

KI ist der Game Changer in Kundenservice und Vertrieb – steigern Sie jetzt die KI-Fitness Ihres Teams!

Moderation

Dr. Volker Kühn, Leiter IT Sicherheit und Zertifizierung, TÜV Rheinland Cert GmbH, Köln



Datensicher, unabhängig und der Konkurrenz einen Schritt voraus!

Digitale Souveränität ist möglich! Wie wir in Europa mit unseren datengetriebenen Geschäftsmodellen unabhängig bleiben können

Keynote

- Schaffung eines Ökosystems aus vernetzten Datenräumen, in dem Daten durch feste Standards und offene Schnittstellen miteinander verknüpft, sicher geteilt und einfach zwischen verschiedenen Infrastruktur-Anbietern portiert werden können
- Wie Sie diverse Anbieter kombinieren, Dienste an branchenspezifische Herausforderungen anpassen und Daten unter Einhaltung der europäischen Datenschutzgrundverordnung verarbeiten können
- Das Ziel: Auch in weltweiten Krisenzeiten mehr Stabilität in der Wertschöpfungskette und Fair Data Economy

Jan Fischer, Projektleiter/Coordinator, Gaia-X Hub Germany, München



Weniger messen, mehr wissen – Potenziale KI-gestützter Kontaktanalyse für das Qualitätsmanagement der Zukunft

- Qualitätsmessung: Möglichkeiten zur Reduzierung des Prüfaufwands, zur Vergrößerung der Datenbasis und zur Gewinnung zusätzlicher Erkenntnisse
- Kundenzufriedenheit: Automatisierte NPS-Prediction und zuverlässige Identifikation von Einflussfaktoren
- Beyond QM: Analyse von Treibern für AHT, Postroutings und Folgekontakte zur Kostenreduktion sowie zur Optimierung von Forecast und Steuerung

Sven Ley, Abteilungsleiter Qualitätsmanagement, und Sebastian Adelberger, Senior Spezialist Qualitätsmanagement, Deutsche Post, Bonn



What is in for me?



Nutzen Sie das Wissen im Raum! Diskutieren Sie mit den anderen Teilnehmern in kleinen Gruppen, welche KI-Tools diese kennen und nutzen, wie sie das Potenzial verschiedener Lösungen einschätzen. Entdecken Sie neue Einsatzmöglichkeiten und Perspektiven für die Zukunft. Was wird sich verändern?

Verschaffen Sie sich im Austausch mit den anderen Teilnehmern einen Überblick: Welche Ziele kann ich erreichen und welche Schritte muss ich als nächstes angehen?



Automatisierte nachhaltige Content-Erstellung im Microlearning – durch Gamification & tägliches Training zu 10% mehr Umsatz



- Wie schaffe ich es, Training durch KI zur täglichen Gewohnheit zu machen?
- Wie stelle ich sicher, dass Training mit einer Lernbeteiligung von über 95% pro Monat über Jahre hinweg passiert?
- Best-Practice-Beispiele: Durch automatisierte Lerninhalte-Erstellung zu 10% mehr Umsatz

Lukas Snizek, CEO, QuickSpeech, Gablitz



© www.studiogerat

KI in einem kleinen Customer Care Bereich – ist das wirklich rentabel?

- Warum haben wir uns mit KI am Arbeitsplatz auseinandergesetzt
- Wie sind wir vorgegangen und in welchen Einsatzfeldern wird die KI genutzt
- Fazit: Was ist der größte Kundennutzen und wie sind unsere nächsten Schritte

Dominic Rekofsky, Head of After Sales Service, SMEG Deutschland GmbH, München



Wie erstklassige CX entlang der gesamten Customer Journey gelingt

From legacy to legendary customer service - why AI powered transformation is your big bet

- Why it's important to think beyond your traditional competitors
- How to go from confusion to clarity in real-time
- Place your bet on AI before the stakes get too high

Paul Herman SVP, Global Digital Transformation, **sprinkl**, Portland



Neue Wege – AI-gestützte Digitalisierung der Customer Journey bei Samsung

- Kundenerwartungen im Wandel
- Mehrwert durch Angebote, die die Kunden nicht ausschlagen können
- Rolle der AI-Bots an und hinter allen Touchpoints

Marcus Nessler, Head of Customer Experience,
und

Tobias Simmon, Manager CX Digitalisierung, **Samsung Electronics GmbH**, Schwalbach /Ts.



KI-gestützte Customer Experience mit Wow-Effekt!

- Die Basics: Durchgängige und integrierte Prozesse mit Kundenintegration
- Analyse trifft Emotion: KI für tiefgründiges Kundenverständnis
- Digital verknüpft: Wie KI menschliche Interaktion ergänzt, nicht ersetzt

Marco Kaiser, Marketing & Customer Experience Director, **DPD (Schweiz) AG**, Buchs



Optimierte Customer Experience bei Helvetia Deutschland durch KI-gestützte Instrumente

- Intelligentes Peak- und Rückrufmanagement bei Anrufspitzen
- Zuverlässige Anliegen-Erkennung durch Einsatz eines Concierge-Bots
- Kompetenter Service durch unterstütztes Wissensmanagement

Simone Krüger, Projektleiterin Betriebsorganisation & Customer Journey Management, **Helvetia Versicherung**, Frankfurt/M.



Innovation und Transformation im Zeitalter der KI – der Faktor Mensch in der digitalen Welt

Keynote

- Über den Erfolg jeder Transformation entscheidet der Faktor Mensch
- Transformation ist kein Selbstzweck, sondern dient dem Geschäftserfolg
- Die Zukunft ist digital, aber die Welt bleibt analog

Wolfhart Kriskchke, **Branchenkennner, Technologie-Experte und Keynote-Speaker**, Frankfurt/M.



Melden Sie sich gleich an!
Holen Sie sich wichtige Quick Wins für Ihr Business.

Buchen Sie hier:  www.ccw.eu/anmeldung  +49 61 96/ 47 22-700

Für Teilnehmer des Inspirationstages ist der Messezutritt vom 27. bis 29. Februar der CCW 2024 inklusive! Sehen Sie live innovative Lösungen auf der größten internationalen Messe für innovativen Kundendialog!

Werfen Sie auch einen Blick auf das CCW Kongressprogramm unter www.ccw.eu/kongress

Termin und Veranstaltungsort:

Inspirationstag der CCW 2024
29. Februar 2024 in Berlin, ECC Sonnenallee 225,
12057 Berlin
Tel.: +49 30 6831-0, Fax: +49 30 6831-2345
www.estrel.com



02-9042

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.