

Agenda

09:00 - 09:30 Uhr	Registrierung & Showroom	
09:30 - 09:45 Uhr	Anmoderation	Kai Nörtemann (Head of Marketing infinit.cx)
09:45 - 10:15 Uhr	Vive la CX! AI first, human always – und warum die Zeit der Pilotprojekte abläuft (Keynote)	Stefan Grünzner (CEO infinit group)
10:15 - 10:45 Uhr	Customer First bei IONOS: Mit GenAI und klassischem Flow zur optimalen Kundenlösung (Praxisvortrag)	Martin Schmidt (Senior Projectmanager Strategy & Innovation IONNOS) & Svetlana Pavlova (Senior Consultant infinit.cx)
10:45 - 11:15 Uhr	Empowered Organisation: Ein Erfahrungsbericht aus dem Vodafone B2B Incident Management (Praxisvortrag)	Ahmed El-Bishbishy (Head of Technical Enterprise Service Vodafone) & Ralf Graf (Lead Consultant Advisory Practice infinit.cx)
11:15 - 11:45 Uhr	ROSE Bikes: Gangwechsel im Service Wie Rose Bikes mit Sprinklir und infinit.cx sein Contact Center in den nächsten Gang schaltet. (Praxisvortrag)	Tanja Brinckmann (Head of Customer Support & Service ROSE Bikes) & Daniel Vollmer (Director IT ROSE Bikes)
11:45 - 12:15 Uhr	Breakout-Diskussion #1	
12:15 - 12:30 Uhr	Vorstellung Showroom	PARTNER
12:30 - 13:30 Uhr	Mittagspause & Showroom	
13:30 - 14:00 Uhr	Vaillant Group Austria GmbH: Von der Routine zur Innovation Automatisierte Kundenservice-Prozesse bei Vaillant Austria (Praxisvortrag)	Michael Graffe (Country Manager IT Austria Vaillant Group Austria GmbH)
14:00 - 14:30 Uhr	1&1 (Praxisvortrag)	Michael Bohrsen (Head of Selfcare & Omnichannel Management 1&1 AG)
14:30 - 15:00 Uhr	Die Architektur des Erlebens: Zwischen Raum, Mensch und Code (Inspiration)	Florian Lechner (Dozent am Lehrstuhl für Bildende Kunst TU München) & Ralf Graf (Lead Consultant Advisory Practice infinit.cx)
15:00 - 15:30 Uhr	Breakout-Diskussion #2	
15:30 - 16:30 Uhr	Kaffeepause & Showroom	
16:30 - 17:00 Uhr	Deutsche Telekom Service GmbH: Outbound neu gedacht KI-gestütztes Messaging mit RBM & WhatsApp (Praxisvortrag)	Marcel Klein (Senior Product Manager Digital Messaging Innovation & Development Deutsche Telekom Service GmbH)
17:00 - 17:45 Uhr	futurelab - Let's build what's next (Innovation)	Stefan Kolle (Practice Head Advisory infinit.cx)
17:45 - 18:15 Uhr	Abschluss-Diskussion & Resümee	Kai Nörtemann (Head of Marketing infinit.cx)
18:30 - 00:30 Uhr	Abend-Event @ Herzogbar	