



Dr. Fried & Partner

Unternehmensberater
für Marketing + Management

PRESSEMITTEILUNG

München, 2. Dezember 2015

Erster Dr. Fried & Partner Travel & Transportation Summit übertrifft Erwartungen

Über 50 Top-Manager der Travel & Transportation Branche kamen am 26./27. November 2015 auf Einladung von Dr. Fried & Partner nach München, um sich über das Thema „**Digitalisierung des Customer Service – die Transformation proaktiv gestalten!**“ auszutauschen.

Die neugeschaffene Plattform für Querschnittsthemen in der Travel & Transportation Branche richtete sich an Entscheider aus Customer Service Centern.

Im Impulsvortrag von Stephan Haller (Geschäftsführender Gesellschafter von Dr. Fried & Partner) wurden die Chancen und Herausforderungen des Customer Service in der Digitalisierung anschaulich vorgestellt. Darüber hinaus wurden die mit Spannung erwarteten Ergebnisse der Onlinebefragung zum Summit Thema erstmalig präsentiert.

Schwerpunkte der Veranstaltung bildeten die Themenbereiche „Omnichannel“ und „digitale Customer Service Prozesse“, die in Workshops durch Andreas Diederich (Geschäftsführer AIC Service & Call-Center GmbH), Joel Eiglmeier (Sales Manager SABIO GmbH), Michael Kolbenschlager (Vorstand Rödl Consulting AG) und Klaus J. Zschaage (Vorstand authensis AG) mitgestaltet wurden.

Highlights der Summit-Premiere waren die Beiträge von Vicky Giourga (Senior Vice President Customer Service HSE24 - Home Shopping Europe GmbH) und Ralf Graf (Digital Customer Experience Experte und ex Global Head of eBay Self Service). Die beiden Top-Referenten aus Unternehmen außerhalb der Branche stellten praxisnah vor, wo die digitale Reise im Customer Service hin geht.

„Die Möglichkeiten zum Networking und Informationsaustausch wurden bereits beim Get-Together am Vorabend sowie während der Veranstaltung aktiv genutzt. Aufgrund der positiven Resonanz von Teilnehmern und Referenten haben wir uns entschieden, dass wir 2017 erneut einen Travel & Transportation Summit durchführen werden“, so Stephan Haller.

Über Dr. Fried & Partner

Dr. Fried & Partner, das sind mehr als 45 Jahre Kompetenz als Berater namhafter Unternehmen, die wir auf ihrem Weg zum Erfolg begleiten. Unsere Projekterfahrung überwiegend in der Travel & Transportation Branche konnten wir in den letzten Jahrzehnten mit unseren Kunden und für unsere Kunden stetig ausbauen, und gleichzeitig unseren ganzheitlichen Beratungsansatz, der Analyse, Konzeption und Umsetzung umfasst, kontinuierlich weiterentwickeln.