



THE CUSTOMER CARE COMPANY

## Mit «Customer Experience Management» loyale Kunden schaffen

- Diskussions-Panel mit C-Level Vertretern von Weltbild, Swiss, Mobility Carsharing & Interhome
- Customer Care Concept 2.0
- Neueste Praxiscases aus Business & IT
- CEM Technologie Expertentalk



Anmeldung unter [www.pidas.com](http://www.pidas.com)

In Zusammenarbeit mit:



# Customer Care Day 2012

Donnerstag, 26. Januar 2012 | 14:00 bis 18:00 Uhr | Giesserei, Zürich-Oerlikon

# Customer Care Day 2012 | Donnerstag, 26. Januar 2012 | Programm

- 13:30 **Check-In**
- 14:00 **Begrüssung und Einführung**  
Werner Hoppler, CEO, PIDAS AG
- 14:10 **Entscheidungsprozess des Kunden verstehen, verschafft messbaren und nachhaltigen Wettbewerbsvorteil**  
Phil Winters, Strategic Advisor, Pepper & Rogers Group
- 14:40 **Customer Experience Management in der UPC Cablecom**  
Praxiscase präsentiert durch UPC Cablecom & CustVox
- 15:00 **Braucht Customer Experience Management eine Technologie Plattform?**  
Expertentalk und Vorstellung von Lösungsansätzen
- 15:20 **Pause & Networking**
- 15:40 **Das Customer Care Concept 2.0 - State-of-the-Art Framework für Service Exzellenz!**  
Theoretische Grundlage und Praxiscases aus Banken, Versicherungen, IT und Verwaltung  
Frédéric Monard, Leiter Consulting & Mitglied der Geschäftsleitung, PIDAS AG
- 16:15 **Diskussions-Panel: Wo und wann lohnt es sich, in Customer Care zu investieren... aus KUNDENSICHT?**  
C-Level Talk mit:
- Rita Graf, CEO, Weltbild Verlag GmbH
  - Markus Binkert, Managing Director, Head of Marketing, Swiss International Air Lines AG
  - Adamo Bonorva, Bereichsleiter Mobility Carsharing Schweiz, Mitglied der Gruppen-Geschäftsleitung, Mobility Genossenschaft
  - Marco Amos, Geschäftsführer Interhome Schweiz, Interhome AG
- Moderation: Phil Winters
- 17:15 **Veranstaltungsende, Apéro riche & Networking**

**Lokation** die GIESSEREI | Birchstrasse 108 | 8050 Zürich-Oerlikon | [www.diegiesserei.ch](http://www.diegiesserei.ch)

**Anmeldung** [www.pidas.com](http://www.pidas.com) | +41 61 278 00 00 | [academy@pidas.com](mailto:academy@pidas.com)