

# Tag 1 | 27.09.2022: DSAG-Thementag „SAP Customer Experience“

Harres Veranstaltungszentrum, An der Autobahn 60, 68789 St. Leon-Rot



|           |                   |  |
|-----------|-------------------|--|
| 9:00 Uhr  | <b>Kick-off</b>   | <b>Begrüßung</b><br>DSAG (Christoph Kuhn), Sven Feurer (SAP)   |
|           | <b>Diskussion</b> | <b>Moderne Kundenerlebnisse schaffen – Beispiele &amp; Herausforderungen</b><br>Moderation Lydia Austerschulte (SAP) |
| 09:30 Uhr | <b>Keynote</b>    | <b>Creating a Digital Advantage in Customer Experience Strategy</b><br>Oliver Ehrlich & Harald Fanderl (McKinsey)    |
| 10:00 Uhr | <b>Keynote</b>    | <b>SAP Customer Experience Strategie – Portfolio &amp; Roadmap</b><br>CX Product Leadership Team (SAP)               |

---

## 10:30 Uhr **Pause**

---

|           |                |  |
|-----------|----------------|--|
| 11:00 Uhr | <b>Vortrag</b> | <b>Konsequente Weiterentwicklung von Miele's Qualitätsanspruch mit digitalen Angeboten für höhere Kundenzufriedenheit und Loyalität</b><br>Christian Uffmann (Miele) |
| 11:30 Uhr | <b>Vortrag</b> | <b>SAP Commerce Cloud – Roadmap &amp; Integration</b><br>Christian Otto & Karsten Hartmann (SAP)   |
| 12:00 Uhr | <b>Vortrag</b> | <b>Neue Geschäftsmodelle &amp; Kreislaufwirtschaft "Everything as a Service"</b><br>Raik Kulinna (SAP)   |

---

## 12:30 Uhr **Mittagspause**

---

|           |                |   |
|-----------|----------------|---|
| 14:00 Uhr | <b>Vortrag</b> | <b>Praxisbericht: KI in Marketing, Vertrieb und Produktmanagement</b><br>Mariska Fecho (Techn. Universität Darmstadt) |
| 14:30 Uhr | <b>Vortrag</b> | <b>SAP Sales Cloud und Service Cloud – Augmented Intelligence &amp; Insights</b><br>Viktor Kehayov (SAP)              |
| 15:00 Uhr | <b>Vortrag</b> | <b>Kundenorientierte Prozesse und Digitale Transformation bei Bitzer</b><br>Christian Stenzel (Bitzer)                |

# Tag 1 | 27.09.2022: DSAG-Thementag „SAP Customer Experience“

Harres Veranstaltungszentrum, An der Autobahn 60, 68789 St. Leon-Rot



---

15:30 Uhr

Pause

---

16:00 Uhr **Showroom** **CX in Action – “Wow your customer” through connected experiences**  
Nithya S & Team (SAP)

16:45 Uhr **Wrap-Up** **Zusammenfassung und Verabschiedung**  
DSAG-Academy, Sven Feurer (SAP)

---

17:00 Uhr

**Ende der Veranstaltung**

---

## Tag 2 | 28.09.2022: Workshops zum DSAG-Thementag „SAP Customer Experience“

Harres Veranstaltungszentrum, An der Autobahn 60, 68789 St. Leon-Rot



Am 28.09.2022 von 09:00-17:00 Uhr finden 2 interessante Workshops zur Vertiefung statt:

„**SAP Emarsys Customer Engagement**“ und “**SAP Customer Data Solutions**”.

Diese Workshops mit Live-Demonstrationen zu den Tools und Features, mit interaktiven Spielen und Übungen lassen Sie das Erlernete verinnerlichen und geben Ihnen die Möglichkeit zum Austauschen mit den erfahrenen Fachreferenten. Achtung! es stehen dafür nur begrenzte Plätze zur Verfügung.

[Workshop zum Thementag CX "SAP Customer Data Solutions"](#)

[Workshop zum Thementag CX "SAP Emarsys Customer Engagement"](#)