

EMPOLIS:EXCHANGE SUMMIT

6. & 7. Oktober 2021

**Smarte Produkte.
Kundenzentrierte Services.
Digitale Geschäftsmodelle.
So funktioniert es!**

EVENT AGENDA

www.empolis.com/empolis-exchange

virtuell

6. OKTOBER

LIVE AUS DER SMARTFACTORY^{KL}

08:00	Erkunden der Event-Plattform und Leitfaden zu Meetings
10:00	Keynote: Smart, kundenzentriert und digital: Knowledge Computing und Enterprise AI erfolgreich im Einsatz Andreas Klüter, Co-CEO & CTO & Eric Brabänder, Chief Product Officer, Empolis
10:45	Verleihung des Empolis Customer Solution Award 2021
11:00	Kaffeepause
11:15	Customer Insight Roundtable Erhalten Sie aus erster Hand Einblicke in die Lösungen unserer Kunden
12:45	Mittagessen
13:30	Empolis Service Express[®] - Die all-in-one Lösung für datengetriebenen Kundenservice Eric Brabänder, Chief Product Officer & Jannik Westram, Senior Product Marketing Manager, Empolis
14:00	Die Journey von Informationssilos zu einem One-Service Andreas Doikas, LifeTime Services/Group Leitung/Vicepresident, Weinig AG (angefragt)
14:30	Kaffeepause
14:45	Empolis Content Express[®] – Das optimale Informationsangebot für Ihre Kunden Rainer Terlutter, Director Delivery & Operations & Klaus Reichenberger, Principal Product Manager, Empolis
15:15	Empolis Knowledge Express[®] - Schneller bessere Entscheidungen treffen Eddie Mönch, Vice President Intelligence Solutions & Alexander Firyn, Senior Product Manager, Empolis
15:45	Wrap-up und Verabschiedung aus der SmartFactory ^{KL}
ab 16:00	Networking in der Event-Plattform für und mit allen Teilnehmern

7. OKTOBER

TRACK 1

EMPOLIS SERVICE EXPRESS®

EMPOLIS
SERVICE
EXPRESS®

08:00	Erkunden der Event-Plattform und Leitfaden zu Meetings
10:00	Begrüßung
10:15	Mit Maschinendaten Kunden Mehrwerte bieten: Predictive Maintenance bei Spinnmaschinen David Gehring, Vice President – Head DevOps Digital Solutions, Rieter Machine Works Ltd.
10:45	Die Mauer muss weg! Breaking the Silos – das richtige Servicewissen zur richtigen Zeit am richtigen Ort auffindbar Ivo Kuschan, Manager Field Service Fendt EME, AGCO GmbH
11:15	Wie der Maschinenbau die Komplexität im Service & Aftersales reduzieren kann und gleichzeitig seinen Umsatz erhöhen Marcus Saatci, Service Product Manager, ALLTEC Angewandte Laserlicht Technologie GmbH
11:45	Mittagspause
12:45	Modular-semantische Content-Bereitstellung Elmar Baumgart, CTO, t3 Cornell Alschner, Manager Digital Services, von Ardenne Anlagentechnik GmbH
13:15	Complete knowledge lifecycle for customer support using Empolis Service Express® and Zendesk Mark Schäfermann, Process Manager Industry Management and Automation & Markus von Schlichtkrull-Guse, Manager Processes Industry Management and Automation, PHOENIX CONTACT Electronics GmbH
13:45	Ein Erfahrungsbericht, wie Sie Empolis Service Express® erfolgreich einführen – eine Erfolgsstory Roman Senger, Head of Consulting, Empolis
14:15	Kaffeepause
14:45	Knowledge Transfer & Crowd Knowledge Carl Zeiss Microscopy GmbH
15:15	Knowledge Transfer & Crowd Knowledge – Die Team App im Einsatz Jannik Westram, Senior Product Marketing Manager, Empolis
15:45	Augmented Reality mit Empolis Service Express® und der Hololens 2: Wie J. Wagner seine Servicequalität im Feld weiter verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht Michaela Herz, Project Manager Service Strategy, J. Wagner GmbH
16:15	Verabschiedung & Wrap-up
ab 16:30	Networking in der Event-Plattform für und mit allen Teilnehmern

Änderungen vorbehalten

TRACK 2

EMPOLIS SERVICE EXPRESS®

EMPOLIS CONTENT EXPRESS®

08:00	Browse the event platform and network
10:00	Welcome
10:15	Empolis Service Express® - The all-in-one solution for data-driven customer service Eric Brabänder, Chief Product Officer & Jannik Westram, Senior Product Marketing Manager, Empolis
10:45	Empolis Service Express® News and Feature Update Patrick Sand, Head of Customer Success Management, Empolis
11:15	Empolis Content Express® – Providing your customer with just the right information Rainer Terlutter, Director Delivery & Operations & Klaus Reichenberger, Principal Product Manager, Empolis
11:45	Lunch break
12:45	Make Data a Foundation for Sustainable Future Business – It's all about Data, People and Technology! Michael Pohl, Head of Presales Consulting, parsionate GmbH
13:15	Field Service Management with AI-based Knowledge Management Andreas Rempe, Senior Vice President, GMS Development GmbH
13:45	Knowing who knows – Servicing complex requests with Intelligent Swarming Kai Altenfelder, CEO, pro accessio GmbH & Co. KG
14:15	Coffee break
14:45	Futureproof Service Support Arno Strötgen, Group Vice President, Global Head of Customer Service, ABB
15:15	Modular Safety with Knowledge Graphs Detlev Richter, Global Head of Industrial and Energy Products, TÜV Süd Product Service GmbH
15:45	Service knowledge at the click of a button for partners and customers: SAF increases efficiency in customer service with an AI-based Knowledge Base Nico Kraus, Digital Media Manager, SAF-Holland GmbH
16:15	End of Track 2 continue networking in the event platform

7. OKTOBER

TRACK 3 EMPOLIS CONTENT EXPRESS®

EMPOLIS
CONTENT
EXPRESS®

08:00	Erkunden der Event-Plattform und Leitfaden zu Meetings
10:00	Begrüßung
10:15	Customer Assistance bei BMW Dr. Helmut Mößmer, Head of Driver's Guide Manual, BMW
10:45	Digitalisierung bei Voith: Wissensgraphen als digitale Enabler Dr. Frank Honold, Manager Smart Data & Asset Lifecycle Information Management, J.M. Voith SE & Co. KG
11:15	Content Delivery für den standardisierten Informationsaustausch im Maschinen- und Anlagenbau Thomas Katzenmeier, Inhaber, Ingenieurbüro Katzenmeier
11:45	Mittagspause
12:45	Erst die Metadaten, dann der Inhalt. Wenn Metadaten das Redaktionssystem steuern Ulrike Parson, CEO, parson AG
13:15	Content Management and Content Delivery as a contribution of Technical Communication to the digital transformation of industrial companies (ENGLISH) Christian Geiger, Director Marketing Communication, Endress & Hauser Group Services AG
13:45	Product Information mit Knowledge Graph Philipp Schlesinger, Smart Infrastructure Electrical Products, Siemens AG & Dr. Stefan Reinheimer, Geschäftsführer, BIK GmbH
14:15	Kaffeepause
14:45	Eigentlich wollten wir nur Content Delivery – Wenn aus Content Delivery zentrale Digital Information Services werden Markus Künzle, Technische Dokumentation, Doppelmayr Seilbahnen GmbH & Stephan Steurer, Geschäftsführer, ICMS GmbH
15:15	Vom Wort zum Wörterbuch: Das Wissensnetz Deutsche Sprache Dr. Laura Neuhaus, Stellvertretende Leiterin der Duden-Redaktion, Bibliographisches Institut GmbH
15:45	Ende Track 3 Besuchen Sie gerne einen anderen Track
16:45	Verabschiedung & Wrap-up
ab 17:00	Networking in der Event-Plattform für und mit allen Teilnehmern

Änderungen vorbehalten

7. OKTOBER

EMPOLIS
KNOWLEDGE
EXPRESS®

EMPOLIS
INTELLIGENT
VIEWS
PLATFORM®

TRACK 4

EMPOLIS KNOWLEDGE EXPRESS®
EMPOLIS INTELLIGENT VIEWS PLATFORM®

08:00	Erkunden der Event-Plattform und Leitfaden zu Meetings
10:00	Begrüßung
10:15	Know what you know. Empolis Knowledge Express® im Einsatz Michael Rayner, STP Community Builder, Merck Innovation Center, Merck
10:45	Daten. Wissen. Nutzen. - Schneller bessere Entscheidungen treffen mit der Empolis Intelligent Views Platform® Alexander Firyn, Senior Product Manager, Empolis
11:15	Lagebilder in Krisensituationen Oberst Thomas Mundstein, Chef des Stabes Einsatzstab Evakuierungsoperationen, Einsatzführungskommando der Bundeswehr
11:45	Mittagspause
12:45	Datenquellen zusammenführen und einheitlich durchsuchen Peter Reuter, Head of Delivery, Empolis
13:15	Informationen verknüpfen und erschließen im Knowledge Graph Jan Schümmer, Head of Delivery, Empolis
13:45	Massendaten in der Fahndung Dirk Volkmann, Polizeiakademie Niedersachsen
14:15	Kaffeepause
14:45	Scharfe Treffer mit unscharfen Suchen Kai Kramer, Principal Software Engineer, Empolis
15:15	Souveränes Europa. Data Spaces für Verwaltungsdaten Jan Ziesing, Leiter Geschäftsbereich Digital Public Services, Fraunhofer FOKUS
15:45	Die Genfer Abkommen im digitalen Zeitalter DRK Rheinland-Pfalz
16:15	Ende Track 4 Besuchen Sie gerne einen anderen Track
16:45	Verabschiedung & Wrap-up
ab 17:00	Networking in der Event-Plattform für und mit allen Teilnehmern

Änderungen vorbehalten