

16. November 2017, Walldorf

**9:00 - 9:30** **Check-in & Welcome Coffee** 

---

**9:30 - 10:00** **Service 4.0 - Herausforderungen und Chancen für die B2B-Fertigungsindustrie**  
Entfalten Sie neue Potentiale dank Vernetzung und aktueller Daten  
*Robert Geppert, CCO, Sybit*

**10:00 - 10:30** **Zukunftsweisende Technologien für konsistenten Kundenservice**  
SAP-Lösungsportfolio und Innovationen für den digitalen Service

**10:30 - 11:00** **Teil 1: Customer Engagement im Service - Übergreifende Service-Prozesse erfolgreich gestalten**  
Use Case: 4 Rollen, 4 Blickwinkel, 1 Prozess  
▪ Kundenbindungs- und Umsatzpotentiale richtig nutzen  
▪ Optimierte Prozesse und systemübergreifendes Zusammenspiel  
  
*Roland Boes, Solution Principal CRM, Sybit*

**11:00 - 11:30** **Kaffeepause & Besuch der Demopods** 

---

**11:45 - 12:15** **Teil 2: Customer Engagement im Service - Übergreifende Service-Prozesse erfolgreich gestalten**  
Fortsetzung Use Case: 4 Rollen, 4 Blickwinkel, 1 Prozess

**12:15 - 12:45** **Digitale Transformation im Alltag mit SAP Hybris Service Cloud**  
Technikereinsatz im Field Service: mobil, vernetzt, effizient  
▪ Integration, Features, Highlights und Prozesse  
▪ Self-Service und Community-Support  
  
*Armin Kehl, Solution Sales Manager, Sybit*

**12:45 - 14:00** **Mittagspause & Besuch der Demopods** 

---

**14:00 - 14:45** **Praxisbericht: Erfahren Sie, wie führende Unternehmen ihren Kundenservice neu ausrichten**

**14:45 - 15:15** **Service next level - Live-Demo IoT-Szenario**  
Sehen Sie an einem Beispielszenario das Zusammenspiel der verschiedenen Systeme  
▪ Fehlermeldung per Sensor  
▪ Anlage Service-Ticket  
▪ Analyse und Reporting  
  
*Fabian Huber, Solution Sales Manager, Sybit*

**15:15 - 15:30** **Wrap-up mit den Experten des Tages**

**ab 15:30** **Networking & Besuch der Demopods** 

---

Änderungen im zeitlichen Ablauf vorbehalten