



Service Summit Tag 2

21.11.2024 MAIN STAGE

MAIN STAGE

09:15 Einlass

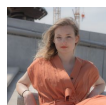
Unsere Türen öffnen um 9:15 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MAIN STAGE

10:15 Herzlich Willkommen

Eröffnung der Veranstaltung

Moderation



Inken März
Service Summit
Moderation

MAIN STAGE

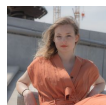
10:30 Customer Centric Care - Der Kunde im Mittelpunkt

Erfahrt welchen Ansatz Beiersdorf verfolgt den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. Von der Automatisierung bis zur Kollaboration.



Michael Raab
Beiersdorf

Moderation



Inken März
Service Summit
Moderation

MAIN STAGE

11:00 Die Kunst der Mitarbeiterführung

Wie wird das maximale Mitarbeiterengagement für ein unvergessliches Kundenerlebnis herausgeholt? Wie kann Digitalisierung dabei behilflich sein?



Karin Samsen
Siemens Healthineers



Ann-Katrin Benning
Nestlé



Melanie Bielefeld
TUI Group



Thorve Råker
Artivion

Moderation



Anika Tannebaum
GROW! PREMIUM
Customer Service &
Leadership Consulting

MAIN STAGE

12:15 Mittagspause

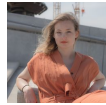
Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service Summits

MAIN STAGE

13:45 Service Summit Startup Awards Teil 2

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

14:30 KI und Voice AI im Kundenservice der Zukunft

Wie beeinflussen diese Technologien den Kundenservice? Welche Chancen bieten sie, welche Hürden sind zu überwinden? Können Self-Services und Chatbots den persönlichen Kundenkontakt ersetzen?



Heike Braun
Otto



Frank Nerlich
Dräger



Felix Wrobel
Ergo Group



Nick Rostalski
Tchibo MOBIL

Moderation



Anika Tannebaum
GROW! PREMIUM
Customer Service &
Leadership Consulting

MAIN STAGE

15:15 Beschwerdemanagement im Kundenservice

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



Markus Geisert
Sky Deutschland



Volker Mertens
Deutsche Bahn



Kai Fischer
LEW Service &
Consulting



Sören Weiss
Fujitsu Deutschland

Moderation



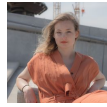
Andreas Kollnitz
CommuniGate
Kommunikationsservice

MAIN STAGE

16:30 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

16:45 Networking & Drinks für alle Besucher:innen

MAIN STAGE

20:00 Ende des Service Summit 2024



Service Summit Tag 2

21.11.2024 MASTERCLASSES

MASTERCLASSES 09:15 Einlass

MASTERCLASSES 10:00 Die fünf Dimensionen von erfolgreichem Kundenservice

Sind Sie bereit für einen Perspektivwechsel? Wir erkunden die dynamische Welt des Kundenservice von einer anderen Seite und beleuchten die Schlüsselbereiche Customer Experience (CX), Employee Experience (EX), User Experience (UX) und Service Design sowie Mystery Shopping und die Themen Trends und Innovationen. Anhand von Best Practices erklären wir, wie Sie Strategien zur Optimierung Ihres Kundenservice entwickeln können. Von der Analyse der Kundenerwartungen bis hin zur Gestaltung nahtloser Interaktionen und Services stellen wir inspirierende Beispiele vor und diskutieren, wie Unternehmen durch einen ganzheitlichen Ansatz ihre Servicequalität maximieren können. Folgen Sie uns in die Welt des herausragenden Kundenservice und lassen Sie sich von innovativen Ansätzen und bewährten Methoden inspirieren.



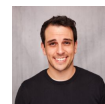
Uta Hümer
SKOPOS



Thomas Schmitz
SKOPOS



Martin Tabor
SKOPOS



Till Winkler
SKOPOS



Tobias Reiland
SKOPOS

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 10:30 Wie kann telefonischer Kundenservice Umsatz generieren und gleichzeitig Kosten einsparen? - Kundenservice 2.0

Wieso investieren Branchenführer in telefonischen Kundenservice und nutzen intelligente Rückrufe, wenn doch im Zeitalter des Internets Bestellungen online stattfinden und Self-Service der Gold-Standard ist? Warum nutzt BigTech intelligente Rückrufe im Service? Wie schafft Kundenservice einen positiven Business Case für Vertrieb? Erfahren Sie, wie erfolgreiche Unternehmen ihren Kundenservice in ein wahres Profit-Center verwandeln.



Ulf Kühnapfel
virtualQ

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:15 Five9 Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 11:45 kore.ai Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 13:45 Deloitte Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:15 Zoom Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 14:30 MUUUH! Next Masterclasses

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 16:30 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.

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

MASTERCLASSES 16:45 Networking & Drinks für alle Besucher:innen

MASTERCLASSES 20:00 Ende des Service Summit 2024