



# Kai Altenfelder | pro accessio GmbH & Co. KG

---

## Zur Person

Kai Altenfelder ist geschäftsführender Gesellschafter bei pro accessio, einer Unternehmensberatung für Personal- und Organisationsentwicklung in wachsenden Unternehmen. Ein Schwerpunkt liegt auf dem Wissensmanagement und der Zusammenarbeitskultur. Als Vorstand im AFSMI engagiert er sich für die Professionalisierung von Service Managern.



pro accessio GmbH & Co.  
KG



Geschäftsführender  
Gesellschafter



[https://www.pro-  
accessio.de](https://www.pro-accessio.de)

## Zur Breakout-Session

### **Was bedeutet die Digitale Transformation für das Führungssystem im Service?**

Wer in der Digitalökonomie bestehen will, muss seinen Service schneller, besser und für den Kunden mit geringerem Aufwand anbieten. Sowohl die dafür erforderlichen Technologien als auch die Komplexität der Services selber erfordern umfangreiches Wissen in der Belegschaft. Vom Ökonomen Peter Drucker stammt die Aussage: "Alle Wissensarbeiter sind Freiwillige". Wie also führt man eine Organisation von Freiwilligen, ohne seine Servicelevel zu gefährden?



