

Programm

23.11.2022 MAIN STAGE



MAIN STAGE

08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 8:30 Uhr - so können Sie schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und sich den besten Sitzplatz sichern.

MAIN STAGE

09:15 Herzlich Willkommen

(Vortrag auf Deutsch)

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Veranstalter



Thomas Promny
Service Summit



Nele Flach
Service Summit



Dorina Mielke
Service Summit

MAIN STAGE

09:30 Digitalisierung der Customer Operations bei Unilever – beleglos, automatisiert und in Echtzeit

(Vortrag auf Deutsch)

Eine beispielhafte Transformation in der Automatisierung und Digitalisierung von Datenverarbeitung, Entscheidungshilfen und Effizienzgewinnen entlang der Customer Operations für eine serviceorientierte und zuverlässige Kundenlogistik.



Andreas Bieda
Unilever Deutschland

Moderation:



Inken März
Service Summit Moderation

MAIN STAGE

10:00 Kaffeepause & Stadionführung

Eine besondere Sehenswürdigkeit Hamburgs, die auch die allermeisten Hamburger noch nie gesehen haben: Entdecke das Innenleben des Stadions des FC St. Pauli
Millerntour Kostenlose geführte Tour durch das Stadion
Treffpunkt: Vor dem Fahrstuhl im Messebereich

MAIN STAGE

10:30 **Geht Digitalisierung auch in postgelb? Und wo kann ich das heute schon sehen?**

(Vortrag auf Deutsch)

Für das Traditionsunternehmen Deutsche Post DHL Group ist die Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen ein Kernelement der Unternehmensstrategie. So werden ihre Serviceleistungen im Brief- und Paketbereich nutzerfreundlicher, ihr Qualitätsanspruch transparenter und die Sendungsinformationen für den Kunden unmittelbar zugänglich. Wie Salesforce und DHL gemeinsam die Digitalisierung im Brief- und Paketbereich realisieren, verraten Ihnen die Expert:innen. Sie zeigen unter anderem, wie das Team * vorhandene Daten wirksam einsetzt, um das Kundenerlebnis zu verbessern. * den Kundenservice mit Chatbot und Self-Service erweitert. * die Nachverfolgung von Postsendungen mit einem Matrixcode erleichtert. * den Einsatz von Technologien wie KI beabsichtigt.



Dr. Kathrin Götz
DHL Deutsche Post



Falko Burmeister
Salesforce

Moderation:



Inken März
Service Summit Moderation

MAIN STAGE

11:00 **Digitalisierung im Kundenservice**

(Vortrag auf Deutsch)

Wie verändert die Digitalisierung den Kundenservice? Welche Tools kommen zum Einsatz, wie sehen neue erfolgreiche Prozesse im Kundenservice aus? Eine Diskussion mit Expert*innen zum Thema.



Dr. Kathrin Götz
DHL Deutsche Post



Dennis Langlets
Lease a Bike



Daniel Penno
DPD Deutschland



Falko Burmeister
Salesforce

Moderation:



Anika Tannebaum
GROW! Customer Service & Leadership Consulting

MAIN STAGE

11:45 **Tiktok, Twitter & Whatsapp oder doch der gute alte Brief und das Telefon - welche neuen Kommunikationskanäle braucht der Kundenservice?**

(Vortrag auf Deutsch)

Führende Kundenserviceleiter und -leiterinnen diskutieren über Ihre Erfahrungen und Strategien.



Sarah Rojewski

Telefónica



Anna Röhrig

Glambou



Pascal Dué

HolidayCheck



Eva Milicic

PAYBACK



André Bopp

Deutsche Telekom



Oliver Viereck

Sky Deutschland

Moderation:



Zsafia Otte

Horváth

MAIN STAGE

12:30 **Mittagspause**

MAIN STAGE

13:45 **Service Summit Startup Awards**

(Vortrag auf Deutsch)

Hier sehen Sie innovative Startups, die schlaue neue Lösungen für digitale Innovationen im Kundenservice vorstellen. Die besten drei erhalten einen Service Summit Startup Award - Sie stimmen ab!



Aljoscha Niazi-Shahabi

botario



Florian Hutter

tellma



Malte Kosub

Parloa



Leon Hofmann

i2x

Moderation:



Inken März

Service Summit Moderation

MAIN STAGE

14:15 **Service is nothing without people**

(Vortrag auf Deutsch)

Die Herausforderungen unserer Kunden bewegen sich im Spannungsfeld aus Planen, Fertigen und Montieren, während gleichzeitig neue Aufträge akquiriert werden müssen. Wir unterstützen sie in der gesamten Prozesskette, denn wir geben ihnen viel mehr als nur ein Produkt. Wie kann die Digitalisierung uns bei der Gestaltung der Services der Zukunft sinnvoll unterstützen damit wir den hohen Serviceanforderungen gerecht werden? Und wie stellen wir den Menschen dabei in den Mittelpunkt?



Benjamin Gabel
Schüco

Moderation:



Inken März
Service Summit Moderation

MAIN STAGE

14:45 **Diskussion der Kundenserviceleiter und -leiterinnen**

(Vortrag auf Deutsch)

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



Sven Prehn
AB Enzymes



Guido Schenkel
EIGENSONNE



Arne Schöfeld
Bosch Service Solutions



Frank-Michael Pácser
ProSiebenSat.1 Media

Moderation:



Anika Tannebaum
GROW! Customer Service & Leadership Consulting

MAIN STAGE

15:30 **Kaffeepause & Stadionführung**

Eine besondere Sehenswürdigkeit Hamburgs, die auch die allermeisten Hamburger noch nie gesehen haben: Entdecke das Innenleben des Stadions des FC St. Pauli
Millerntour
Kostenlose geführte Tour durch das Stadion
Treffpunkt: Vor dem Fahrstuhl im Messebereich

MAIN STAGE

16:00 **Digitaler Customer Service – Voicebots schaffen eine neue User Experience und Kundennähe**

(Vortrag auf Englisch)

Die Technologie hat sich im Laufe der Jahre nicht nur ständig verbessert, sondern auch den Bereich des Kundenservice häufig verändert. Die Conversational AI-Technologie, insbesondere Voicebots, hat sich in den letzten Jahren so weit entwickelt, dass sie Unternehmen eine schnelle Skalierung ermöglicht. Begleiten Sie uns, wenn wir unseren praktischen Ansatz mit Transformationsbausteinen wie Voicebots und unseren KI- und Automatisierungstools vorstellen, mit denen wir die nächste Stufe der Kundenerfahrung erreichen können. Während dieses Vortrags werden wir auch Einblicke geben und die "Kunst des Möglichen" zusammen mit unseren wichtigsten Erkenntnissen demonstrieren sowie einen Einblick in unsere digitalen Labore für unsere zukunftsweisenden Entwicklungen geben.



Irfan Ali
Bosch Service Solutions

Moderation:



Inken März
Service Summit Moderation

MAIN STAGE

16:30 **Wie verändert die Digitalisierung die Arbeitswelt im Kundenservice?**

(Vortrag auf Deutsch)

Wie sehen die Kundenservice-Teams der Zukunft aus? Brauchen sie noch feste Standorte und falls ja, wo werden die sein?



Camelia Costea
TARGOBANK



Patrick Slavescu
Exporo



Tobias Gügel
Thermo Fisher Scientific



Annike Green
HubSpot



Andreas Kollmitz
home24

Moderation:



Rene Baumann

MAIN STAGE

17:15 Customer Service trifft Wandel

(Vortrag auf Deutsch)

Mit unserem Customer Service Team gestalten wir, wie unsere Geschäftskunden Interaktion und Lieferzuverlässigkeit erleben. Unser Ziel sind langjährige Geschäftsbeziehungen. Der Wandel in unserem Umfeld – gestörte Lieferketten, Nachfrageschwankung, Kosten- und Preisanstiege – stellen uns vor neue Herausforderungen. Unsere Lieferketten und Prozesse sind heute weniger berechenbar und müssen sich gleichzeitig schnell an den Wandel anpassen. Wo im Customer Service zuvor der Fokus auf Automatisierung lag, verschiebt er sich nun auf das Verstehen von sich verändernden Abläufen und Umständen. Begleiten Sie mich bei der spannenden Fragestellung, wie dies die Anforderungen an unser Geschäftsfeld und vor allem an unsere Mitarbeiter verändert.



Dr. Melanie Bloos
BASF

Moderation:



Inken März
Service Summit Moderation

MAIN STAGE

17:45 Verleihung der Service Summit Main Stage Speaker Awards

(Vortrag auf Deutsch)

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

18:00 Für alle Besucher: Afterwork

MAIN STAGE

23:00 Ende des Service Summit 2022

Programm

23.11.2022 MASTERCLASSES



MASTERCLASSES 09:45 Herzlich Willkommen

(Vortrag auf Deutsch)

Eröffnung der Masterclasses und Begrüßung

Moderation:



Steffi Landerer

Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 10:00 Erwartungshaltung vs. Realitätscheck: Konnte der Kundenservice die Erwartungen der deutschen Verbraucher in 2022 erfüllen und wenn ja, wie?

(Vortrag auf Deutsch)

Welche (neuen) Erwartungen haben deutsche Konsumenten in puncto Service? Und wie sieht es z. B. bei den neuen Kommunikationskanälen aus? Was ist wichtiger, eine gute Erreichbarkeit oder eine gute Beratung? Welche Aspekte des Kundenservice beeinflussen die Kundenzufriedenheit am meisten? Was sind typische „No-Gos“ im Umgang mit dem Kunden? Welche Erwartungshaltung haben die Verbraucher an die Antwortqualität oder das Einfühlungsvermögen der Kundenberater? Antworten auf diese und weitere Fragen bekommen Sie von Maturin Craplet, Geschäftsführer von „Gewählt zum Kundenservice des Jahres“, der anhand des Kundenservicebarometers 2022 (eine repräsentative Verbraucherstudie mit über 1000 Befragten) Antworten bringt. Im Zentrum des Vortrags stehen nicht nur die Erkenntnisse der Studie, sondern vor allem der direkte Vergleich mit der Realität. Mit Hilfe der Ergebnisse von über 5000 aktuellen Mystery-Tests, wird im Rahmen des Vortrags erläutert, inwieweit die Unternehmen den Ansprüchen der Verbraucher gerecht werden: wo sind die größten „Painpoints“ in der deutschen Kundenservicelandschaft, welche positiven Beispiele gibt es, in welchen (digitalen) Kanälen können Kundenserviceleiter:innen eher diese Erwartungen erfüllen und wie? Welche KPI's sind am wichtigsten und was müssen Kundenserviceverantwortliche umsetzen, um eine gute Servicequalität anzubieten.



Maturin Craplet

Armonia Deutschland

Moderation:



Steffi Landerer

Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 10:30 Kaffeepause

MASTERCLASSES 11:00 Automatisierung und hohe Kundenzufriedenheit müssen kein

Widerspruch sein

(Vortrag auf Deutsch)

Jede Anfrage bei Ihrem Kundendienst – egal ob per Telefon, Mail, Messenger oder in den sozialen Medien – sollte schnell und persönlich beantwortet werden. Mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI), Bots und automatisierten Workflows sind ein hoch skalierter Kundendienst und personalisierte Serviceerlebnisse für Ihre Kund:innen kein Widerspruch mehr. Lernen Sie in dieser Masterclass, wie Sie die Telefonie nahtlos in den Service integrieren, um Ihren Kund:innen effektiver zu helfen und deren Zufriedenheit zu steigern eine intuitive Service Console für schnelle Problemlösungen und produktivere Mitarbeiter:innen bereitstellen ein rund um die Uhr erreichbares Self-Service-Portal für häufig gestellte Fragen schaffen in einem KI-gestützten Prozess, Routineanfragen von einem Bot beantworten lassen, damit Ihre Beschäftigten mehr Zeit für die komplexeren Fälle gewinnen



Markus Ring
Salesforce

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 11:30 Was darf Ihre Erreichbarkeit heute noch kosten? Beste Kennzahlen trotz Kostensenkung im Service Center

(Vortrag auf Deutsch)

Was darf Ihre Erreichbarkeit heute noch kosten und wo liegt eigentlich das optimale Servicelevel? Erfahren Sie am Beispiel konkreter Kundenprojekte wie die neue Kombination aus Software & Consulting in wenigen Tagen garantiert eine starke Kostensenkung und gleichzeitig verbesserte Kennzahlen erreicht. Datenbasiert werden im Vortrag die Verbesserungen berechnet.



Dr. Alexander Schagen
ServiceOcean

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 12:00 Wie eine 360-Grad-Kundensicht die Customer Experience perfektioniert und Customer Care effizient macht
(Vortrag auf Deutsch)

Sowohl im Marketing als auch im Vertrieb ist eine Sache schon lange klar: Wer Kundschaft gewinnen möchte, muss wissen, was diese bewegt. Auch im Customer-Care-Bereich ist es wichtig, seine Kundinnen und Kunden zu kennen: vom Fulfillment-Status der letzten Bestellung bis hin zum kürzlich empfangenen Newsletter. Die Realität sieht bei vielen Unternehmen jedoch anders aus. Die Daten und somit die Historie von Leads und Kundschaft liegen häufig nicht zentral in einer Datenbank vor: Bestelldaten liegen im Shopsystem, Rechnungen oder der Fulfillment-Status im ERP, Stammdaten im schlechtesten Fall in einer lokal gespeicherten Excel-Tabelle. Eine schnelle Recherche, während zahlreiche Kundenanfragen ankommen oder der erboste Kunde gar ungeduldig am Telefon wartet, ist auf dieser Basis nahezu unmöglich. Customer-Care-Mitarbeitende brauchen also dringend eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kundinnen und Kunden – bestenfalls, ohne das System wechseln zu müssen! Die Lösung: Ein zentrales CRM, in das alle Kundenanfragen einlaufen und das gleichzeitig die Daten aus verschiedenen Systemen integriert. Mit dieser Grundlage kann die Zeit am Telefon dazu genutzt werden, die Person vom Service und vom Unternehmen zu begeistern. Aus dem ursprünglichen Beschwerdemanagement wird so die Generierung langjähriger Bestandskundschaft. Wie dies in Theorie und Praxis aussehen kann, zeigen Christian Hösbacher und Deniz Bergmann.



Deniz Bergmann
HubSpot



Christian Hösbacher
HubSpot

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 13:30 Service bei Schüco: Wie der Kundendienst immer mehr das Gesicht des Unternehmens wird
(Vortrag auf Deutsch)

Schüco ist Systemanbieter für Fenster, Türen und Fassaden. Mit weltweit 6.330 Mitarbeitern und globaler Kundschaft. Schüco schafft in diesem komplexen Service-Szenario erfolgreiche End-to-End-Prozesse. Wie? Das und mehr erfahren Sie von Birger Schröder (Schüco) und Sybit in diesem Vortrag: • Schüco Global Services - ein Überblick • Anforderungen an exzellenten Kundenservice heute • Systemgestützte Optimierung von kundenzentrierten Service-Prozessen bei Schüco - Einblick in die Systeme und ihre Vorteile • Mehrwert durchgängiger Service-Prozesse von der Serviceanfrage bis zum Technikereinsatz



Birger Schröder
Schüco International



Lars Frerking
Sybit

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 14:00 So bieten Sie überall den besten Service, vom Kontaktcenter bis zum Außendienst

(Vortrag auf Deutsch)

Durchgängige Serviceprozesse erfordern die reibungslose Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst. Denn Ihre Kund:innen erwarten trotz vieler Beteiligten eine maximale Transparenz und schlanke Abläufe von der Reklamationsbearbeitung bis zur Reparaturabwicklung. Lernen Sie in dieser Masterclass, wie Sie Field Service-Einsätze End-to-End durchführen: Von der ersten Anfrage im Kontaktcenter über Angebot und Beauftragung bis hin zur Durchführung vor Ort und Rechnungsstellung Ihre Außendienstmitarbeiter:innen jederzeit mit den Kolleg:innen im Büro vernetzen und so die Effizienz spürbar steigern die Qualität der Interaktion mit den Kund:innen vor, während und nach dem Einsatz erhöhen Ihr Backoffice entlasten, die Auslastung Ihres Servicepersonals optimieren und schneller auf notwendige Planänderungen reagieren können



Michael Grün
Salesforce

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 14:30 Wie KI für mehr Menschlichkeit im Contact Center sorgt

(Vortrag auf Deutsch)

Customer Journeys und Mitarbeiter Experience sind viel zu oft nur kalte Daten, bei denen es hauptsächlich um Geschwindigkeit und Effektivität geht. Dabei kommt die Menschlichkeit in unserer Kundenkommunikation zu kurz, und das spüren Kunden. Heute lösen wir das Paradox wie uns Maschinen und Künstliche Intelligenz zu mehr Menschlichkeit verhelfen können.



Sabine Gfroerer
Talkdesk

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 15:00 Kaffeepause

MASTERCLASSES 15:15 **Was unsere Kunden von Morgen erwarten**

(Vortrag auf Deutsch)

Welche Marktanforderungen müssen aus der Kundenperspektive erfüllt werden, welche technologischen Trends sind hierfür signifikant und auf was muss sich die Organisation vorbereiten?



Christian Huth
BAUR Versand

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 15:45 **SOUND OF SERVICE –Kundenzufriedenheit führt über die Ohren!**

(Vortrag auf Deutsch)

Euer Service ist hörbar ! Genau jetzt ! Hand aufs Herz: Wann habt ihr zum letzten Mal selbst bei Eurer Serviceline angerufen ? Entspricht das, was ihr dort hört, wohl noch dem eigenen Anspruch an Eure Service-Identität ? ...und noch viel wichtiger: Erfüllt das Hörerlebnis auch die Erwartungshaltung, die Eure Kunden an Euch haben ? In diesem Impuls-Vortrag lässt Euch Sebastian Hanfland von der Hanfland und Freunde GmbH aus Köln mit den Ohren Eurer KundInnen hören. Dabei zeigt er, wie Ihr z.B. die Kundenzufriedenheit in Eurem sprachbasierten Kundenservice - ganz ohne budgetintensive Technik – steigern könnt. Ihr bekommt wertvolle Impulse, um Euren Kundenservice zu einem echten Hörerlebnis zu entwickeln und so, "ganz nebenbei", Eure Service-KPIs zu verbessern. Anhand von klangvollen Beispielen, innovativen Projekten und (leider) auch echten Fails gibt Sebastian in einer klangvollen Runde, Aufschluss auf die Fragen: Wie funktioniert das Prinzip „Hören“ eigentlich im Service ? Akustische Service-Identität – was genau ist das ? Wie verkürzt man Wartezeiten "gefühl" ? Wie kann das Hörerlebnis "Abbrüche" und "Wiederwähler" reduzieren? Schnell umsetzen: akustische Benefits für Eure Service-Kontaktpunkte !



Sebastian Hanfland
Hanfland und Freunde

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 16:15 NPS als entscheidender Erfolgsfaktor für Service- und Produktverbesserungen

(Vortrag auf Deutsch)

Die Präsentation von P?UR, einem führenden deutschen Glasfaser Anbieter in Deutschland, befasst sich mit unserer Sichtweise wie ... • wir bei P?UR unser CEX Programm steuern • wir die Bedürfnisse und „Pain Points“ unserer Kunden erfassen • wir unsere Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns stellen • wir erfolgreich unsere Umternehmensgruppe aus Sicht der Kundenorientierung / - Fokussierung transformieren • wir die Erfolgskriterien für ein erfolgreiches CEX Programm einschätzen • wir die Auswirkungen auf den NPS, sowie auf unsere operativen Kernziele einschätzen



Carsten Hilbers
P?UR

Moderation:



Steffi Landerer
Service Summit Moderation

MASTERCLASSES 16:45 Verleihung der Service Summit Masterclasses Speaker Awards

(Vortrag auf Deutsch)

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.