

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 IONOS) & 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 Sprinklr und infinit.cx den Kundenservice in den nächsten Gang schalten. (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 | Von der Wohlfühlzone in den Maschinenraum - 555 Tage KI bei der 1&1 AG (Praxisvortrag) | Michael Bohrsen (Head of Operations Service 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 & Resümees | Kai Nörtemann (Head of Marketing infinit.cx) |
| 18:30 - 00:30 Uhr | Abend-Event @ Herzogbar | |