

# Oracle Modern CX Summit

11. Dezember 2019  
Darmstadt

#OracleMCX



Zeit	Aktivität		
08:30	Check-In & Willkommenskaffee		
09:30	Begrüßung durch Jürgen Kunz, Senior Vice President Technology Northern Europe, Oracle		
09:45	<b>Inspirierende Keynote: «Die digitale Leichtigkeit des Seins»</b> Frau Prof. Dr. Elisabeth Heinemann, Digitaloptimistin		
10:30	Pause, Networking & Ausstellung		
10:55	MCXS Eröffnung moderiert von Joëlle Böhme		
11:00	Oracle Executive Keynote *) <b>The Customer Experience Economy</b> Joe Fuster – Global Head Customer Experience Cloud, Oracle		
11:30	Keynote Accenture, Platinum Sponsor *) <b>Why purpose and innovation matters for brands and some hands-on recommendations</b> Irina Schestakoff – Senior Manager for Accenture Interactive		
12:00 – 13:30	Mittagspause, Networking & Ausstellung		
12:45 – 13:30	<b>Promatis Roundtable:</b> „Service! Jetzt! Innovativer Kundenservice der Zukunft“	<b>Accenture Roundtable 1:</b> The Relationship between Purpose & Innovation *)	<b>Accenture Roundtable 2:</b> Die Zukunft der Finanzfunktion in der digitalen Welt
13:30	<b>Customer Engagement Transformation @ SGS SA</b> Christoph Heidler, CIO, SGS SA		
14:05	<b>Immer eine Lösung - Service mit Anspruch</b> Omni-Channel Customer Service @ PARSHIP Group Albert Klotz, Director Customer Service	<b>WeChat, Line &amp; Co: Managing CX complexity</b> Dominique Specht, Groupe Vice President Marketing, DKSH	<b>Deliver Next Generation Buying Experiences *)</b> Neil Pridham, Director Sales Strategy EMEA @ ORACLE
14:40	<b>Der Wandel im Service Center vom Cost Center zum Profit Center</b> Axel Willius, Leiter Kundenbetreuung @ Groupe PSA	<b>Total Commerce – Ihr Weg in die digitale Zukunft</b> Sascha Lensch @ Oracle	<b>Conversational CX: Alexa, frag mein Unternehmen ETWAS!</b> Harald Behnke, Director CX Strategy EMEA
15:15	<b>Effortless Service with Digital Assistants, AI &amp; IoT *)</b> Sara Eklund, Director CX Strategy @ ORACLE	<b>Next generation sales management:</b> Creating an experience beyond Amazon @ <b>QIAGEN (D)</b> Dr. Thorsten Harzer, Head of Digital	<b>Customer Intelligence Platform als strategischer Vorteil</b> Julian Eisfeld, Data Strategy Lead @ ORACLE

\*) Vortrag ist auf Englisch

		Accelerator, QIAGEN	
15:50	Pause, Networking & Ausstellung		
16:20	<b>Inspirierende Keynote</b> Oliver Kahn «Der Titan», Dreifacher Welttorhüter, Sportmoderator und Fußballexperte		
ab 17:25	Networking & Ausstellung		

\*) Vortrag ist auf Englisch