

Facing the Customer

9. App-Tag

24. und 25. Oktober 2019 in Hamburg



Liebe App-Tag-Community,

Kundeninteraktion verändert sich. Digitale Interaktion nimmt an Relevanz stark zu. An unserem 9. App-Tag versuchen wir, auf ein paar Schlüsselfragen Antworten zu finden: Wie kann man sich die neue Welt vorstellen? Welche Ansätze gibt es, wo die größten Veränderungen? Wie sehen beispielsweise die zentralsten Kundenprozesse als native Self Services – mit dem Anspruch meist genutzter Kanal zu sein – aus? Was können wir von anderen Branchen lernen? Und ganz praktisch: Wie bettet man die eigene App optimal in die künftige Kommunikationslandschaft ein?

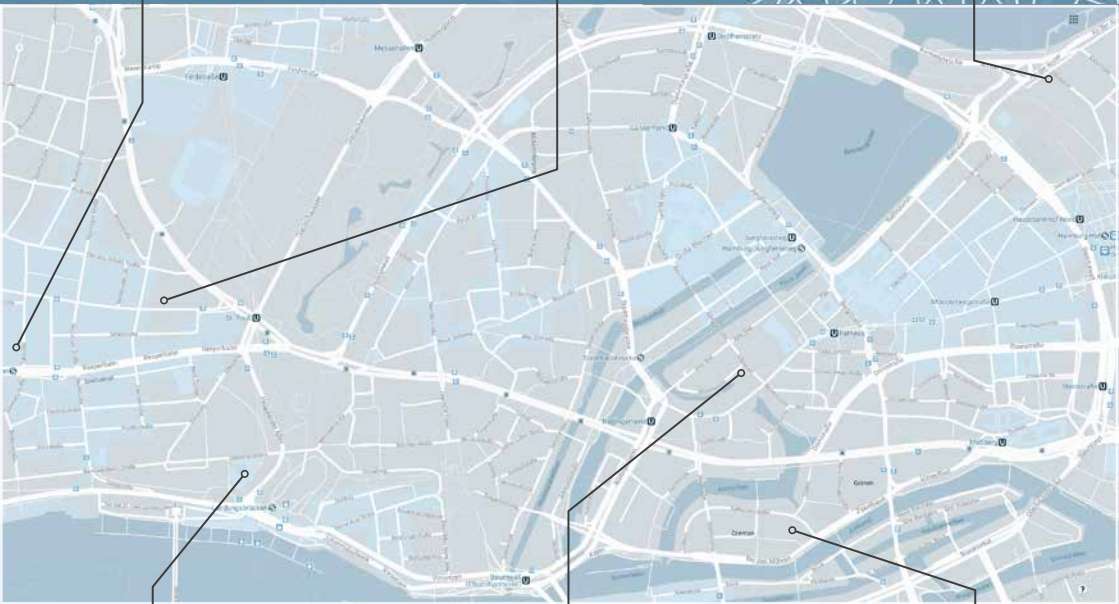
Wir freuen uns auf angeregte Diskussionen und spannende Vorträge!

Ihr endios-Team

Hörsaal
Talstraße 12
20359 Hamburg

east Hotel Hamburg
Simon-von-Utrecht Straße 31
20359 Hamburg

IBIS Hotel Alster
Holzdamm 4–12
20099 Hamburg



Hotel Hafen
Seewartenstraße 9
20459 Hamburg

SQUARE HSBA Innovation Hub
Adolphsplatz 6
20457 Hamburg

endios GmbH
Steckelhörn 11
20457 Hamburg

Donnerstag, 24. Oktober 2019

Im SQUARE HSBA Innovation Hub

- 13.00 bis 14.00 Uhr Interne Veranstaltung für *stappy* Kunden
- 14.00 bis 15.00 Uhr Interne Veranstaltung für EAP Kunden
- 15.00 bis 15.15 Uhr Begrüßung
- 15.15 bis 16.15 Uhr *Neues von endios one – Kundenserviceprozesse im Fokus*
Malte Kalkoffen, Gründer & Geschäftsführer, endios GmbH
- 16.15 bis 16.30 Uhr Kaffeepause
- 16.30 bis 17.15 Uhr *Stadtwerke 2025: Evolution oder Revolution an der Kundenschnittstelle?*
Dr. Matthias Cord, stellv. Vorstandsvorsitzender, Thüga AG
- 17.15 bis 18.00 Uhr *Digital first: Kunden- und Partnerinteraktion bei Immowelt*
Dr. Björn Sass, Geschäftsführer, Immowelt Hamburg GmbH

Im endios Büro & Hörsaal

- ab 19.00 Uhr Ausklang bei Essen und Getränken im endios Büro und anschließendem Transfer zur Abendlocation Hörsaal

Freitag, 25. Oktober 2019

Im SQUARE HSBA Innovation Hub

- 09.00 bis 09.15 Uhr Begrüßung und Zusammenfassung des ersten Tages
- 09.15 bis 10.00 Uhr *Masterclass Digitale Vermarktungsmöglichkeiten*
Benjamin Runge, Senior Digital Marketing Manager, endios GmbH
- 10.00 bis 10.15 Uhr Kaffeepause
- 10.15 bis 11.00 Uhr *Schlanke kundenorientierte Prozesse: So können Stadtwerke im wachsenden Energiedienstleistungsgeschäft wettbewerbsfähig bleiben*
Veit Schwerm, Geschäftsführer, Greenconnector GmbH
- 11.00 bis 11.45 Uhr *Smarte Städte, smarte Prozesse*
Lara Rogowski & Kristina Schmitt, Senior Sales Manager, Smart Pole Factory, innogy SE
- 11.45 bis 12.00 Uhr Zusammenfassung und Verabschiedung