

KVA SERVICE KONGRESS ZEIGT WICHTIGE ZUKUNFTSASPEKTE

## Wie gelingt guter Service in der digitalisierten Welt?

Der 20. KVA Service Kongress am 25. & 26. April 2019 liefert unter dem Motto „Spannende Service-Zukunft: Wie gelingt Service-Exzellenz in einer digitalisierten Welt“ interessante Antworten auf Herausforderungen, denen sich Betriebe mit Serviceabteilung stellen (müssen). Das sollte man sich nicht entgehen lassen.

Äußerst abwechslungsreich und vielseitig präsentiert sich das Programm des (Jubiläums-)Service Kongresses des Kundendienst Verbandes Austria (KVA), der am 25. & 26. April 2019 im Hotel Lengbachhof in Altengbach bei Wien über die Bühne geht. Auf [www.hlk.co.at](http://www.hlk.co.at) weisen wir seit einiger Zeit darauf hin. Service-Leiter/-Beauftragte/-Chefs treffen hier auf Gleichgesinnte aus den unterschiedlichsten Branchen, was dieses Veranstaltungsformat einzigartig macht.

### Tolles Programm mit Service-Award-Verleihung & Kabarett

Die Kongress-Teilnehmer erwartet an beiden Tagen nicht nur ein Aussteller-Forum mit interessanten Lösungen



Beim KVA Service Kongress werden auch die „KVA Service Awards“ an jene Unternehmen verliehen, die sich durch beste Serviceleistung bei den Kunden auszeichnen.

für den Service-Alltag, sondern auch jede Menge spannender Vorträge und Arbeitskreise. Zum Beispiel die beiden Vorträge „Was tun wir, wenn unsere Kunden ihre Kunden verlieren?“, „Durch Digitalisierung Mehrwert für den Kunden schaffen.“

Die Teilnehmer des KVA Service Kongresses haben auch mehrmals die Wahl zwischen zwei parallel laufenden Arbeitskreisen. So z. B. zwischen

Arbeitskreis A: Sind Sie bereit für

den Kundenservice der Zukunft? – Mit einem innovativen Serviceportal echte Mehrwerte schaffen und Umsätze signifikant steigern • Arbeitskreis B: Neue Möglichkeiten durch Service App mit Augmented Reality.

Um 17:15 Uhr startet Carsten K. Rath mit seiner Keynote „Service ist die Zukunft – Kundenbegeisterung im digitalen Zeitalter“.

Am Abend werden nicht nur die „KVA Service Awards“ an jene Unternehmen verliehen, die sich durch ihre Serviceleistung bei den Kunden auszeichnen, sondern auch „20 Jahre KVA“ gefeiert.

Die Teilnehmer dürfen sich u. a. auf Kabarettist Pepi Hopf mit seinem Programm „Gemmas an“ freuen.

Auch der zweite Veranstaltungstag (am 26. April) bringt spannende Themen/Vortragende und Arbeitskreise.

Wer im Service dazulernen und/oder besser werden möchte, sollte diese Veranstaltung unbedingt besuchen. Alle Details und das gesamte Programm zum Service-Kongress findet man auf der KVA Website.

[www.kva.at](http://www.kva.at)

PROJEKT POWERPACK IMMOBILIE GESTARTET

## Die Immobilie von morgen – ein Zukunftsblick

Wie lauten die großen Themen des Facility Managements? Facility Management Austria hat dazu kürzlich ein Projekt namens „PowerPack Immobilie“ ins Leben gerufen.

„Der bewusste Umgang mit Energie im gesamten Gebäudemanagement hat enorm an Bedeutung gewonnen und wird das bestimmende Thema der nächsten Jahre sein. Wir gehen davon aus, dass das Gebäude selbst in Zukunft eine aktive Rolle im Energiesystem bzw. in der Energieversorgung



Die Ergebnisse des Projekts „PowerPack Immobilie“ werden beim 5. FM-Day der FMA und IFMA Austria am 25. September 2019 in Wien präsentiert.

spielen wird.“, meint Robert Punzenberger, Vorstandsmitglied der Facility Management Austria (FMA) und International Facility Management Association Austria (IFMA Austria).

Facility Management Austria hat dazu kürzlich ein Projekt namens „PowerPack Immobilie“ ins Leben gerufen.

### Starke Partner

Unter der inhaltlichen Begleitung des Austrian Institute of Technology (AIT) und der Beteiligung mehrerer Firmenpartner untersucht dieses von der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) unterstützte einjährige Branchenprojekt das wirtschaftliche und ökologische Potenzial energieflexibler Gebäude im Energieverbund. Energieflexibel bedeutet, dass am Gebäude selbst Strom und Wärme produziert und Überschüsse gespeichert oder ins Netz eingespeist werden und zwar abgestimmt auf den Energiebedarf der Gebäudenutzer und Energienetze.

„Gleichzeitig kann das Gebäude

aber je nach Bedarf und Verfügbarkeit Strom und Wärme aus dem Versorgungssystem beziehen. Die Gebäude werden zu Stabilisatoren der Energieversorgung und gewissermaßen zu den Energie Managern der Zukunft.“, erläutert Robert Punzenberger.

### Präsentation im September

Die Projektergebnisse werden im Rahmen des 5. FM-Days der FMA und IFMA Austria unter dem Motto „Erlebnisse schaffen. Zukunft gestalten.“ am 25. September 2019 im Hotel Park Hyatt in Wien präsentiert. Die Firmenpartner – Projekt PowerPack Immobilie

- Belimo Automation Handelsgesellschaft m.b.H.
- BP Europa SE, Zweigniederlassung BP Austria
- ENGIE Gebäudetechnik GmbH
- Post AG - Post.Immobilien
- ÖSW AG - immo 360 grad gmbh
- Siemens AG Österreich
- W & Kreisel GmbH

[www.fma.or.at](http://www.fma.or.at)