



# Service Summit Tag 1

20.11.2024 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**  
*Service Summit*



**Nele Flach**  
*Service Summit*



**Novica Ilic**  
*Service Summit*

**MAIN STAGE**

**10:00 Kaffeepause**

Knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen des Service Summit

**MAIN STAGE**

**11:00 Expert:innenrunde Digitalisierung im Kundenservice**

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



**Adeline Gogosanu**  
*Siemens*



**Laura Lütkes**  
*E. Breuninger*



**Albert Klotz**  
*Parship Group*

*Moderation*



**Dr. Tim Wiegels**

## MAIN STAGE

### **11:45 Erlebnisreicher Omni-Channel-Kundenservice**

Die geschickte Verknüpfung unterschiedlicher Kommunikationskanäle für eine reibungslose und durchgängige Interaktion mit den Kunden. Welche spannenden Herausforderungen und Chancen bieten sich durch diese Kanäle?



**Sylwia Bischof**  
Zattoo



**Annika Kamlage**  
OBI next



**Irfan Hajdarevic**  
Deloitte



**Jörg Malang**  
DERTOUR Group

*Moderation*



**Sabrina Kraft**  
GROWTH

## MAIN STAGE

### **12:30 Mittagspause**

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service Summits

## MAIN STAGE

### **14:00 Service Summit Startup Awards Teil 1**

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!

*Moderation*



**Inken März**  
Service Summit  
Moderation

## MAIN STAGE

### **14:45 Kundenloyalität im Kundenservice**

Wie lässt sich eine herausragende Kundenbindung gestalten: Durch digitale Innovationen oder durch das emotionale Element im Kundenservice?



**Marie Pyko**  
Studienkreis



**Julia Scharnetzke**  
Miles & More



**Florian Schröder**  
StepStone  
Deutschland



**André Bopp**  
Deutsche Telekom

*Moderation*



**Johanna Ahrens**  
Cisco

## MAIN STAGE

### **15:30 Kaffeepause**

Knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen des Service Summit

**MAIN STAGE**    **16:00 Keynote**



**Marcus Nessler**  
*Samsung Electronics*

*Moderation*



**Inken März**  
*Service Summit*  
*Moderation*

**MAIN STAGE**    **16:30 Innovative Technologien im Kundenservice**

Wie können KI, Data Analytics und Big Data die Effizienz verbessern und gleichzeitig die Kundenerfahrung personalisieren?



**Dr. Tim Wiegels**

**MAIN STAGE**    **17:15 Unlock ‚Maintenance-Repair-Overhaul Data‘:  
Driving Value for Airline Customers**

Unsere Vision? Die Zukunft der Aviation Service Industrie durch intelligente Datennutzung umgestalten.

Wir sammeln und analysieren Daten entlang der Service-Wertschöpfungskette, um unseren Kunden einen echten Mehrwert zu bieten.



**Sven Dicke**  
*Liebherr Group*



**Thibaut Mielke**  
*Liebherr Group*

*Moderation*



**Inken März**  
*Service Summit*  
*Moderation*

**MAIN STAGE**    **17:45 Verleihung der Service Summit 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.

*Moderation*



**Inken März**  
*Service Summit*  
*Moderation*

**MAIN STAGE**    **18:00 Aftershow Lounge für alle Besucher:innen**

**MAIN STAGE**    **23:00 Ende der heutigen Veranstaltung**



# Service Summit Tag 1

## 20.11.2024 MASTERCLASSES

**MASTERCLASSES 08:30 Einlass**

**MASTERCLASSES 10:00 Digitale Warteschleife für 100% Erreichbarkeit im Servicecenter**

Weltneuheit! Die Digitale Warteschleife von ServiceOcean vermeidet Aufleger und Wiederwähler durch den optimalen IVR-Dialog und intelligente Rückruf-Varianten. Die Software nutzt neu Behavioral Science und Data Analytics für 85% Kostensenkung und sprunghaft mehr Erreichbarkeit.

Die Software ergänzt bestehende Warteschleifen, passt ohne IT-Schnittstelle zu jeder Telefonanlage/ ACD und ist in nur 4 Wochen eingerichtet.



**Dr. Alexander Schagen**  
ServiceOcean

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**MASTERCLASSES 10:30 Diabolocom Masterclasses**

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**MASTERCLASSES 11:30 Freshworks Masterclasses**



**Emina Biscevic**  
Freshworks

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**MASTERCLASSES 12:00 Zoho Corporation - Masterclasses**

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

## **MASTERCLASSES 12:30 Mittagspause**

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service Summits

## **MASTERCLASSES 13:45 AI im Service Management**

Im Bereich des Service Managements spielt künstliche Intelligenz eine zunehmend wichtige Rolle bei der Optimierung von Prozessen und der Steigerung der Effizienz. KI-basierte Lösungen ermöglichen es Unternehmen, ihre Außendienstmitarbeiter besser zu planen, Ressourcen effektiver einzusetzen und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu verbessern. In diesem Vortrag diskutieren wir die Vorteile, Herausforderungen und Zukunftsaussichten KI-basierter Technologien, die Unternehmen zum Beispiel bei der Optimierung der Einsatz- und Routenplanung unterstützen können.



**Dr. Maxim Wolf**  
IFS

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

## **MASTERCLASSES 14:15 Genesys Masterclasses**



**Michael Grün**  
Genesys

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

## **MASTERCLASSES 14:45 Aristech Masterclasses**



**Carolin Edler-Mende**  
Aristech

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

## **MASTERCLASSES 15:15 Kaffeepause**

Knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen des Service Summit

**MASTERCLASSES 15:45 Masterclasses Gevekom**

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**MASTERCLASSES 16:00 Botario Masterclasses**

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
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.

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**MASTERCLASSES 18:00 Aftershow Lounge für alle Besucher:innen**

**MASTERCLASSES 23:00 Ende der heutigen Veranstaltung**