



20

KVA Service Kongress

Spannende

SERVICE-ZUKUNFT:

Wie gelingt Service-Exzellenz
in einer digitalisierten Welt?

25. & 26. April 2019

Altengbach bei Wien

DER TREFFPUNKT
der SERVICEBRANCHE
in ÖSTEREICH

Ihr Know-how Vorsprung mit dem KVA

www.kva.at

KVA Kongress Programm

Donnerstag, 25. April 2019

Ab 08:30 Uhr

Registrierung und Ausgabe
der Tagungsunterlagen

09:00 Uhr

Begrüßung und 1-Minute Pitches
der Aussteller

Vorträge

9:30 Uhr

Was tun wir, wenn unsere Kunden ihre Kunden verlieren?

- ✓ Angst vor der Auseinandersetzung mit der digitalen Welt von Morgen
- ✓ Wird der Servicedienstleister zum Erfüllungsgehilfen von Plattformen?
- ✓ Welche Aktionen setzen, um als Gewinner in der digitalen Welt herauszuzeigen

Clemens Dereschkewitz, Geschäftsführer, ait-deutschland GmbH und CEO der ait-group

10:15 Uhr

Durch Digitalisierung Mehrwert für den Kunden schaffen

- ✓ Die Herausforderungen der Digitalisierung als menschliches Unternehmen meistern
- ✓ Trotz Digitalisierung mit Kunden und Partnern noch intensiver in den Dialog treten und eine sympathische Marke etablieren

Markus Wendlinger, Geschäftsleiter Vertrieb & Marketing, hollu Systemhygiene GmbH

11:00 Uhr Kaffeepause – Besuch des Ausstellerforums

11:40 Uhr Zwei parallele Arbeitskreise – Wählen Sie aus

Arbeitskreis A:

Innovative Serviceleistungen (er)finden – die größte Bedrohung im Service ist fehlende Kundenorientierung und nicht die Digitalisierung

- ✓ Erfinden Sie gemeinsam MIT dem Kunden neue Services, nicht bloß für den Kunden
- ✓ Eine Frage der Perspektive.... Preis oder Service.... Sie haben die Wahl, der Kunde trifft die Entscheidung

Ing. DI (FH) Wolfgang Steiner, Projektmanager, Mechatronik-Cluster

Gabriel Gruber, Projektmanager, Möbel- & Holzbau-Cluster

Arbeitskreis B:

Industrial Service Excellence – Von der Innovation zur internationalen Markteinführung und Markenführung

- ✓ ISEM: Monitor zur Messung der Service Excellence
- ✓ Identifizierung konkreter Maßnahmen, die auf dem Weg zur Industrial Service Excellence führen
- ✓ Innovationstools, KPIs für den Servicebereich + Pricing von Services

FH-Prof. DI Dr. Margarethe Überwimmer, Studiengangleiterin und FH-Prof. Ing. Mag.

Robert Füreder, Studiengänge Global Sales and Marketing, FH OÖ Campus Steyr

12.55 Uhr Mittagessen im Ausstellerforum

14.00 Uhr Zwei parallele Arbeitskreise – Wählen Sie aus

Arbeitskreis A:

Sind Sie bereit für den Kundenservice der Zukunft? – Mit einem innovativen Serviceportal echte Mehrwerte schaffen und Umsätze signifikant steigern

- ✓ Kundenzufriedenheit steigern & Umsatz erhöhen: Kunden sind bereit, für bessere Kundenerlebnisse zu bezahlen
- ✓ Unverzichtbarer Partner werden: Mehrwerte schaffen für die Kunden der Kunden.

J. Christian Reiterer, MBA, Geschäftsführer, Dr. Schilhan Gebäudereinigung GmbH

Arbeitskreis B:

Neue Möglichkeiten durch Service App mit Augmented Reality

- ✓ Aktuellste Informationen vor Ort beim Techniker durch Digitalisierung der Produktdokumentation

- ✓ Servicetätigkeiten mit digitalem Erlebnis für Techniker und Kunden erleichtern die neuen Technologien den Alltag?

Ing. Markus Kaufmann, MSc, VACE – Voest Alpine Consulting Engineering

15.00 Uhr Kaffeepause – Besuch des Ausstellerforums

15.20 Uhr Zwei Parallel-Vorträge – Wählen Sie aus

Vortrag 1:

„I werd narrisch“ – Mit den richtigen Treffern Kunden begeistern

- ✓ Was vereint, trotz kultureller Unterschiede, internationale Kunden?
- ✓ Wie gelingt es, unabhängig von der Größe einer Organisation persönliches Service spürbar und erlebbar zu machen?
- ✓ Kleinigkeiten die den großen Unterschied machen

Christine Friedreich, Geschäftsführerin, Friedreich Gastgeberberatung

Vortrag 2:

Durch Connectivity das Kundenerlebnis UND die Serviceeffizienz erhöhen

- ✓ Die digitalisierte Welt als kundenzentrierte Welt sehen
- ✓ Mit Connectivity-Lösungen die Kundenbedürfnisse Energieeffizienz und Komfort verbinden
- ✓ Effizienz im Werkskundendienst erhöhen – Herausforderungen und Voraussetzungen

Alexander Kaufmann, Leiter Services Österreich, Vaillant Group Austria und Philipp Fudickar, Head of IoT Program, Vaillant Group

16.20 Uhr Kurze Erfrischungspause

Vortrag

16.30 Uhr

Herausforderungen der jungen Generation an das Rekrutierung und die Personalentwicklung im Service

- ✓ Generation Y+Z mit Internet, Wohlstand und Technologie aufgewachsen – wie sieht deren Arbeitswelt aus?
- ✓ Der ideale Chef und der ideale Arbeitsplatz
- ✓ Tipps und Tricks für das Rekrutieren junger Mitarbeiter im Service

Mag. Petra Wohlesser, HR Marketing Manager & Employer Branding, AVL List GmbH

Key Note

17.15 Uhr

Service ist die Zukunft – Kundenbegeisterung im digitalen Zeitalter

- ✓ Auch digitaler Service wird von Menschen für Menschen gemacht.
- ✓ Service Excellence ist die Antwort auf alle Digitalisierungsfragen!
- ✓ Service ist die beste Digitalisierungsstrategie

Carsten K. Rath, Der Service- & Leadership-Experte Nr. 1 in Deutschland

18:15 Uhr Bier & Wein, Leberkäs & Brezel im Ausstellerforum

19:30 Uhr

KVA Service-Night „20 Jahre KVA“ mit Open End

KVA Service Award Verleihung sponsored by **SERVICE ENTWICKLER GMBH**

Das Kundendienst Netzwerk 



Kabarettist Pepi Hopf mit „Gemma an“
und Überraschungen zum 20er!

Freitag, 26. April 2019

Key Note

9.00 Uhr

Virtuell unterstützte Serviceprozesse – Was bringt's dem Service-Team und dem Kunden?

- ✓ Wie verändert Virtual- und Augmented Reality den Technik-Service-Alltag?
- ✓ Was verbessert sich auf der Kostenseite und in der Kundenbeziehung?
- ✓ Wie vereinfachen digitale Lernprozesse das Arbeiten in einer komplexen Welt für lernende Service-Organisationen?

Ing. Gerhard Bacher, Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik Technical Services GmbH

10.00 Uhr Kurze Pause

10.10 Uhr Zur Auswahl: ein Vortrag und ein Arbeitskreis

Arbeitskreis parallel:

Service und Sales ... vom Kriegszustand zur perfekten Symbiose

- ✓ CRM-Einführung nicht im Sales, sondern im Service
- ✓ Projektbeginn – Umsetzung – Outcome
- ✓ Fallstricke und wie diese gelöst wurden

Gregor Schober, Leitung Service & Vertrieb bei Firevision Austria

Vortrag parallel:

Neuer Trend: Subskriptions-Geschäftsmodelle im Maschinen- und Anlagenbau

- ✓ Chancen und Herausforderungen von Subskriptions-Geschäftsmodellen an Praxisbeispielen
- ✓ Erfolgsfaktoren bei der Einführung

Jana Frank, MSc, Dienstleistungsmanagement, FIR e. V. an der RWTH Aachen

11.10 Uhr Kaffeepause und Besuch des Ausstellerforums

Vortrag

11.40 Uhr

Digitalisierung des Servicegeschäftes: Viele Daten, aber was machen Kunden mit so vielen Daten?

- ✓ EcoStruxure Asset Advisor – ein mögliches Geschäftsmodell im Service
- ✓ Proaktiv den Kontakt zum Kunden durch ein spezielles Servicecenter suchen
- ✓ Cloud-basierende Produktdaten analysieren, um im kritischen Zustand sofort zu handeln

Ing. Klaus Trentler, Leiter Geschäftsbereiche End User/Energy & Service und DI Sven Ortmann, Head of Software, Schneider Electric Austria GesmbH

Key Note

12.20 Uhr

Management zwischen zwei Welten – Was kann man als Führungskraft von Startup-Gründern lernen?

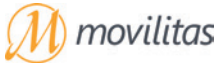
- ✓ Führungskräfte auf allen Hierarchieebenen befinden sich in zwei Welten
- ✓ Was können Führungskräfte von den Startup-Gründern lernen?
- ✓ Und wie bewegt man sich in einer Organisation zwischen Agilität und Stabilität?

Dr. Lars C. Schatilow, Leiter Digital Change & Transformation für D-A-CH, IBM Global Business Services

13.10 Uhr Gemeinsamer Abschlusslunch

14.15 Uhr Ende des 20. KVA Service Kongresses

Auszug aus dem Ausstellerforum



Unsere Expertinnen und Experten



Ing. Gerhard BACHER



Clemens DERESCHKIEWITZ



Jana FRANK, MSc



Christine FRIEDREICH



Philipp FUDICKAR



FH-Prof. Ing. Mag. Robert FÜREDER



Gabriel GRUBER



Alexander KAUFMANN



Ing. Markus KAUFMANN, MSc



DI Sven ORTMANN



Carsten K. RATH



J. Christian REITERER, MBA



Dr. Lars C. SCHATLOW



Gregor SCHÖBER



Ing. Klaus TRENTLER



FH-Prof. DI Dr. Margarethe ÜBERWIMMER



Markus WENDLINGER



Mag. Petra WOHLESSLER



Ing. DI (FH) Wolfgang STEINER

Infos, Gebühren und Anmeldung

Sichern Sie sich Ihre Teilnahme und melden Sie sich an:
<http://kongresse.kva.at> oder per E-Mail office@kva.at

Termin:

25. April 2019 von 9 Uhr bis 18:15 Uhr, KVA-Fest ab 19:30 Uhr &

26. April 2019 von 9 Uhr bis 14:15 Uhr

Veranstaltungsort:

Hotel Lengbachhof, Steinhäusl 8, 3033 Altlengbach bei Wien

Ausreichend Parkmöglichkeiten sind vorhanden.

Tel.: +43 (0) 2774/2224-0, E-Mail: hotel@lengbachhof.at, www.lengbachhof.at

Einzelzimmer inkl. Frühstücksbuffet: EUR 102,-

Doppelzimmer inkl. Frühstücksbuffet: EUR 142,-

Weitere Übernachtungsmöglichkeiten:

Hotel Steinberger, Hauptstraße 52, 3033 Altlengbach

Tel.: +43 (0) 2774/2289-0, reservierung@hotel-steinberger.at, www.steinberger-hotels.at

Hotel Landzeit, Kleinberg 2, 3033 Altlengbach

Tel.: +43 (0) 2774/20111, hotel-steinhaeusl@landzeit.at

Nehmen Sie Ihre Zimmerreservierung bitte direkt im Hotel bis spätestens 25. März 2019 vor.

Ein Kontingent ist für den KVA reserviert.

Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen, Pausenerfrischungen, Mittagessen und KVA Fest

	<i>KVA Mitglieder</i>	<i>Nicht-Mitglieder</i>	<i>Styrian Service Cluster und MC Mitglieder</i>
1. Teilnehmer	€ 690,- + MwSt.	€ 1.190,- + MwSt.	€ 890,- + MwSt.

Profitieren Sie von unserem Staffelpreis und kommen Sie zu zweit oder zu dritt zum Kongress:

Der zweite Teilnehmer zahlt nur 75% und der 3. Teilnehmer nur 50%!

Pro Unternehmen können drei Personen am KVA Kongress teilnehmen.

Überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Bei Stornierung der Anmeldung bis 25. März 2019 erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 60,- (+20 % MwSt.).

Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist möglich.

Während der Veranstaltung werden Fotos gemacht, die zur Dokumentation der Veranstaltung im Internet sowie für Aussendungen in Medien verwendet werden. Sollten Sie nicht Ihre Einwilligung dazu geben, dass die von Ihnen im Rahmen dieser Veranstaltung angefertigten Fotos und/oder Videoaufnahmen veröffentlicht werden können, ersuchen wir Sie um entsprechende Information.

Veranstalter: KVA Kundendienst Verband Österreich, Rudolfstraße 4, 3430 Tulln,

Tel.: +43 (0) 2272/666 00, Fax: +43 (0) 2272/666 20, E-Mail: office@kva.at

Kongress-Management: Mag. Margot Tschank,

Tel.: +43 (0) 1 718 94 76-31, E-Mail: margot.tschank@kva.at



Medienpartner



Kooperationspartner

**Styrian Service
Cluster**



Kooperationspartner



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

www.kva.at