

# TOP SERVICE Akademie 2021

## New Normal

TOP SERVICE Akademie · 24.06.2021 · digital

### Agenda:

- 09:00-09:05 Begrüßung**  
**Kai Riedel**, Geschäftsführer Customer.Consulting GmbH und **Christian Roeb**, Bereichsleiter TOP SERVICE Deutschland
- 09:05-09:50 Künstliche Intelligenz und New Work 2030: Chancen und Risiken**  
**Kai Gondlach**, Zukunftsforscher und Keynote Speaker
- 09:50-10:00 Warm-Up**
- 10:00-10:30 T-Systems: Redesigning Employee & Customer Experience - Managing We.Work.New**  
**Jan Krellner**, Senior Vice President HR Projects, Transformation & Countries
- 10:30-10:45** Kaffee- und Netzwerkpause
- 10:45-11:15 Paneldiskussion mit den Referenten des Vormittags**  
**Moderation: Christian Roeb**, Bereichsleiter TOP SERVICE Deutschland
- 11:15-11:45 Impulsvorträge/Workshops** (Sie können sich für ein Thema entscheiden)
- 1. Erfolgreich im New Normal - Strategien und Erfolgsfaktoren für die Post-Corona-Welt**  
**Dr. Ralf Deckers**, Bereichsleiter Research Experts IFH Köln  
*oder*
- 2. Keeping the focus on employee engagement to thrive in the New Normal**  
**Kate Pritchard**, Head of Engagement and Leadership at Tivian (Vortrag auf Englisch)  
*oder*
- 3. Mit Transformation ins New Normal**  
**Nicolas Korte**, Coach und systematischer Berater
- 11:45-12:00** Kaffee- und Netzwerkpause
- 12:00-12:45 Fishbowl**  
**Dr. Ralf Deckers**, Bereichsleiter Research Experts IFH Köln, **Sascha Vorwald**, Head of Customer Service bei Personio, **Nicolas Korte**, Coach und systematischer Berater  
**Moderation: Christian Roeb**, Bereichsleiter TOP SERVICE Deutschland
- 12:45-13:00 Zusammenfassung und Abschluss**  
**Kai Riedel**, Geschäftsführer Customer.Consulting GmbH und **Christian Roeb**, Bereichsleiter TOP SERVICE Deutschland

**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND  
2021

