



Service Summit Programm Tag 2

23.11.2023 MAIN STAGE

MAIN STAGE

09:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 9:30 Uhr - so kannst Du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MAIN STAGE

10:15 Herzlich Willkommen

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch den Veranstalter



Dorina Mielke
Trailblazer Summits



Nele Flach
Trailblazer Summits



Novica Ilic
Trailblazer Summits

MAIN STAGE

 VORTRAG

10:30 **Wie Conversational AI neue Kundenbeziehungen aufbaut - Von der Kontaktvermeidung zur Kontaktgenerierung**

Conversational AI & LLMs: Mensch und Maschine Hand in Hand
Wie wir heute schon die Potenziale von LLMs für Voice und Chatbots nutzen können um langfristig die Kundenbeziehung zu stärken



Sarah Rojewski

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

MAIN STAGE

 DISKUSSION

11:00 Diskussion der Kundenserviceleiter und -leiterinnen

Kundenserviceleiter und -leiterinnen führender Unternehmen diskutieren über die aktuellen Perspektiven und Herausforderungen ihrer jeweiligen Branchen



Andreas Bieda
Unilever Deutschland



Rico Guadagnato
home24



Daniel Koerber
ENERCON



André Siebert
Lufthansa Technik



Thomas Dittmar
FUCHS



Barbara Ruhm-Cornelius
Debeka

Moderation



Johanna Ahrens
Cisco

MAIN STAGE

 DISKUSSION

11:45 Software im Kundenservice

Welche Tools setzen erfolgreiche Kundenserviceleiter*innen ein und wie können diese den Service effizienter machen?



Julia Pfeiffenberger
Domino's Pizza Deutschland



Katrin Zech
Hilti Deutschland



Felix Olms
congstar



Paul van Doorne
E.ON

Moderation



Dr. Tim Wiegels

MAIN STAGE

12:30 Mittagspause

MAIN STAGE

 VORTRAG

13:30 Agile Operations im Kundenservice!?

Auf folgende Fragen wollen wir eingehen und aus unseren praktischen Erfahrungen berichten...

- Buzzwordbingo oder was hat die Agile Transformation mit Service zu tun?
- Welche Chancen bietet Agile@Operations für klassische Herausforderungen im Service
- Beispiele von Telekom und AXA für agile Konzepte, Arbeitsweisen und Organisationsformen
- Konsequente Automatisierung und persönliches Serviceerlebnis auf einmal – wie geht das?
- Wo stoßen die Konzepte an Ihre Grenzen? Agile in herausfordernden Servicesituationen.
- Was haben wir in den letzten Jahren bei agilen Service-Transformationen gelernt?



Dominik Bauersch
AXA



Onno Hoffmann
Deutsche Telekom

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

MAIN STAGE

 DISKUSSION

14:00 KI und Voice AI - Auswirkungen auf den Kundenservice von morgen

Wie verändert künstliche Intelligenz und Voice AI den Kundenservice? Welche Chancen ergeben sich und welche Hürden müssen noch überwunden werden?



Christian Huth
BAUR Versand



Tim Tetens
fritz-kola



Hendrik Glück
TRUMPF



Dr. Nora Reich
1&1
Telecommunication



Patrik Niehaus
Microsoft

Moderation



Anika Tannebaum
GROW! PREMIUM
Customer Service &
Leadership Consulting

MAIN STAGE

🗣️ VORTRAG

14:45 Kanalpräferenzen - Service-Kanalstrategie für erfolgreichen Kundenservice

Die richtige Wahl und geschickte Verknüpfung von Service-Kanälen ist heute entscheidender denn je. Durch eine klare Service-Kanalstrategie können Unternehmen nicht nur die Kundenzufriedenheit steigern, sondern auch ihre Effizienz maximieren und sich einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil sichern. Erfahren Sie, wie Sie das Thema Kanalstrategie als Hebel für einen erfolgreichen Kundenservice nutzen können!

**Irfan Hajdarevic**
*Deloitte**Moderation***Inken März**
Sales Summit
*Moderation***MAIN STAGE**

💬 DISKUSSION

15:15 Expert:innenrunde der Customer Service Team Leader

Wie sehen die Kundenserviceteams der Zukunft aus? Was braucht es für eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit?

**Tobias Gügel**
Thermo Fisher
Scientific**Michael Klahn**
FUJITSU**Antonius Michielsen**
Thermondo**Felix Seidel**
*W&W-Gruppe**Moderation***Marion Seibert**
*Second Life Batteries***MAIN STAGE****16:00 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**16:15 Für alle Besucher: Afterwork****MAIN STAGE****20:00 Ende des Service Summit 2023**



Service Summit Programm Tag 2

23.11.2023 MASTERCLASSES

MASTERCLASSES 09:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 9:30 Uhr - so kannst Du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MASTERCLASSES 10:30 Atelier Goldner: Umsetzung komplexer CC-Projekte - binnen 4 Wochen

VORTRAG

Die Einführung von CCaaS Projekten werden häufig als komplexe und langwierige Projekte verstanden. Doch selbst ein Unternehmen wie Atelier Goldner, das mit seinen eigenen 140 Mitarbeitern, sowie weiteren 180 Mitarbeitern bei verschiedenen BPOs agiert, hat die Einführung einer neuen CCaaS Lösung innerhalb von 4 Wochen geschafft. Und dabei deutliche Service-Verbesserungen erreicht. In diesem Vortrag zeigen wir auf, wie selbst komplexe CCaaS Projekte binnen 4 Wochen umgesetzt werden können.



René Jacobi
Diabolocom

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:00 Das Contact Center der Zukunft: Diese 6 Faktoren gilt es zu meistern

VORTRAG

Das außergewöhnliche an AI (abgesehen von der Tatsache, dass es die bisherigen Regeln in allen Branchen über Bord wirft) ist, dass es nicht der einzige Einflussfaktor in der Umgestaltung von CX ist. Nehmen Sie teil an unserer Analyse der größten Herausforderungen im Contact Center. Wir unterziehen den AI-Hype einem Realitätscheck, um am Ende beurteilen zu können - ist AI eine Herausforderung oder doch eine Lösung?



Julian Hertzog
babelforce

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:30 **ChatGPT & Beyond: die Zukunft der Kundenkommunikation**

 VORTRAG

Erschließe die Zukunft der Kundenkommunikation mit KI. Tauch ein in unsere Masterclass, um sowohl das Potenzial als auch die Grenzen von großen Sprachmodellen wie ChatGPT im Kundenservice zu erkunden. Erlebe eine Live-Demo anhand einer realen Kunden-Fallstudie, und bereite dich darauf vor, eure Strategien zur Kundenkommunikation neu zu definieren. Erlebe mit uns die Rolle von KI für transformative Kundeninteraktionen.



David Eberle
Typewise



Joshua Martic
DPD

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 12:00 **Durch effektives Customer Touchpoint Management Kundennähe und Loyalität schaffen**

 VORTRAG

Trotz der wachsenden Bedeutung der Customer Experience als Teil der Unternehmensstrategie fehlt es oft an grundlegenden Erkenntnissen, wie Customer Touchpoint Management im Tagesgeschäft erfolgreich umgesetzt werden kann. Tobias Lampe, Leitung der Studienkreis Online-Nachhilfe und Marie Pyko, Teamleiterin des Kundenservices beim Studienkreis, geben tiefere Einblicke, welche Touchpoints für Eltern mit schulpflichtigen Kindern im Kontakt mit Bildungsunternehmen am relevantesten sind und wie sich die Wahrnehmung im Verlauf der Customer Journey verändert. Die Touchpoints sind entscheidend für die Kaufentscheidung der Kunden und tragen zu ihrer langfristigen Bindung an Bildungsanbieter bei. Studienkreis ist seit 2011 Pionier und Marktführer in der Online-Nachhilfe.



Tobias Lampe
Studienkreis

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 12:30 **Mittagspause**

MASTERCLASSES 13:30 Impact of GenAI on your Workforce

 VORTRAG

GenAI wird die Arbeitswelt verändern... was aber ist der Impact auf die Mitarbeitenden und wie am besten damit umgehen? Wie identifizieren wir welche Aufgabe oder Rolle wegfällt, wer welche Schulungen und Trainings benötigt? In unserem Vortrag wollen wir uns dieser Thematik widmen und Beispiele erzählen, wie bei DHL über dieses Thema nachgedacht wird. Wir freuen uns auf eine rege Diskussion und Ihre/ eure Erfahrungen!



Jana Koch
DHL Consulting



Matthias Vollmert
DHL Consulting

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:00 Service Strategie im B2B Service

 VORTRAG

Ich spreche über die strategischen Möglichkeiten von B2B- Unternehmen, unabhängig von der installierten Basis im Servicegeschäft zu wachsen.



Stefan Goldschmidt
Goldschmidt Business
Service Consulting

Moderation



Steffi Landerer
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:30 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 16:15 Für alle Besucher: Afterwork

MASTERCLASSES 20:00 Ende des Service Summit 2023