

adesso

business.  
people.  
technology.



# adesso BusinessTalk

## MÜNCHEN



CUSTOMER EXPERIENCE:  
KUNDENERLEBNISSE MIT DIGITALEN  
TECHNOLOGIEN NEU ERFINDEN

---

MÜNCHEN | DIENSTAG, 22. OKTOBER 2019

## Sehr geehrte Damen und Herren,

Unternehmen, die außergewöhnliche Kundenerlebnisse schaffen, können sich von Ihren Mitbewerbern abheben. Customer Experience verfolgt das Ziel, ein konsistentes Kundenerlebnis für alle Kontaktpunkte zu schaffen, das den Standard übertrifft. Indem Sie die gesamte Kundenreise im Auge behalten, stellen Sie sicher, dass das Versprechen einer positiven Erfahrung eingehalten wird und Sie einen hervorragenden Service bieten.

Beim **adesso business talk** erwartet Sie ein branchenübergreifender Kurzvortrag mit anschließendem Meinungsaustausch rund um das Thema Customer Experience in entspannter After-Work-Atmosphäre inklusive Fingerfood.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

**Mit freundlichen Grüßen Ihr adesso Event-Team**

**17:00**      **Eintreffen der Gäste und Empfang**

---

**17:15**      **Begrüßung**

---

**17:30**      **Customer Experience: Kundenerlebnisse mit digitalen Technologien neu erfinden**

Kunden, die den einfachen Umgang mit digitalen Produkten und Dienstleistungen wie Google und Amazon gewöhnt sind, erwarten denselben Service von etablierten Playern. Untersuchungen zeigen, dass über die Hälfte der Online Konsumenten nach nur einer schlechten Erfahrung nicht wiederkehren.

Mit Hilfe von nutzerzentrierten Innovationsmethoden wie Design Thinking und Interaction Room, rücken Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden in den Vordergrund und gewinnen daraus ganz neue Erkenntnisse. Sie erwarten Impulse und Best Practices, wie sie aus den Erkenntnissen Ideen generieren, diese in konkrete Projekte überführen und erfolgreich umsetzen.

**Thomas Gasber | Bereichsleiter Digitalisierung | adesso AG**

**Sanaz Hughes | Leiterin Competence Center Nutzerzentrierte Innovation | adesso AG**

**Michael Kemper | Managing Consultant | adesso AG**

---

**18:30**      **Kulinarischer Ausklang**



## ANMELDEINFORMATION

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung bis zum 15.10.2019 an [events@adesso.de](mailto:events@adesso.de) oder nutzen Sie unser Formular hinter dem QR-Code. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung und eine Wegbeschreibung zum Veranstaltungsort.



## VERANSTALTUNGSORT

adesso AG  
Geschäftsstelle München  
Tassiloplatz 25  
81541 München

adesso ist einer der führenden unabhängigen IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum und konzentriert sich mit Beratung sowie individueller Softwareentwicklung auf die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen. Die Strategie von adesso beruht auf drei Säulen: einem umfassenden Branchen-Know-how der Mitarbeiter, einer breiten, herstellerneutralen Technologiekompetenz und erprobten Methoden bei der Umsetzung von Softwareprojekten. Das Ergebnis sind IT-Lösungen, mit denen Unternehmen wettbewerbsfähiger werden. adesso wurde 1997 gegründet. Zur adesso Group gehören aktuell über 3.400 Mitarbeiter an 29 Standorten.

## KONTAKT

adesso AG | Event-Team  
Adessoplatz 1  
44269 Dortmund  
T +49 231 7000-2594  
F +49 231 7000-1002  
E [events@adesso.de](mailto:events@adesso.de)  
[www.adesso.de/events](http://www.adesso.de/events)