

INNOVATION

realized by

the Power of Three

accenture

 avanade

 Microsoft

Main facts

08. Mai 2019

Location:

myhive Twin Towers

Eingang Süd

Hertha-Firnberg-Straße | Ecke Maria-Kuhn-Gasse

1100 Wien



Agenda:

13:00 Uhr Empfang

13:30 Uhr Welcome Christiane Noll, Dorothee Ritz & Michael Zettel

13:45 Uhr Impuls „Innovate in the NEW“ Hannes Mayrhofer, Leiter Wachstum und Innovation bei Accenture

14:05 Uhr Start der drei Streams

16:50 Uhr Keynote

17:30 Uhr Networking & Ausklang



Streams:

Intelligent Enterprise

Modern Workplace

Customer Experience



Keynote Speaker

Univ.-Prof. Dr. Peter Filzmaier



 accenture

 avanade

 Microsoft

Es erwarten Sie Top-Speaker aus renommierten österreichischen Unternehmen



Ivo Stankov
Group IT Strategy & Architecture



Manuela Bruck
Leitung Unternehmenskomm.,
Kundenservice und
Endkundeninitiativen



Marcus Frantz
CIO Konzern ÖBB Holding AG



Charlie Ford
Group Head of COO Governance



Thomas Rubatscher
CIO SOS-Kinderdorf International



Keynote Speaker

Univ.-Prof. Dr. Peter Filzmaier

Der Politik- und Kommunikationswissenschaftler Peter Filzmaier ist im Rahmen des internationalen und interuniversitären Netzwerks Politische Kommunikation (netPOL) Leiter der Plattform Politische Kommunikation der Donau-Universität Krems und hat ebenda seit 2006 den Lehrstuhl für Demokratiestudien und Politikforschung inne.

Seit 2007 ist er geschäftsführender Gesellschafter des Instituts für Strategieanalysen (ISA) in Wien, seit 2010 auch Professor für Politische Kommunikation an der Karl-Franzens-Universität Graz. Außerdem ist er Politikanalytiker des Österreichischen Rundfunks (ORF) und Kolumnist und Gastkommentator in *Der Standard* (2003 bis 2008), allen Bundesländerzeitungen (2008 bis 2015) sowie der *Kronen Zeitung* (seit 2015).

Filzmaiers Arbeits- und Forschungsthemen umfassen Politik-, Medien- und Wahlanalysen in Österreich und der EU, sowie politische Bildungsarbeit und „public communication“ wirtschaftlicher Akteure.

peter.filzmaier@strategieanalysen.at

<http://netpol.at> und <http://strategieanalysen.at>



Intelligent Enterprise

Erfahren Sie im ersten Teil dieses Streams anhand von Kundenbeispielen wie agile Strategien Ihr Unternehmen transformieren und welchen Mehrwert die agile Umsetzung in Einzelprojekten gebracht hat. Im zweiten Teil fokussieren wir uns auf die Roadmap und einzelnen Meilensteine auf der Reise von regelbasierter Automatisierung hin zum intelligenten Unternehmen. Im letzten Teil erzeugen wir aus Information Wissen, sehen Artificial Intelligence und Knowledge Mining in Action und untersuchen gemeinsam das Attentat auf JFK.

➤ **Slot 1: Warum Post-its wichtig für die digitale Transformation sind**

Vortrag von Henrik Gruber, Agile Coach & Transformation Manager Accenture, Ivo Stankov, Group IT Strategy & Architecture OMV und Daniel Zielinski, Innovation Management Avanade

➤ **Slot 2: Der Weg zum intelligenten Unternehmen**

Geschichten und Praxisbeispiele mit Raupen, Kassetten und Surfern von Avanade Österreich

➤ **Slot 3: Wie wird Information durch AI zu Wissen?**

- Oder wie wir durch AI und Knowledge Mining das Attentat auf JFK aufklären.

Spannender Vortrag von Roland Gradl, Cloud & Enterprise Business Group Lead Austria Microsoft und Erik Haselsteiner, Data Scientist Avanade

Modern Workplace

Jeder spricht von Customer Experience. Doch auch Ihre Mitarbeiter möchten wie Kunden behandelt werden. Ein digitaler Arbeitsplatz und moderne Devices allein reichen nicht mehr aus. Es braucht einen ganzheitlichen Ansatz, der Technologie, Arbeitsabläufe und Unternehmenskultur miteinander verbindet.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Wer seine Mitarbeiter behandelt wie Kunden, der wird beim „War for Talents“ die Nase vorn haben - denn: wo ein motivierter Mitarbeiter, da auch ein zufriedener Kunde.

Welche Elemente sind wichtig für eine positive Workplace Experience? Das und vieles mehr diskutieren wir in interaktiven Vorträgen mit Kunden und Experten in diesem Stream.

➤ **Slot 1: Workplace Journey – the good, the bad, the ugly**

Vortrag von Franz Schmid, Director Modern Workplace, und Helmut Taumberger, Director Digital Advisory, Avanade

➤ **Slot 2: "A day in the Life of ..."**

Der Microsoft COO Hermann Erlach und sein Trainee zeigen, wie sie die Neue Welt der Arbeit leben.

➤ **Slot 3: Discover new horizons with the next generation workplace**

Impulsvortrag und Podiumsdiskussion von und mit Marcus Frantz, CIO Konzern ÖBB-Holding AG und Charlie Ford, Group Head of COO Governance der Erste Group

Customer Experience

Im dritten Stream dreht sich alles um das Kundenerlebnis. Erfahren Sie im ersten Teil, warum es noch nie so einfach war, das fachliche Wissen Ihrer MitarbeiterInnen mit Technik zu kombinieren und schnell und effizient Lösungen für komplexe Fragestellungen zu finden. Im zweiten Slot erfahren Sie wie es der Post gelang, den Serviceprozess mithilfe von CRM zu optimieren und wie das SOS Kinderdorf den Bedürfnissen von Spendern und Kindern gerecht wird. Der dritte Slot widmet sich dem Potential der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung. Sehen Sie Beispiele, wie vom Kundenbedürfnis ausgehend treffsichere User Experience entwickelt wird, die dem Bürger und der Verwaltung hilft.

- **Slot 1/1: Wie Sie ohne Budgets und Zeitpläne zu sprengen innovative Kundenerlebnisse schaffen** Vortrag von Rafael Schwarzl, Solution Specialist und Andreas Aschauer, Technology Specialist – Cloud Business Applications Microsoft
- **Slot 1/2: Personalisierte Customer Experiences: so wird jeder Kunde zum Premiumkunden** Vortrag von Jonathan Rauner, Presales Consultant, Central Europe bei Sitecore
- **Slot 2/1: Wenn's wirklich wichtig ist, dann lieber mit der Post - Wie die Post es schafft, ihr Kundenerlebnis zu steigern** Vortrag von Manuela Bruck, Leitung Unternehmenskommunikation, Kundenservice und Endkundeninitiativen bei Österreichische Post AG
- **Slot 2/2: Von Spendern und Kindern – Customer Experience zwischen Geben und Entstehen** Vortrag von Thomas Rubatscher, CIO SOS-Kinderdorf International
- **Slot 3/1: Vom Kundenfrust zur Wertschöpfung – Service Design in der öffentlichen Verwaltung** Vortrag von Christian Winkelhofer, Managing Director für New IT Accenture,
- **Slot 3/2: Interaktive Podiumsdiskussion: Customer Experience – Was steckt dahinter?**

Demos

Lassen Sie sich von unseren Experten innovative und leicht einsetzbare Showcases und Live-Demos, in Ergänzung zu unseren spannenden Vorträgen, zeigen und probieren Sie diese selbst aus:

Blockchain und IOT im Supply Chain Management

- D365 Finance and Operations (ERP - Supply Chain)
- D365 Customer Engagement (CRM - IOT)
- Ethereum Blockchain (Rückverfolgung)

Virtuelle Agents – Bots

- Chatbot
- Content Management
- Künstliche Intelligenz

RPA (Robotic Process Automation)

- Qualitätssteigerung
- Durchsatzsteigerung
- Produktivitätssteigerung

Cognitive Event-App

- Microsoft Cognitive Services
- Facial Identification
- Emotional Analysis

Change-Management Ansätze und Best Practice

- Enablement
- Continuous Change
- Organisational Transformation

Modern Workplace - Neueste Microsoft Technologie zum Angreifen

- Einfache Collaboration mit Microsoft Teams
- Produktives Arbeiten mit Mobilgeräten
- Produktivität mit der Office Suite steigern