



Service Summit Programm Tag 1

22.11.2023 MAIN STAGE

MAIN STAGE

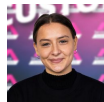
08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 8:30 Uhr - so kannst Du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MAIN STAGE

09:15 Herzlich Willkommen

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Veranstalter



Dorina Mielke
Trailblazer Summits



Nele Flach
Trailblazer Summits



Novica Ilic
Trailblazer Summits

MAIN STAGE

VORTRAG

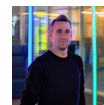
09:30 Service Innovation: Erlebniskonto - Bessere Customer Experience durch Machine Learning

Wenn wir lange nichts von unseren Kund:innen hören – kann das ein gutes oder schlechtes Zeichen sein. Aber woher wissen wir das? Der Vortrag präsentiert den Einsatz einer intern entwickelten KI-Applikation zur optimierten Steuerung des Kundenservice bei Vodafone. Das angewendete Machine Learning Verfahren prognostiziert in dem Zusammenhang eine virtuelle und individuelle Kundenzufriedenheit. Im Vortrag präsentieren wir außerdem drei Beispiele, wie der Outcome des Modells von Vodafone zum Einsatz gebracht wird:

- 1) Besseres Handling von Kundenkontakten im Kundenservice
- 2) Proaktive Serviceangebote für Bestandskunden
- 3) Interne Deep Dive Analysen zur Prozessoptimierung

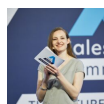


Daniel Jaeken
Vodafone



Dr. Sascha Riedel
Vodafone

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

MAIN STAGE

VORTRAG

10:00 Kaffeepause

Knüpfe neue Kontakte zu den Besuchern des Service Summit

MAIN STAGE

 VORTRAG

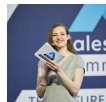
10:30 Serviceinnovation im Zeitalter der KI

In einer Zeit, in der Serviceleiter mit steigenden Kundenerwartungen und begrenzten Budgets konfrontiert sind, stellen fragmentierte Daten und Systeme weitere Hürden dar. Diese Session beleuchtet, wie Künstliche Intelligenz als Werkzeug dienen kann, um diese Herausforderungen zu meistern. Gemeinsam werden wir Möglichkeiten erörtern, wie die Integration von KI und Daten den Serviceprozess optimieren und gleichzeitig Ressourcen effizienter nutzen kann. Ein pragmatischer Ansatz zur Anpassung an das KI-Zeitalter.



Christian Baumgärtel
Salesforce

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

MAIN STAGE

 DISKUSSION

11:00 Expert:innenrunde Digitalisierung im Kundenservice

Welche digitalen Tools setzen erfolgreiche Kundenserviceleiter:innen in ihren Unternehmen ein und wie funktionieren moderne digitale Prozesse?



Pierre Hartmann
s.Oliver



Benjamin Gabel
Schüco



Ronny Rodschinka
Kellogg



Dr. Thomas Blättler
Roche



Madeleine Friedrich
mkk - meine
krankenkasse



Sven Linkenbach
SIGNAL IDUNA Gruppe

Moderation



Anika Tannebaum
GROW! PREMIUM
Customer Service &
Leadership Consulting

MAIN STAGE

DISKUSSION

11:45 Beschwerdemanagement im Kundenservice

Wodurch zeichnet sich ein gutes Beschwerdemanagement aus? Wie lassen sich die Herausforderungen bewältigen und wie können neue Technologien dabei behilflich sein?



Matthias Quirmbach
OBI next



Tetyana Keyvan
Zendesk



Dr. Annegret Köhler-Werzner
*DMK Deutsches
Milchkontor*



Markus Wortmann
VAMED Deutschland

Moderation



Andreas Kollnitz
*CommuniGate
Kommunikationsservice*

MAIN STAGE

12:30 Mittagspause

MAIN STAGE

13:30 Service Summit Startup Awards

Hier siehst du innovative Startups, die schlaue neue Lösungen für digitale Innovationen für den Kundenservice vorstellen. Die besten drei erhalten einen service Summit Startup Award - Du stimmst ab!



Florian Hutter
tellma



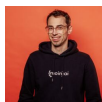
Felix Stelzer
melibo



Mylène Diem
Step Ahead



Thomas Abend
VITAS



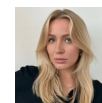
Johannes Hehr
moinAi



Peter Haitz
Proturity



Martin Schneglberger
blankmile



Darja Schano
Knowron

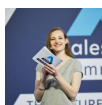


Justin von Eickstedt
Herstellerservice.de



Felix Kirsch
Kern AI

Moderation



Inken März
*Sales Summit
Moderation*

MAIN STAGE

 VORTRAG

14:30 Kundenservice bei freenet - Anspruch und Realität.

Unsere Annahme: „Zufriedene Kunden melden sich nicht im Kundenservice“. Gleichzeitig ist unser Anspruch, die Beziehung zu unseren Kunden durch einen glaubwürdigen Kundenservice zu stärken. Wie wir es geschafft haben, die Gesamtkontakte stark zu reduzieren und welche Rolle unsere BPO-Partnerschaft sowie Digitalisierung spielen, erfahrt ihr in unserem Vortrag.



Julia Sötje
freenet

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

MAIN STAGE

 DISKUSSION

15:00 Self-Services und Chatbots - Wie viel Kundennähe braucht der moderne Kundenservice?

Können Self-Services und Chatbots den persönlichen Kundenkontakt ersetzen? Führende Kundenserviceleiter:innen diskutieren über Ihre Erfahrungen und Strategien.



Anna Jucikas
MILES



Dennis Kubitza
Sky Deutschland



Christian Filipcic
Hoffmann Group



Michael Roth
Endress+Hauser



Torsten Elsner
Schwarz
Dienstleistung

Moderation



Ilona Weigand
Customer Service
Consulting

MAIN STAGE

15:45 Kaffeepause

Knüpfen Sie neue Kontakte zu den Besuchern des Service Summit

MAIN STAGE

 VORTRAG

16:15 Digitale Transformation als Chance

Die vierte industrielle Revolution hat die Wirtschaftswelt erfasst. Sie geht einher mit Veränderungen im Arbeitsalltag, die viele Beteiligte vor enorme Herausforderungen stellen. Doch welche sind die Kernpunkte, die positiven Hebel, die Herausforderungen zu Chancen wandeln? AIRBUS inspiriert mit Lösungsansätzen am Beispiel der Kundenbeziehungen ...



Sven Opitz
AIRBUS

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

MAIN STAGE

 DISKUSSION

16:45 Kommunikationskanäle der Zukunft

Sind Social Media und Messenger-Apps die Zukunft im Kundenservice? und welche Chancen und Herausforderungen bringen diese Kanäle mit sich?



Oliver Viereck
Sky Deutschland



Benjamin Maul
NÜRNBERGER
Versicherung



Lukas Staudt
Vodafone



Stephan Buschmann
Jack Wolfskin

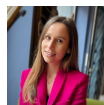


Barbara Ruhm-Cornelius
Debeka



Patrick Reh
ADAC

Moderation



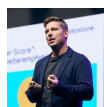
Isabel Ebisch
Deutsche Telekom

MAIN STAGE

 VORTRAG

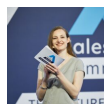
17:30 Kundenzufriedenheit gezielt managen

Kundenzufriedenheit messen kann jeder. Kundenzufriedenheit aktiv erhöhen – das ist die Kunst! Hinter jedem Punkt im Net Promoter Score (NPS) stecken Umsätze der Zukunft. Wie StepStone mit einer kleinen Service-Taskforce bei B2B-Kunden Impulse setzt und für mehr Loyalität auf dem Recruiting-Markt sorgt – proaktiv, vorausschauend, partnerschaftlich.



Florian Schröder
StepStone
Deutschland

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

- MAIN STAGE 18:00 Verleihung der Service Summit Main Stage Speaker Awards**
Über unsere App hat jeder Besucher der Veranstaltung während des Tages die Möglichkeit, seine Stimme für die besten Speaker abzugeben. Die 3 mit den meisten Stimmen erhalten einen Service Summit Speaker Award überreicht.
- MAIN STAGE 18:15 Aftershow Lounge für alle Besucher:innen**
- MAIN STAGE 23:00 Ende Aftershow Lounge**



Service Summit Programm Tag 1

22.11.2023 MASTERCLASSES

MASTERCLASSES 08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 8:30 Uhr - so kannst Du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MASTERCLASSES 09:45 Herzlich Willkommen

Eröffnung der Masterclasses und Begrüßung

MASTERCLASSES 10:00 Digitale Warteschleife - Alles, außer auflegen

 VORTRAG



Dr. Alexander Schagen
ServiceOcean

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 10:30 Kaffeepause

MASTERCLASSES 11:00 Die Zukunft ist Jetzt: KI und das neue Zeitalter der Kundenbindung

 VORTRAG

Unsere Präsentation 'KI im Kundenservice - Die Zukunft ist jetzt: KI und das neue Zeitalter der Kundenbindung?' beleuchtet die spannende Welt der KI im Kundenservice. Wir erkunden, warum trotz wachsender KI-Nutzung die Kundenbindung oft nicht wie erwartet steigt. Erfolgsfaktoren wie Personalisierung und einfache Interaktionen stehen im Fokus, um die Kluft zu überbrücken. Gemeinsam entdecken wir, wie Unternehmen mit Hilfe von Kundenfeedback KI optimieren können, um eine bessere Kundenerfahrung zu schaffen.



Christopher Harms
Zendesk

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:30 **Persönlicher und Effizienter Service mit generativer KI**

 VORTRAG

In dieser Masterclass erhalten Sie Einblicke, wie Sie Ihren Kunden hochpersonalisierten Service im großen Maßstab bieten können. Durch die intelligente Integration von Prozessen und Daten auf einer Plattform lassen sich nicht nur Kosten senken, sondern auch die Produktivität steigern. Erfahren Sie, wie Sie Ihren Kundenservice durch Self-Service erweitern und Kunden begeistern können. Zudem zeigen wir Ihnen, warum generative KI im Einstein Bot ein unschätzbarer Assistent für Ihre Service-Mitarbeiter ist und wie Sie Kundenanliegen schneller und effizienter bearbeiten können.



Franz Klaus
Salesforce

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 12:00 **Zwischen Bots & Bytes: Der Mensch als unverzichtbares Element im Kundenservice**

 VORTRAG

Die digitale Transformation macht eines klar: Mensch und Technologie gestalten gemeinsam den Kundenservice der Zukunft. Trotz KI-Evolution und Prozessautomatisierung bleibt dennoch der Mensch das Herzstück authentischer, empathischer Kundeninteraktionen. Erfahren Sie in unserer Masterclass, wie Sie Ihre Mitarbeitenden für die Zukunft rüsten und gleichzeitig ihre zentrale Bedeutung wertschätzen können. Denn nur zufriedene Mitarbeitende bieten einen wirklich guten Kundenservice, mit dem Sie sich vom Wettbewerb abheben können.



Andreas Bopp
InVision

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 13:30 Kundenservice 2.0: KI-Power mit Voicebots, Chatbots und E-Mail-Automatisierung

 VORTRAG

Unser Vortrag "Kundenservice 2.0: KI-Power mit Voicebots, Chatbots und E-Mail-Automatisierung" gibt Einblicke in die nächste Generation des Kundenservice. Mit dem Aufkommen von Künstlicher Intelligenz werden Voicebots, Chatbots und E-Mail-Automatisierung zu nützlichen Tools, um den Kundenservice effizienter und interaktiver zu gestalten. Erfahren Sie, wie diese Technologien eingesetzt werden, um Kundenanfragen schnell und präzise zu beantworten, personalisierte Interaktionen zu ermöglichen und gleichzeitig die Arbeitslast der Kundenservice-Mitarbeitenden zu reduzieren.



Carolin Edler-Mende
Aristech

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 13:45 "PLAY IT SAFE WITH A EUROPEAN CLOUD" - Successful with a Customer Service Mindset

 VORTRAG

Ohne die Nutzung einer Public Cloud können Unternehmen ihre Geschäftsmodelle nicht mehr abwickeln. Doch wie schafft man die Bedenken zu nehmen oder einen direkten Kontakt zu den Kunden zu etablieren, um sie bestmöglich zu betreuen. Hendrik Lahme und Robert Haas erläutern, wie die Open Telekom Cloud ihre Kunden mit einem Service Mindset erfolgreich betreut.



Robert Haas
Open Telekom Cloud



Hendrik Lahme
Open Telekom Cloud

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:00 **Neue Horizonte im Service: TUI Cruises zu den Potenzialen von Chatbots mit Generative AI**

 VORTRAG

Eine Kreuzfahrt steht für Erholung und tadellosen Service. Doch wie schafft man es, diesen Standard auch im digitalen Kundenservice zu halten? Erfahren Sie, wie TUI Cruises und BOTfriends durch den Einsatz von KI-Chatbots und Generative AI individuelle und empathische Beratung in den Kundendialog bringen, ohne dabei an persönlichem Kontakt zu verlieren. In ihrem Vortrag geben Kevin Dees und Adriano Napoli Einblicke in die Schlüsselfaktoren, die ihre Zusammenarbeit so erfolgreich machen.



Kevin Dees
BOTfriends



Adriano Napoli
TUI Cruises

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

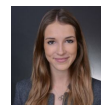
MASTERCLASSES 14:15 **Die (R)Evolution im globalen Service- und Support-Team bei Microsoft**

 VORTRAG

Werfen Sie mit uns einen Blick hinter die Kulissen, gewinnen Sie exklusive Insights zur Transformation einer der größten Serviceorganisationen weltweit. Lernen Sie von den Erfahrungen, wie wir bei Microsoft neue Technologien wie Copilot gewinnbringend in unserer Service Operations einführen und nutzen.



Daniel Hotz
Microsoft



Klara Borgmann
Microsoft

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:45 **Kundenservice der Zukunft: mit diesen Trends gelingt herausragende Customer Experience**

 VORTRAG

Der Kundenservice hat sich in den letzten Jahren rasant weiterentwickelt, mit dem Aufkommen von Konversationsplattformen, Chatbots und generativer KI. Hier erfahren Sie, wie Sie diese Trends und Best Practices nutzen können, damit Ihre Kundenservice-Organisation immer auf dem letzten Stand befindet.



Emina Biscevic
Freshworks

Moderation



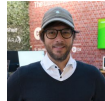
Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 15:15 Kaffeepause

MASTERCLASSES 15:45 **Wie gelingt herausragender Kundenservice mit AI - heute und in Zukunft?**

🗣 VORTRAG

Entdecke die enormen Potenziale, die Conversational AI modernen Contact Centern bietet und hilfreiche Best Practices für die Projektumsetzung. Mit spannenden Showcases und Live-Demos zeigen wir Dir, wie Unternehmen mit Künstlicher Intelligenz gelungene Kundenerlebnisse schaffen. Intelligente Anliegenerkennung, Authentifizierung, Self-Services, Echtzeitübersetzung und vieles mehr – Anrufer:innen erleben mit dem Voicebot menschlich klingende Gespräche.



Benjamin Gebauer
infini.cx



Chris Meidinger
Parloa

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 16:15 **Künstliche Stimmen – Die Welt der Voicebots**

🗣 VORTRAG

In der Präsentation erhält die Audienz Einblicke über den Einsatz von Voice Technologien bei der ERGO. In einem technischen Exkurs wird danach die Funktionsweise von Phonebots, inklusive thematischer Trends, erklärt. Zum Schluss gibt es noch Einblicke in die „Dark Side of Technology“, sprich wie Voice für Betrug benutzt werden kann.



Felix Wrobel
Ergo Group

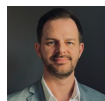
Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 16:45 **Dank KI ein völlig neues Level der Customer Experience**

🗣 VORTRAG



Michael Grün
Genesys

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

**MASTERCLASSES 17:15 Verleihung der Service Summit Masterclasses
Speaker Awards**

Über unsere App hat jeder Besucher der Veranstaltung während des Tages die Möglichkeit, seine Stimme für die besten Speaker abzugeben. Die 3 mit den meisten Stimmen erhalten einen Service Summit Speaker Award überreicht.

MASTERCLASSES 18:15 Aftershow Lounge für alle Besucher:innen

MASTERCLASSES 23:00 Ende Aftershow Lounge