseinheiten. Vor seiner jetzigen Tätigkeit war er u.a. Partner bei der TCI Transformation Consulting International GmbH und Executive Manager bei der Siemens AG.



**Fabrizio Palmas, Creative Technical Director / straightlabs GmbH Co. KG.** - Als Professional Scrum Master koordiniert er ein Team aus Softwareentwicklern, Art- und Game Designern, um mit Hilfe von Augmented-, Virtual- und Mixed-Reality innovative Trainingsprogramme für große Unternehmen zu realisieren. Der zertifizierte Unity Developer ist Dozent an der Hochschule für angewandtes Management und promoviert (PhD) in Informatik an der Technischen Universität München, wo er auch unterrichtet. Fabrizio Palmas ist Autor im Axel Springer Verlag und konnte seine Expertise bereits als Mentor beim „Techfest Munich 2017“, „UBX 2017“ und beim „VR Creators Lab“ und „xR Creators Lab - Europas exklusivem Trainings- und Development Lab für Augmented-, Virtual- und Mixed Reality“ einbringen.



**Matthias Sartor / Infor** - Matthias Sartor ist seit 25 Jahren im ERP Markt tätig. Bei Infor betreut Herr Sartor als Sr. Director Solution Consulting DACH die Infor M3 Kunden im deutschsprachigen Raum in Europa. Als Dipl.-Ing. Produktionstechnik hat er langjährige Projekterfahrung (speziell Value Engineering) in den Branchen Automotive, Maschinenbau, Anlagenbau, High-Tech, CPG, Lifestyle, Food&Beverage, Chemie und Pharma.



**Frank Bunge / TCI Partners** - Frank Bunge greift auf über 20 Jahre Service Excellence und Customer Experience Erfahrung als Geschäftsführer und Senior Manager mit überwiegend globaler Verantwortung zurück. In den letzten Jahren hat er sich besonders intensiv mit Herausforderungen der Business Transformation im Zusammenhang mit Digitalisierung beschäftigt. Mit seiner Expertise als Service Experte und Führungskraft vor allem aus dem B2B Umfeld in Maschinen- und Anlagenbau, Medizintechnik und Automotive ergänzt er seit kurzem als Partner und Managementberater das Beratungs-Portfolio bei TCI Transformation Consulting International GmbH mit dem Thema Customer Service Excellence. Frank Bunge ist gern gesehener Moderator und Speaker auf Service Events und Kongressen weltweit.

## TCI - The Transformation Experts

# Agenda

Zeit	Thema	Referent
12:00	Get together beim Business-Lunch	
13:00	Anmoderation	Frank Bunge
13:05	Begrüßung / Vorstellung TCI	Ronald Geiger
13:20	Künstliche Intelligenz als Basistechnologie des 21 Jahrhunderts: KI verändert Wirtschaft und Gesellschaft so grundlegend wie kaum eine Innovation zuvor. Lernen Sie die neuen Technologien und Anwendungspotenziale besser zu verstehen und einzuordnen. Anwendungsmöglichkeiten und empirische Ergebnisse werden präsentiert und Auswirkungen dieser Technologien, inkl. der Singularity-Debatte, diskutiert.	Prof. Dr. Buxmann / TU Darmstadt
14:00	xReality für mehr Innovation und Wachstum: neue Chancen und Herausforderungen in der digitalen Transformation Virtual-, Augmented- und Mixed-Reality als strategische Technologie zur innovativen Kundenzentrierung und zum nachhaltigen Unternehmenserfolg	Fabrizio Palmas / straightlabs GmbH Co. KG.
14:30	Networking Break mit Kaffee und Tee	
15:10	Begeisterte Kunden mit begeisterten Mitarbeitern – Herausforderungen an die Arbeit 4.0	Stephanie Borgert / denkSystem
15:40	Erfolgreicher Mittelstand unter Druck Wie Sie im digitalen Zeitalter Ihre Position halten und ausbauen.	Rainer Gerl, Sales Director / A1 Digital Deutschland GmbH
16:10	Die Extrameile für den Kunden durch Digitalisierung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was bedeutet das für meine interne Organisation?</li> <li>• Welche Fähigkeiten brauchen wir als Organisation?</li> </ul>	Matthias Sartor / Infor
16:40	Networking Break mit Kaffee und Tee	
17:15	Panel Diskussion: „Your next idea will eventually replace your old business model“ (Anders Indset, Business Philosoph)  Was erwartet Unternehmen und wie wird digitale Transformation erfolgreich umgesetzt?	Panelists: Prof. Dr. Buxmann, Ronald Geiger, Stephanie Borgert, Matthias Sartor, Rainer Gerl, Fabrizio Palmas Moderation: Frank Bunge
17:45	Schlussworte und Verabschiedung	Ronald Geiger / Frank Bunge



**TCI - The Transformation Experts**

## Was nehmen Sie mit?

- Lernen Sie anhand von Wissenschaft und Praxis, wie man sich erfolgreich den digitalen Veränderungsnotwendigkeiten stellt.
- Anhand von Fallstudien zeigen Ihnen Nutzer und Anbieter innovative und wertsteigernde Anwendungen digitaler Lösungen.
- Wir zeigen und demonstrieren Prozesse und Tools, mit denen ein digitaler Transformationsprozess entsprechend der Kundenerwartungen nachhaltig und erfolgreich implementiert wird.
- Hören Sie von und diskutieren Sie mit einem ERP Anbieter über die ganzheitliche Integration disruptiver Softwarelösungen.
- Wir diskutieren mit Ihnen und unseren eingeladenen Spezialisten, welche Konsequenzen die digitale Revolution für Unternehmen und Ihre Mitarbeiter haben kann und wird.



## Termin und Anmeldung

**Ludwigsburg, 17.09.2018, 12:00 - 18:00 Uhr**

Tagungsort:

Schlosshotel Monrepos

Domäne Monrepos 22

71634 Ludwigsburg

Tel: 07141 3020

info@schlosshotel-monrepos.de

<http://schlosshotel-ludwigsburg.de/>

Bitte melden Sie sich bis zum 03.09.2018 an:

<https://cse-event.tci-partners.com>

Oder E-Mail: [event@tci-partners.com](mailto:event@tci-partners.com)

Teilnahmegebühr: 300,- € zzgl. MwSt.

Auf Ihre Teilnahme freuen wir uns sehr!

TCI Transformation Consulting International GmbH  
Wildbader Straße 9 | 68239 Mannheim – Germany  
Office: +49 621 496084-0 | Fax: +49 621 496084-99  
[www.tci-partners.com](http://www.tci-partners.com)

Ansprechpartner:

Martin Bergmann [martin.bergmann@tci-partners.com](mailto:martin.bergmann@tci-partners.com)

Frank Bunge [frank.bunge@tci-partners.com](mailto:frank.bunge@tci-partners.com)

Achaz von Arnim [achaz.vonarnim@tci-partners.com](mailto:achaz.vonarnim@tci-partners.com)

© 2018 TCI



## TCI - The Transformation Experts