



**JETZT ANMELDEN**

UND AM 15. JUNI 2023 NETWORKEN UND  
PRAKTISCHE IMPULSE ERHALTEN



[samhammer.de/unternehmen/service-excellence-day](https://samhammer.de/unternehmen/service-excellence-day)



**ASSISTED SERVICES**  
MENSCH-MASCHINE-INTERAKTION  
SERVICE EXCELLENCE DAY 15. JUNI 2023





## ASSISTED SERVICES – MENSCH-MASCHINE-INTERAKTION

Die Zukunft wird den Assisted Services gehören! Ähnlich wie bei der Entwicklung zum vollautonomen Fahren, vollzieht sich die Entwicklung zum Assisted Service Center in machbaren Stufen und benötigt vor allem die korrekten Daten in Echtzeit entlang der gesamten Prozesskette. Daraus ergeben sich einerseits völlig neue Potentiale für die Interaktion zwischen Mensch und Maschine, andererseits eben auch Chancen und Aufgaben für die Organisation und die Führungsmannschaft.

Was bedeutet das nun für Ihr Service Center, für Ihre Prozesse und Ihre Menschen? Welche Branche profitiert zuerst und welcher Reifegrad muss hergestellt werden? Ergeben sich vielleicht neue Themenstellungen, beispielsweise mit der Cyber Security?

Erleben Sie C-Level Speaker, die bereits ihren ersten Teil der Reise gegangen sind und erfahren Sie wertvolle Impulse für Ihre digitale und kundenzentrierte Neuausrichtung des Service Centers.


Seien Sie wieder live dabei beim Service Excellence Day der Samhammer AG. Hier wird die Zukunft gestaltet!

Herzlichst,

  
Thomas Hellerich  
CEO

  
Annemarie Zink-Kunnert  
COO

SERVICE EXCELLENCE DAY 2023



## ABOUT: SERVICE EXCELLENCE DAY

Nach zweijähriger Pause fand der Service Excellence Day im Jahr 2022 endlich wieder als Präsenz-Event statt. Die Stimmung unter den 120 Entscheidern und Fachexperten hätte nicht besser sein können, und alle Teilnehmenden waren spürbar froh, endlich wieder das zu erleben, was wir alle während der Pandemie wohl am allermeisten vermisst hatten: Den persönlichen, gemeinsamen Austausch, ohne Bildschirm und fernab von Teams-Meetings und anderen virtuellen Helferlein.

In der besonderen Umgebung des Innovision Centers lauschten die Gäste interessiert den Beiträgen der Speaker, nahmen an praxisnahen Masterclasses teil, tauschten sich während der Networking-Breaks untereinander aus und

genossen nach einem Tag voller wertvoller Informationen für ihre persönliche Reise zur Service Excellence einen wunderbar lauschigen Sommerabend direkt am See. Die Jazzklänge der Band, der Duft des frischen Street Foods und die kühlen Getränke ließen einen dabei fast vergessen, dass man sich bei einem Business-Event und nicht im Urlaub befindet.

2023 möchten wir unser Erfolgsformat fortsetzen und freuen uns darauf, mit unseren Gästen einen Tag voller spannender Einblicke, tollen Gesprächen und vielen neuen Kontakten zu erleben. Wir freuen uns auf Sie!



## DR. PHILIPP V. RAMIN

Dr. Philipp V. Ramin ist CEO und Gründer von i40 – the future skills company. Mit über 300.000 Lernenden in Unternehmen weltweit, mehr als 80 Themen und Lerninhalten in 12 Sprachen, ist i40.de der führende internationale Future Skills und Lernlösungs-Anbieter für die digitale Transformation, Nachhaltigkeit, Cybersicherheit und Industrie 4.0.

Mit i40 war Philipp Ramin unter den fachlichen Beratern für die Volkshochschul-App „Stadt | Land | Datenfluss“, für die die Bundeskanzlerin a.D. Dr. Angela Merkel die Schirmherrschaft übernahm. Des Weiteren ist er Herausgeber des „Handbuch Digitale Kompetenzentwicklung“ und „Digital Competence and Future Skills – how companies prepare for the digital future“. Philipp Ramin übt außerdem diverse Lehraufträge an nationalen und internationalen Hochschulen aus. Er hat an der Universität Regensburg und der American University, Washington D.C. mit Schwerpunkt auf Innovations- und Technologiemanagement studiert und promovierte zum Thema „Diskontinuierliche Innovation und Geschäftsmodelle“.



## SERVICE EXCELLENCE BRAUCHT NACHHALTIGKEIT – WELCHE SKILLS BRAUCHT IHRE ORGANISATION?

Große Hoffnungen lagen auf den Effizienzgewinnen von digitalen Technologien und künstlicher Intelligenz. Gerade im Service-Umfeld waren und sind die Erwartungen enorm. Doch für Service Excellence braucht es weit mehr als nur Algorithmen und Smart Devices. Organisationen müssen von Grund auf neugedacht werden, Silos gilt es zu durchbrechen und Wissen muss wie ein Allgemeingut verfügbar sein. Doch ein solcher Reifegrad setzt nicht nur einen Wandel der Infrastruktur und des Geschäftsmodells voraus, sondern er beginnt vor allem mit der Frage nach den richtigen Skills im Unternehmen. Mit Hilfe einer durchgängigen Lernkultur gilt es Schritt für Schritt eine Wissensorganisation zu erzeugen, die das Fundament für Service Excellence darstellt.

## RENÉ SANDFÜHR

René Sandführ arbeitete bereits seit 1990 in verschiedenen Funktionen in der IT-Branche. Nach seinem Studium im Bereich Software-Engineering war er in diversen Stationen im Support und der Software-Entwicklung tätig. 1995 startete er in der IT von Lidl. Dort entwickelte und gestaltete er die Systeme des Handelsunternehmens mit. Im Rahmen seiner langjährigen Tätigkeit hat er diverse Aufgaben von IT-Landeseinführungen über Großprojekte geleitet und begleitet.

Nach der Zusammenführung aller IT-Bereiche der Unternehmen der Schwarz Gruppe in die Schwarz IT im Mai 2019 hat er als Geschäftsführer Service & Support die Verantwortung für den IT-Service aller Sparten und Länder übernommen. Mit mehr als 300 Mitarbeitern betreut er die über 550.000 Anwender und eine Vielzahl der über 1.000 Anwendungen der Schwarz-Gruppe und setzt Prozessoptimierungen im Service-Management um. Diese werden anschließend von den weiteren rund 300 Mitarbeitern in den Ländern entsprechend angewendet. René Sandführ sieht Service und Support als den ersten Kontaktpunkt aller Mitarbeiter mit der IT. Damit ist der Bereich der wichtigste Faktor für die Zufriedenheit mit der Schwarz IT. Daher wurden bei den Unternehmen der Schwarz Gruppe verschiedene Kanäle für die Interaktion mit den Mitarbeitern etabliert. Die Expertise und die Erfolge aus dem IT-Umfeld werden künftig auch im Rahmen von Enterprise-Service-Management weiteren Bereichen zur Verfügung gestellt.



## DIE WIRKUNG VON MENSCH-MASCHINE INTERAKTION AUF SCHNELLE LÖSUNGEN IM ENTERPRISE-SERVICE-UMFELD MIT OPERATIVER EXZELLENZ

SCHWARZ



Die Unternehmen der Schwarz Gruppe bieten zahlreiche, mitarbeiterorientierte Services und prüfen dafür im Enterprise-Service-Bereich immer wieder die Wirkung und Effizienz von Mensch-Maschine Interaktionen. Hierbei wird auf klassische Hotlines, End-User-Portale, Chatbots und auch künstliche Intelligenz gesetzt. Diese Kanäle/Mittel werden permanent optimiert, um die operative Exzellenz in allen Mitarbeiter-Services kontinuierlich zu verbessern. Die notwendige Wissensbereitstellung und deren optimale Nutzung im Kundendialog über alle Service-Kanäle hinweg ist ein weiterer Baustein auf dem Weg zur bestmöglichen Mitarbeiterunterstützung.

Die KI-gestützte Analyse der Mitarbeiteranliegen bietet die Grundlage für die optimale Nutzung des Wissens und die Automatisierung der Kundenanfragen in jedem Umfeld.

Hier setzt die Schwarz IT an – gemeinsam mit den Kollegen der STACKIT und der diversen KI-Initiativen in Baden-Württemberg – dem War for Workforce im Bereich des Enterprise-Service-Managements entgegenzuwirken.

## AXEL DEININGER

Axel Deininger ist seit Januar 2018 im Vorstand der secunet Security Networks AG und seit Juni 2019 CEO. Im Oktober 2021 wurde er zur Chairperson der European Cybersecurity Organisation (ECISO) gewählt. Vor seiner Tätigkeit für secunet war Axel Deininger mehr als zehn Jahre in unterschiedlichen Positionen für die Münchener Unternehmensgruppe Giesecke+Devrient tätig, zuletzt als Group Senior VP und Head of Division Connectivity & Devices der G+D Mobile Security GmbH. Weitere Stationen in der Karriere des Wirtschaftsingenieurs Axel Deininger waren unter anderem Siemens AG, Infineon Technologies AG sowie Samsung Semiconductor Europe GmbH.

secunet



## SICHERE INDUSTRIAL IOT UND CLOUD INFRASTRUKTUREN IM KONTEXT DIGITALER SOUVERÄNITÄT – GEHT DAS?

Digitale Souveränität bedeutet Wahlfreiheit zum Beispiel in Bezug auf Technologien, Anbieter, Datenschutz oder Transparenz. Das Rad der digitalen Transformation zurückdrehen will niemand. Die Vernetzung von Geräten und Maschinen im industriellen Internet der Dinge (IIoT) bringt den Unternehmen klare operative und wirtschaftliche Vorteile – etwa in Form von Effizienzsteigerungen, Kostenoptimierung oder neuen Geschäftspotenzialen.

Vor diesem Hintergrund ist eine sichere und zuverlässige IT-Infrastruktur essenziell für die Wettbewerbsfähigkeit und den Unternehmenserfolg. Dabei handelt es sich oftmals um hybride Infrastrukturen, beispielsweise die eigene Infrastruktur oder Cloud. Welche Technologien und Maßnahmen sollten Organisationen schon jetzt auf der Roadmap haben, um im Wettbewerb der Geschäftsmodelle bestehen zu können? Axel Deininger wird Ihnen Antworten auf diese und viele weitere spannende Fragen geben.

SERVICE EXCELLENCE DAY 2023



## AXEL WEEBER

Axel Weeber ist seit 2014 Bereichsleiter IT bei der Firma Sprint Sanierung GmbH. In den letzten beiden Dekaden agierte er in der Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche. Als CIO eines europaweit agierenden Finanzvertriebs verantwortete er die multi-nationale Einführung von CRM-Systemen für mehrere Tausend Benutzer. In Beratungsmandaten steuerte er zeitkritische Migrationen komplexer IT-Systeme im Versicherungsumfeld und etablierte umfangreiche Business Intelligence Lösungen.

In seiner aktuellen Rolle verantwortet er die IT eines Sanierungsdienstleisters, der mehr als 100.000 Wasser- und Brandschäden an Gebäuden pro Jahr abwickelt. Nur mit einer innovativen und passgenauen IT-Umgebung kann die Projektsteuerung effizient und nachhaltig bewältigt werden. Herr Weeber stellt die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitenden bei der Auswahl und Konzeption von IT immer in den Mittelpunkt und sorgt damit für reibungsarme Serviceabläufe. Er versteht es IT-Strukturen zu schaffen, die ihre Benutzer nicht nur entlasten sondern ihr Potenzial entfalten lassen.

sprint.



## MIT WISSENSLOGISTIK ZU LÖSUNGSQUOTE UND GESCHWINDIGKEIT IM SERVICE

Ein neuer Dienstleister für den Support der Kernanwendung im eigenen Unternehmen ist immer eine große Veränderung. Wenn der Dienstleister dann auch noch mit Innovation daherkommt, anstatt „alles wie immer“ zu machen, wird es spannend. Sprint und Samhammer haben diese Reise gewagt und mit Hilfe angewandter Wissenslogistik den Application Service Desk der Schadensabwicklung von Sprint neu aufgesetzt. Klare Orientierung an den Bedürfnissen der Applikationsnutzer und die geschickte Kombination von Mensch und Technologie erweckten das Projekt zum Leben. Axel Weeber stellt in seinem Vortrag das Projekt mit seinen Details und Erfolgsfaktoren vor und gibt einen Einblick, wie ein „XXL Handwerksbetrieb“ seine IT- und Service-Strategie in Zeiten von Digitalisierung und IoT konsequent auf die Nutzer ausrichtet.

## LEO MARTIN

Leo Martin hat Kriminalwissenschaften studiert und war dann zehn Jahre lang für einen großen deutschen Geheimdienst im Einsatz.

Sein Auftrag war es, Vertrauensmänner im Milieu der organisierten Kriminalität anzuwerben und zu führen. Dazu musste es ihm gelingen innerhalb kurzer Zeit und unter schwierigen Rahmenbedingungen Vertrauen aufzubauen und andere für sich und seine Ziele zu gewinnen.

Heute ist er mit seinem interaktiven Vortrag „Geheimwaffen der Kommunikation“ und mit seinem Intensivtraining „Mission Vertrauen: Die Kunst, Menschen zu gewinnen“ regelmäßiger Gast auf den Top-Events führender Unternehmen.



## GEHEIMWAFFEN DER KOMMUNIKATION: SANFTE STRATEGIEN MIT DURCHSCHLAGEN- DER WIRKUNG

In einem Mix aus fachlich fundierten Fakten und interaktiven Experimenten macht Leo Martin Ihnen die Erfolgsfaktoren wirksamer Kommunikation sichtbar: Unsere unbewusst ablaufenden Denk- und Verhaltensmuster. So lernen Sie die Geheimnisse fairer und anerkennender Kommunikation kennen, einzusetzen und zu schätzen.

Leo Martin analysiert das Verhalten von Menschen aus der Perspektive eines Kriminalisten und überträgt die relevanten Verhaltensmuster auf Situationen aus Führung, Vertrieb und Privatleben. Durch intelligente Interaktionen überwindet Leo Martin die sonst übliche Distanz zwischen Vortragendem und Zuhörern. Seine interaktiven Experimente machen Kommunikationstheorie erlebbar und erlauben einen einfachen Transfer in die Praxis.



## MASTERCLASSES - PRAXIS-INSIGHTS UNSERER EXPERTEN



MONIKA ARBTER-HUBRICH  
Head of Digital Solutions

### 30 MINUTEN WORKOUT – MACHEN SIE IHRE SERVICE- PROZESSE FIT FÜR KI

Warum ChatGPT auf Grenzen stößt, was Data Analysts in die Verzweiflung treibt und warum es sich am Ende doch lohnt, KI zu nutzen - Einblicke in das Tagesgeschäft unseres Data Science- und KI-Teams, wo große Wünsche auf die harte Daten-Realität treffen und wie schließlich Nutzen entsteht.



MANUEL LIEWALD  
Solution Architect



DR. STEFAN SCHUNCK  
Head of Solution Engineering

### LKSG IM RETAIL PRAKTISCH UMGESETZT

Seit dem 01.01.2023 ist das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) für Unternehmen mit mehr als 3.000 Mitarbeitenden verpflichtend. Ab dem 01.04.2023 gilt dies auch für Unternehmen mit 1.000 Mitarbeitenden. Die Anforderungen des Gesetzes stellen viele Unternehmen aufgrund der hohen Komplexität vor große Herausforderungen und bürokratische Hürden. Die Analyse potenzieller und tatsächlicher Risiken in der Lieferkette und die Implementierung geeigneter Präventions- und Abhilfemaßnahmen, sind besonders für Unternehmen mit großen Liefernetzwerken eine Mammutaufgabe. Erfahren Sie wie digitale Lösungen als Enabler genutzt werden können, um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen.



DUC NGUYEN  
Tribe Lead für Nachhaltigkeit  
RS Group



MARKUS KRAPP  
Solution Architect

### WIE MENSCH UND KI GEMEIN- SAM KUNDENANLIEGEN IM IT-HELPDESK IDENTIFIZIEREN

„Hybrides Topic Modeling“ bündelt die Stärken menschlicher und künstlicher Intelligenz, um Kundenanliegen effizient zu identifizieren und Prozesse zu optimieren.



STEPHAN MEYER  
Key Account Management  
Business Development

Entdecken Sie, wie das METIS Control Center als hybrides Wissensarbeitssystem nicht nur das KI-unterstützte menschliche Lernen, sondern auch das Mensch-unterstützte maschinelle Lernen fördert. Seien Sie dabei und erfahren Sie, wie Sie die Leistung Ihres IT-Helpdesk durch die Kombination aus menschlicher und künstlicher Intelligenz steigern können.



## KUNDENSTIMMEN UND IMPRESSIONEN

*„Ich hatte erwartet, Fachpublikum zu treffen, und genau das treffe ich hier beim Service Excellence Day.“*

Prof. Dr. Andreas Kaapke ■

*„Für die Reise zur Service Excellence ist es wichtig, den ersten Schritt zu machen, da ist die Samhammer AG ein guter Ratgeber und auch der Service Excellence Day eine hervorragende Gelegenheit, um einen Impuls mit aufzunehmen.“*

Armin Lamers, Lidl Dienstleistung GmbH & Co. KG ■

*„Ich bin hier - einmal im Jahr - um mit anderen Kunden von Samhammer zu sprechen, die die gleichen Probleme in anderen Branchen haben und das erweitert den eigenen Horizont ungemein und macht sehr viel Spaß.“*

René Chelvier, HASOMED GmbH ■



HIGHLIGHT VIDEO 2022

SERVICE EXCELLENCE DAY 2023 ■





# FOOD TRUCK FESTIVAL



## WER BRAUCHT SCHON URLAUB, WENN ER DIE ABENDVERANSTALTUNG DES SERVICE EXCELLENCE DAYS ERLEBEN KANN?

Lassen Sie uns den Tag gemeinsam bei entspannter Atmosphäre und guten Gesprächen direkt am idyllischen Ufer des Hammerweiher ausklingen. Frisches, handgemachtes Streetfood entführt Sie auf eine kulinarische Reise der Extraklasse, während unser DJ mit guter Musik das Festival-Feeling perfekt macht. Freuen Sie sich nach Einbruch der Dämmerung auf einen stimmungsvoll illuminierten Außenbereich und Sie werden wohl vergessen, dass Sie eigentlich dienstlich unterwegs sind – denn dann wird auch Sie endgültig das Urlaubsfeeling packen.





Anmeldung online unter:

[samhammer.de/unternehmen/service-excellence-day](https://samhammer.de/unternehmen/service-excellence-day)

## MELDEN SIE SICH JETZT AN!

Haben Sie Fragen zur Veranstaltung oder wünschen Sie eine Reservierung für ein Hotelzimmer?

Ich bin gerne für Sie da!

Franziska Härtl  
Telefon: +49 961 389 39 1181  
E-Mail: [serviceday@samhammer.de](mailto:serviceday@samhammer.de)



## LOCATION

Wie bereits im letztem Jahr findet der Service Excellence Day 2023 wieder im Innovision Center BHS in Weiherhammer unmittelbar am Ufer des Hammerweiher statt. Neben wertvollem Input durch die Vorträge auf unserer Hauptbühne verfügt die Location im Außenbereich über gemütliche Lounge-Möbel direkt am See, die bei einer guten Tasse Kaffee in den Networking-Pausen zum Durchatmen einladen.

**Innovision Center BHS**  
**Paul-Engel-Straße 1**  
**92729 Weiherhammer**

## VERANSTALTUNG

Bei der Teilnahme treffen Sie auf Entscheider aus einer Vielzahl unterschiedlicher Branchen, erhalten in Masterclasses praxisnahe Insights unserer Experten und erleben einen außergewöhnlichen Tag in lockerer Atmosphäre.

**Tagungspauschale: 349 €**