



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

09:30 Eine Geschichte vom Fallen und wieder Aufstehen - Warum die S.OLIVER GROUP Kundenservice neu denken musste und wie sie „Verlorenes“ wieder zurückgewinnen will

Das Familienunternehmen sah sich in den letzten Jahren gleich mit mehreren Herausforderungen konfrontiert, welche gravierende Auswirkungen auf den Handelspartner hatten. Mit Willen, interdisziplinärer Kollaboration und der richtigen Technologie kämpft sich die Gruppe Stück für Stück zurück.

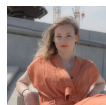


Julia Vornberger
s.Oliver



Pierre Hartmann
s.Oliver

Moderation



Inken März
Service Summit
Moderation

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?



Laura Lütkes
E. Breuninger



Adeline Gogosanu
Siemens



Albert Klotz
Parship Group



Benjamin Kook
*E.ON Energie
Deutschland*



Patrick Groene
Zendesk

Moderation



Dr. Tim Wiegels

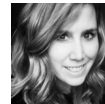
MAIN STAGE

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

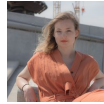
14:00 Service Summit Startup Awards Teil 1

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!



Peter Haitz
Proturity

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



Thomas Dittmar
FUCHS

Moderation



Johanna Ahrens
Cisco

MAIN STAGE

15:30 Kaffeepause

Knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen des Service Summit

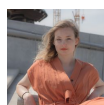
MAIN STAGE

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?



Sven Ley
DHL Deutsche Post



Marcel Salomon
GE Healthcare

Moderation



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.

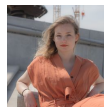


Sven Dicke
Liebherr Group



Thibaut Mielke
Liebherr Group

Moderation



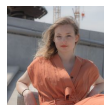
Inken März
Service Summit
Moderation

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 09:45 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 10:15 Effektive Maßnahmen gegen Personalmangel

Acht umsetzbare Lösungen für jeden Kundenservice.



René Jacobi
Diabolocom

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:15 Freshworks Masterclasses



Emina Biscevic
Freshworks

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:45 Zendesk - Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 12:15 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 12:30 Mittagspause

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

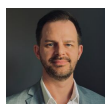
MASTERCLASSES 14:00 Microsoft Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:30 Genesys Masterclasses



Michael Grün
Genesys

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 15:00 Mit KI im Handumdrehen die IVR ablösen - Wie man das bestehende IVR-System schnell mit einem intelligenten KI-Agenten ersetzen kann und darauf aufbauend komplette Prozesse ablöst



Carolin Edler-Mende
Aristech

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 15:15 Kaffeepause
Knüpfte neue Kontakte zu den Besucher:innen des Service Summit

MASTERCLASSES 16:00 Botario Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 16:30 ZOHO Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 17:00 KI in Aktion: Praktische Anwendungen und AI Agent Assist im Überblick

In diesem Vortrag bieten wir einen spannenden High-Level-Überblick über die neuesten Entwicklungen der KI im Bereich Kundenservice in den letzten Monaten, Anschließend enthüllen wir, wie wir durch den Einsatz von KI unsere Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit unterstützen – und präsentieren Ihnen live einen beeindruckenden Anwendungsfall. Seien Sie gespannt!



Vicky Giourga
gevekom



Sebastian Becker
gevekom



Tobias Heinrich
gevekom

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

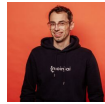
MASTERCLASSES 17:15 VIER Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 17:30 Moin.Ai Masterclasses



Johannes Hehr
moinAi

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 17:45 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