

Agenda

09:00 – 09:30 Registrierung & Showroom

09:30 – 09:45	Anmoderation	KAI NÖRTEMANN, Head of Marketing, infinit.cx
09:45 – 10:15	Vive la CX! AI first, human always – und warum die Zeit der Pilotprojekte abläuft (Keynote)	STEFAN GRÜNZNER, CEO, infinit group
10:15 – 10:45	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	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	ROSE Bikes: Gangwechsel im Service Wie ROSE Bikes mit Sprinkl und infinit.cx sein Contact Center 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	Breakout-Diskussion #1	
12:15 – 12:30	Vorstellung Showroom	PARTNER

12:30 – 13:30 Mittagspause & Showroom

13:30 – 14:00	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	Von der Wohlfühlzone in den Maschinenraum – 555 Tage KI bei der 1 & 1 AG	MICHAEL BOHRSEN, Head of Operations Service Management, 1 & 1 AG
14:30 – 15:00	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	Breakout-Diskussion #2	

15:30 – 16:30 Kaffeepause & Showroom

16:30 – 17:00	Outbound neu gedacht – KI-gestütztes Messaging mit RBM & WhatsApp, Deutsche Telekom Service GmbH (Praxisvortrag)	MARCEL KLEIN, Senior Product Manager Digital Messaging Innovation & Development, Deutsche Telekom Service GmbH
17:00 – 17:45	Servus, ich bin Ella – wie man mit KI das Kundenerlebnis prägt (Praxisvortrag)	HAUKE JANSSEN, AI Lead, Münchener Verein
17:45 – 18:15	Abschlussdiskussion und Resümee	KAI NÖRTEMANN, Head of Marketing, infinit.cx

18:30 – 00:30 Abendevent Herzogbar