

TRAVEL & TRANSPORTATION SUMMIT 2017



24. November
2017



Lessingstraße 6
80336 München

IDEE



Der Grundgedanke des **Travel & Transportation Summits** ist es, Top-Managern der Branche eine Plattform zu bieten, sich kennenzulernen und über spezielle Themen auszutauschen.

Am 24. November 2017 steht das Thema „**Digitalisierung der Travel Customer Journey**“ im Mittelpunkt. Im Zentrum Münchens bieten wir Ihnen die Gelegenheit, sich im Rahmen der praxisnahen Veranstaltung auszutauschen, zu vernetzen und Neues zu digitalen Services und Data Management entlang der Customer Journey zu erfahren.

Die Teilnahme am Summit ist für Sie **kostenfrei**. Anreise- und Übernachtungskosten werden von den Teilnehmern selbst getragen.

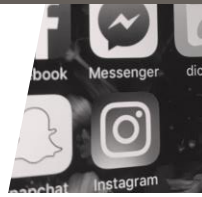
VORABEND PROGRAMM Donnerstag, 23.11.2017



ab 19:00 Get-together

Am Vorabend planen wir für diejenigen, die bereits in München sind, ein Get-together in lockerer Runde. Das Get-together wird in bayerischer Atmosphäre im **Löwenbräukeller**, Filserstube stattfinden. <https://www.loewenbraeukeller.com/de/>

Der Löwenbräukeller befindet sich in der **Nymphenburger Str. 2, 80335 München**. Die Location ist fußläufig (ca. zehn Minuten) oder per U1 (eine Station bis Stiglmayerplatz) vom Hauptbahnhof zu erreichen.



SUMMIT PROGRAMM Freitag, 24.11.2017



09:00 – 09:30 Eintreffen der Teilnehmer

09:30 – 10:00 Begrüßung, Vorstellung der Referenten

10:00 – 10:45 Digitalisierung der Travel Customer Journey – Impulsvortrag und Präsentation der wichtigsten Studienergebnisse

Stephan Haller, geschäftsführender Gesellschafter, Dr. Fried & Partner

10:45 – 11:30 Erfolgreich im digitalen Wandel: Digitalisierung und künstliche Intelligenz als Kernthemen des kognitiven Unternehmens

Andreas Klug, Vorstand Marketing, ITyX – Evangelist für den digitalen Wandel

11:30 – 12:00 Kaffeepause

12:00 – 13:00 Workshop Session I

Gruppe 1: „Digitale Services entlang der Travel Customer Journey“

- *Ricardo Gomez-Ulmke, Senior Consultant for Digital Transformation & Innovation, salesforce – Creator of connected experiences*
- *Timo Hinrichsen, Geschäftsführer, Virtual Service Solutions – Start-up Unternehmer für virtuelle Gästeservices*

Gruppe 2: „Data Management & digitale Customer Journey“

- *Alexander Mai, Director UX/ Strategie/ Business-Innovation, DER Touristik Online – digitaler Transformator der Reiseveranstalterbranche*
- *Dominik Grau, Chief Innovation Officer, Ebner Verlag – Vorreiter bei der Umsetzung digitaler Innovationsprozesse im Verlagswesen*

13:00 – 13:45 Mittagspause

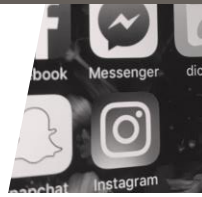
13:45 – 14:15 Integriertes Datenmanagement in der Touristik

Dr. Markus Heller, geschäftsführender Gesellschafter, Dr. Fried & Partner mit Benjamin Böhm, Geschäftsführer, bbF – Informationsmanagement-Experte

14:15 – 15:15 Workshop Session II – siehe Workshop Session I

15:15 – 15:45 Abschlussplenum – Podiumsdiskussion mit den Referenten

15:45 – 16:00 Resümee und Verabschiedung

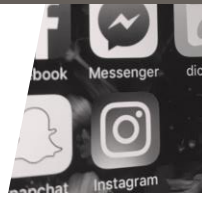


TEILNEHMER



Liste angemeldeter Unternehmen:

- ADAC
- AIC Service & Call Center
- AIDA Cruises
- autobooker.com
- Axis Data
- Berge & Meer
- Berlin Tourismus
- DER Touristik
- Deutsche Bahn Connect
- Deutsche Bahn Fuhrpark
- Deutsche Post Mobility
- Deutsche Zentrale für Tourismus
- DriveNow
- Ebner Verlag
- Erlebe Fernreisen
- Flughafen Köln/Bonn
- FTI Touristik
- GfK
- HanseMercur Reiseversicherung
- Holiday Extras
- Hotelplan Suisse
- ITyX
- KÄSTL
- KOBEmedia
- L'TUR
- Luxair Tours
- Maihiro
- Mehrwert Service Gesellschaft
- mytic myticket
- neusta consulting
- ÖBB
- salesforce
- Schauinsland Reisen
- Schmetterling International
- Service-Reisen Giessen
- Studiosus Reisen
- Tchibo
- Thomas Cook
- TUI
- Virtual Service Solutions



REFERENTEN



Andreas Klug



ITyX – Pioniere der künstlichen Intelligenz

Das Unternehmen:

ITyX gehört mit 200 Installationen in 24 Ländern zu den international renommierten Anbietern von KI Software (Künstliche Intelligenz) für die Automatisierung und Beschleunigung von textbasierten Kundenanfragen. Eingehende Mitteilungen (E-Mail, Web, Brief, Chat, SMS, App) werden auf Basis modernster KI-Verfahren automatisch erfasst, analysiert, klassifiziert, mit kontextuellen Informationen angereichert, verteilt und verarbeitet. Unternehmen wie Air Berlin, Bosch, Commerz Directservice, DEVK, Generali, HUK-Coburg, IKEA, Pluscard, Samsung, UniCredit oder Volkswagen setzen auf ITyX, wenn es um die Technisierung ihrer Serviceprozesse geht.

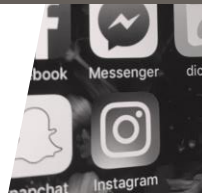
Der Referent:

Andreas Klug, CMO der ITyX AG, gilt als Evangelist für den digitalen Wandel, mit dessen Ausprägungen er sich in Vortragsreihen, Fachzeitschriften und in Blogs regelmäßig auseinandersetzt.

Klug leitet den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ im ITK-Branchenverband Bitkom und ist Mitbegründer der i-Service Initiative. Seine Leidenschaft gilt dem Einsatz von KI Software zur Automatisierung von Prozessen in Kundenservice und Verwaltung.

Das Vortragsthema:

Erfolgreich im digitalen Wandel: Digitalisierung und künstliche Intelligenz als Kernthemen des kognitiven Unternehmens.



REFERENTEN



Ricardo Gomez-Ulmke



salesforce – Erfinder des neuen Kundenbeziehungsmanagements

Das Unternehmen:

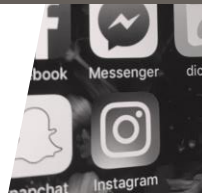
Vor 18 Jahren wurde Salesforce mit der Vision gegründet, das Kundenbeziehungsmanagement mit der Cloud neu zu erfinden. Damit haben sie ein neues Technologiemo­dell geschaffen. Salesforce hat sich als weltweit führender Anbieter von CRM-Lösungen positioniert, die Ära des Cloud Computings geprägt und lebt ein neues philanthropisches Modell vor, das zum Nachahmen anregt.

Der Referent:

Ricardo Gomez-Ulmke ist seit 2016 Senior Consultant im Bereich Digitale Transformation und beschäftigt sich hauptsächlich mit den Themen der Kundenzufriedenheit und Traveller Experience in der Tourismus- und Reisebranche. In seiner 20-jährigen Laufbahn hat er in diversen Rollen bei Softwarefirmen mit Kunden zusammen Innovation durch Technologie im Bereich CRM, Internet of Things und Prozessmanagement vorangetrieben. Er ist Mitgründer einer eCommerce Firma und sitzt im Board mehrerer Start-ups in London.

Das Vortragsthema:

"Delivering an Exceptional Family Travel Experience" - Erwartungshaltungen von Kunden, Vorstellung eines Strategy Frameworks und einer Travel Experience Story aus der Sicht eines Kunden. Realistisch und praxisnah wird hier dargestellt, wie ein Kundendialog von der Inspiration bis hin zur Reise durch eine Mischung von personalisiertem Marketing, Sales, und Service bedient wird.



REFERENTEN



Timo Hinrichsen



Virtual Service Solutions – führender Anbieter für virtuellen Gästeservice vor, während und nach der Reise

Das Unternehmen:

Schon lange beschäftigt sich die Tourismusbranche mit der Frage, wie Gästeservice verbessert und zu geringeren Kosten realisiert werden kann. Die Antwort: Ein verzahnter, handlungsfähiger und multimedialer Service, der pfiffigen Self-Service mit professionellen und virtuellen Leistungen verzahnt. Gegründet wurde das Start-up 2014 von Boris Palluch und Timo Hinrichsen.

Der Referent:

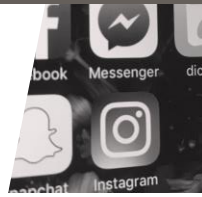
Timo Hinrichsen, Geschäftsführer der Lösungsfinder GmbH sowie CMO und Co-Founder von VSS, ist Diplom-Betriebswirt mit den Schwerpunkten Tourismus und Hotelmanagement sowie Journalismus und PR. Für seine Bücher und Angebote rund um die Tourismusbranche wurde er mehrfach ausgezeichnet.

Das Vortragsthema im Rahmen der Workshops:

Kunden begeistern, Zusatzerlöse generieren und echten Mehrwert bieten – was Gäste online wirklich wollen.

Die Erwartungen der Gäste an Beratung und Service werden immer anspruchsvoller. Die Antwort: Digitalisierung und knackiger Content. Der Macher der MySites von Olimar, ITS, Jahn und tropo, die mittlerweile von über 0,5 Mio. Gästen genutzt werden, verrät exklusiv:

- wann, wie & von wem der mobile Gästeservice genutzt wird
- worauf es bei der Umsetzung solcher Projekte ankommt
- was entscheidend ist, um auch im digitalen Wettbewerb die Nase vorn zu behalten.



REFERENTEN



Alexander Oliver Mai



DER Touristik Online GmbH – das Zentrum digitaler Expertise bei DER Touristik

Das Unternehmen:

2014 als digitales Kompetenzzentrum und Vertriebseinheit der DER Touristik gegründet, ist die DER Touristik Online GmbH innerhalb von 18 Monaten von 20 auf 190 Mitarbeiter gewachsen. Vier agile Teams der Einheit arbeiten in einem fast vollständigen Insourcing sowohl an den Portalen selbst, als auch an den arrondierenden Services wie Service Center, Online Marketing und Innovation.

Der Referent:

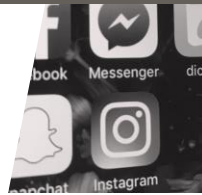
Alexander (Sascha) Oliver Mai, ist Bankkaufmann, staatlich geprüfter Kommunikationsfachwirt und Master of Business Administration mit Schwerpunkt E-Business und IT-Strategie. Nach verschiedenen Stationen, wie AIDA Cruises und CTS Eventim AG, ist Mai heute als Director UX/ Strategie/ Business-Innovation bei DER Touristik Online GmbH tätig. Er kann 19 Jahre Expertise unter anderem in den Bereichen Multichannel Commerce, Mediaplanung und Konzeption, eCommerce, eCRM Konzeption und Strategie sowie Business Intelligence und WebAnalytics aufweisen.

Das Vortragsthema im Rahmen der Workshops:

The Big Data Theory

- Warum brauchen wir eigentlich immer mehr Daten und komplexere Technologie?
- Was sind die wahren Hürden bei der Implementierung?
- Wie lässt sich ein Implementierungsprozess gestalten?

Diese und einige weitere Fragen, werden im Rahmen des Vortrags geklärt.



REFERENTEN



Dominik Grau

EBNER VERLAG
GmbH & Co. KG

Ebner Verlag – branchenexternes Urgestein im Wandel der Digitalisierung

Das Unternehmen:

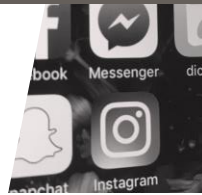
Seit 1817 ist der Ebner Verlag am Standort Ulm aktiv und heute mit 88 Zeitschriften, 45 Websites und 16 Online Shops einer der führenden Fachverlage Deutschlands. Im Ausland verfügt Ebner derzeit über Medien in elf Ländern, die gesamte Reichweite beträgt monatlich rund elf Millionen Leser.

Der Referent:

Dominik Grau ist seit 2015 Chief Innovation Officer des Ebner Verlags und leitet gemeinsam mit CEO Gerrit Klein und COO Martin Metzger den digitalen Wandel des Medienhauses. Er begann seine Karriere 2003 bei Burda, anschließend war er bis 2007 als Chefredakteur bei BurdaYukom. 2007-2011 leitete er als Director die B2C-Digitalbereiche von IDG Deutschland bis er durch Ebner als Managing Director in New York berufen wurde. Zu seinem Leitungsbereich zählen die Analyse der wichtigsten Werbe- und Technologie-Trends weltweit sowie die Führung aller internen Innovationsprozesse. Grau tritt als Speaker bei den weltweit größten Medienkongressen und Content-Marketing-Events auf. Während seiner bisherigen Karriere gewann er 15 globale Awards und Nominierungen.

Das Vortragsthema im Rahmen der Workshops:

Digitale Transformation – Wie sich der 200 Jahre alte Ebner Verlag disruptiv erneuert. Im Vortrag gibt Grau Einblicke in die aktuelle Strategie „Zielgruppe statt Produkt“ und skizziert, warum Ebner sich nun als Shop-zentrierter Verlag versteht und welche technologische Basis den Wandel ermöglicht.



GASTGEBER



Stephan Haller



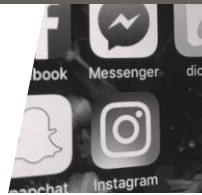
Dr. Fried & Partner – Unternehmensberater für Marketing + Management

Der Gastgeber Stephan Haller:

Stephan Haller ist seit 2003 geschäftsführender Gesellschafter bei Dr. Fried & Partner. Nach dem Studium der Touristikbetriebswirtschaft war Haller bei TIBS, einem Anbieter für touristische IT-Systeme, im Vertrieb und Projektmanagement tätig. Anschließend arbeitete er als Berater bei CSC und PRISMA in branchenspezifischen und -übergreifenden Projekten in den Themen Prozess- und Organisationsentwicklung, CRM und eCommerce. Aktueller Schwerpunkt seiner Kundenprojekte bei Dr. Fried & Partner sind die Konzeption und Implementierung innovativer Sales-/ Servicestrategien sowie die Entwicklung und Umsetzung dynamischer und digitaler Geschäftsmodelle in der „Travel & Transportation“ Branche. Stephan Haller unterstützt seine Kunden als Berater, Projektmanager und Coach. Er zeichnet sich vor allem durch pragmatisches und umsetzungsorientiertes Vorgehen, sein umfassendes Methoden-Know-how und seine Freude an der Beratertätigkeit aus.

Das Vortragsthema:

Digitalisierung der Travel Customer Journey – Impulsvortrag und Präsentation der wichtigsten Ergebnisse der diesjährigen gleichnamigen Studie im Bereich Reiseveranstalter und -mittler.



GASTGEBER



Dr. Markus Heller



gemeinsam mit



Benjamin Böhm



Dr. Fried & Partner – Unternehmensberater für Marketing + Management gemeinsam mit bbf IT Consulting

Der Gastgeber Dr. Markus Heller:

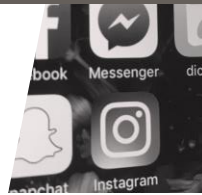
Dr. Markus Heller ist seit über 20 Jahren geschäftsführender Gesellschafter von Dr. Fried & Partner. Nach dem Studium der Betriebswirtschaft an den Universitäten Wien und München promovierte er am Institut für Tourismus und Verkehrswirtschaft an der Universität St. Gallen. Schwerpunkte seiner Beratungstätigkeit umfassen strategisch-konzeptionelle Aufgabstellungen wie auch die Gestaltung zukunftsfähiger Aufbau- und Ablauforganisationen, Entwicklung von Ansätzen zur Vertriebssteuerung, -bindung und -vergütung sowie Systemanalysen und -bewertungen. Er beschäftigt sich darüber hinaus intensiv mit der Entwicklung von Zukunftskonzepten im Umfeld der Customer Centricity.

bbf IT Consulting

Benjamin Böhm hilft seinen Kunden aus ihren Daten Informationen zu gewinnen und Wissen zu generieren. Im Bereich Information Management unterstützt bbf in sämtlichen Themen, welche die Beschaffung, Bewirtschaftung und Integration sowie die Analyse, Auswertung und Visualisierung von Daten betreffen. Benjamin Böhm ist Gründungsmitglied und Geschäftsführer von bbf. Er verantwortet die Bereiche Marketing und Vertrieb und ist zuständig für das Innovationsmanagement.

Das gemeinsame Vortragsthema:

Den Blick auf die Daten schärfen und mit diesem Wissen Geschäftsmodelle kreieren. Hier tut sich die Touristik noch immer schwer, so dass ein Blick in andere Branchen hilfreich ist, Geschäftschancen zu erkennen und neue Ansätze zu definieren.



GASTGEBER



Dr. Fried & Partner, das sind fast 50 Jahre Kompetenz als Berater namhafter Unternehmen in der „Travel & Transportation“ Branche, die wir auf ihrem Weg zum Erfolg begleiten. Einer unserer Beratungsschwerpunkte ist die zukunftsorientierte Ausrichtung von Produktions-, Vertriebs- und Serviceorganisationen. Dabei ist die proaktive Nutzung der Chancen der Digitalisierung und Personalisierung im Rahmen der Customer Journey ein zentraler Erfolgsfaktor. Mit Hilfe unseres ganzheitlichen Beratungsansatzes schaffen wir gemeinsam mit unseren Kunden für derartige Projekte den strategischen Rahmen, leiten die Anforderungen an Mensch, Organisation, Prozesse und Technologie ab, evaluieren fachliche sowie wirtschaftliche Chancen/ Risiken und begleiten die Umsetzung.



KONTAKT



Dr. Fried & Partner **Unternehmensberater für Marketing + Management**

Lessingstraße 6
80336 München

Stephan Haller (Geschäftsführender Gesellschafter)

Phone: +49-89-29 07 28 0

Fax: +49-89-29 07 28 99

E-Mail: summit@fried-partner.de

Weitere Informationen: <http://www.fried-partner.de/summit>



Neben der Pettenkofer Str. 19 passieren Sie die Einfahrtsschranke und betreten den Hof. Unsere Büroräume befinden sich in der 2. Etage des Glasgebäudes. Der Summit findet in der 4. Etage statt.