

# Die Service Community traf sich am Swiss Customer Service Summit

Der renommierte Schweizer Kongress für die Service Community ging am 15. September 2022 bereits zum 11. Mal über die Bühne. In THE HALL in Zürich-Dübendorf profitierten 300 Teilnehmende vom Expertenwissen namhafter Praxisreferenten, einer Ausstellung der teilnehmenden Lösungspartner und der Möglichkeit zum ausgiebigen Networking mit den Hauptakteuren der Branche. Das Motto in diesem Jahr: «Alles wird Service – die Zukunft ist skalierbar und automatisiert».

## Die Grössen der Schweizer Service Community waren mit dabei

Das Interesse für den Swiss Customer Service Summit (kurz SCSUM), der vergangenen Donnerstag in THE HALL in Dübendorf stattfand, war gross. Der wichtige Anlass der Schweizer Service Community war ausverkauft. Die 300 anwesenden Marketing, Sales und Service Leader von Unternehmen der unterschiedlichsten Branchen nutzten die Gelegenheit, sich umfassend über innovative Strategien und den Kundendialog der Zukunft zu informieren und sich mit Branchenexperten und Gleichgesinnten auszutauschen und zu vernetzen.

## Alles wird Service – und wo immer es Sinn macht, wird automatisiert

Exzellenter Kundenservice ist nachweislich einer der Schlüssel zum Unternehmenserfolg. Dazu gehören heute befähigte, kundenorientierte Mitarbeitende, automatisierte Prozesse und schnelle Anpassungsfähigkeit an neue Situationen. Kern der Veranstaltung waren sieben Praxisreferate von Vertretern namhafter Unternehmen wie Biketec, Basler Kantonalbank, DAIMANI, Geberit, Medi24, Raiffeisen und Simpego Versicherungen zum Thema «innovative Strategien für den Kundendialog der Zukunft». Die Referenten präsentierten ihre zusammen mit Lösungsanbietern realisierten Projekte und erläuterten, wie sie in der Umsetzung vorgegangen sind und welchen Nutzen die Vorhaben im Unternehmen erzielt haben.

## Top Brands hinter den Experten

Zudem erwarteten die Besucher Präsentationen von fünfzehn Lösungsanbietern: ServiceNow, aiaibot, Callpoint, Microsoft, NICE, SAP, ServiceOcean, ALLUVIO by Riverbed, DELIBERATE, NTT Data, NUANCE, opentext, ORBIS, T&N und UNIQUE sowie detaillierte Einblicke in moderne Technologien und Lösungen an der dazugehörigen Ausstellung. Anhand von praktischen Beispielen wurde anschaulich dargestellt, wie im Service Bereich mit neuartigen Lösungsansätzen digitalisiert, automatisiert und transformiert werden kann, sodass Servicequalität und Kundenerlebnis verbessert, Ressourcen eingespart und Kosten gesenkt werden können.

## Networking Party am Branchentreffpunkt

An der anschliessenden Networking Party nutzte die lebendige Community die einzigartige Gelegenheit, sich mit Experten auszutauschen, von ihnen zu lernen sowie Zukunftspläne zu schmieden und Partnerschaften zu schliessen. Für das leibliche Wohl und die musikalische Unterhaltung war gesorgt und an der traditionellen Verlosung gab es spannende Preise zu gewinnen.

Die Organisatoren zogen eine positive Bilanz aus dem 11. Swiss Customer Service Summit:

«Die grosse Resonanz des Swiss Customer Service Summits sowie die Aufbruchstimmung, die man in diesem Jahr besonders gespürt hat, haben mich begeistert. Die Service Community wächst stetig und wir können immer wieder aufs Neue spannende, bei namhaften Unternehmen umgesetzte, Projekte präsentieren. Diese Kombination aus Praxis sowie innovativen Technologien und Lösungen schaffen ein einmaliges Kongresserlebnis,» so Tom Buser, Co-Veranstalter.

Der nächste Swiss Customer Service Summit findet am **Donnerstag, 21. September 2023** statt.

---

## ÜBER DEN SWISS CUSTOMER SERVICE SUMMIT

Der Swiss Customer Service Summit ist ein jährlich stattfindender Fachkongress, der umgesetzte Projekte rund um CRM und Customer Service präsentiert. Diese Best Practices werden durch Kundenreferenten namhafter Unternehmen selbst vorgestellt. Parallel präsentieren ausgewählte Technologieanbieter und Dienstleister ihr Angebot. Der Event hat sich seit 2011 zu einer beliebten Plattform für Geschäftsführer und Führungskräfte aus Marketing, Verkauf, Kundenservice und IT entwickelt, für welche die Kundenbeziehung der Schlüssel zum Markterfolg ist. Dieses Jahr nahmen mehr als 300 Entscheiderinnen und

Entscheider teil. Der nächste Summit findet am 21. September 2023 in THE HALL  
Dübendorf, Zürich statt.

[www.scsun.ch](http://www.scsun.ch)

---

## **BILDMATERIAL**

In der E-Mail finden Sie das offizielle Logo des Swiss Customer Service Summits sowie  
Bilder vom Event.

## **KONTAKT**

Für Fragen zum Anlass:

Lara Jambresic

Event Managerin

[lara.jambresic@scsun.ch](mailto:lara.jambresic@scsun.ch)