



# 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 „Eine Geschichte vom Fallen und wieder Aufstehen. Folgen und Lehren einer einseitigen Digitalstrategie“**

Das Thema behandelt unsere völlig aus dem Ruder gelaufene Einführung von SAP S/4, die Folgen und Lehren und wie wir uns als Gruppe da wieder rausgezogen haben.



**Pierre Hartmann**  
s.Oliver

*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

### **11:45 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

### **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 Mobilfunk

*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*

*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 10:15 Masterclasses - SKOPOS**

**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**