

Praxisvorträge (Teil 1)

09:50 **Offizielle Begrüssung**

10:00 **«Künstliche Intelligenz im Kundenservice der BLT Baselland Transport AG»**
Stephan Brode, BLT Baselland Transport AG

10:30 **«Effizienz und Kundenorientierung: Die neue Telefonie Touchpoint-Strategie der Groupe Mutuel»**
Samuel Borges, Groupe Mutuel

11:00 **«Wie die Migros Bank die Wünsche ihrer Kunden entschlüsselt»**
Antonio Zullino, Migros Bank

11:30 **«Die 4. Welle: IT Post stellt ihre Relevanz für die Zukunft sicher»**
David Buri, Post CH

12:00 **Stehlunch**

Speakers' Corner

13:00 «AI im Bereich Service Automation - Mehr als "nur" Retrieval Augmented Generation.»

Kevin Schnell, Head of Pre-Sales and Professional Services bei aiaibot

«KI entlang der gesamten Kunden- und Mitarbeiter Journey»

Barnabe Charmey, Senior Solutions Consultant bei Genesys

«Produktivitätsboost durch KI im Customer Service»

Armin Halluni, Business Development/Project Manager & Konstantin Schaller, Senior Consultant bei MS Dynamics 365 präsentiert durch HSO

«Cloud Contact Center & KI von VIER: Ein «perfect match!»»

Maarten Kronenburg, Head of Sales bei VIER

13:30 «The customer is always human»

Linus Strasburger, Commercial Account Executive & Daniel Müller, Enterprise Account Executive bei Zendesk

«Herausragender Customer Service und gesteigerte Effizienz dank Schweizer Conversational AI»

Normen Luettich, Head of Sales Solution Engineering bei Enterprise Bot

«KI ist kein Spielzeug - sollte sich aber so anfühlen»

Johannes Hehr, Chief Sales Officer bei moin.ai

«Transforming Customer Engagement: Das Potenzial der All-in-One CaaS-Plattform Sprinkl»

Remigi Rageth, Principal Solutions Consultant - Central Europe bei Sprinkl

Track 1

Track 2

14:00 «Swisscom als One-Stop-Shop für begeisternde Kundeninteraktionen: Ein Beispiel aus der Praxis.»

Dr. Kai Duttler, Management Consultant bei Swisscom

«Skalierung des Kundenservices auf einer Plattform: Effizienz und Wachstumssteigerung durch Automatisierung und KI mit Salesforce»

Tobias Triebe, Senior Account Executive bei Salesforce

«KI-Coaching für das Service Center»

Fidan Dina, Sales Account Manager bei Spitch

«Speech Analytics und Transcription - brauchen Sie das? Ein Praxisbericht von Helsana.»

Patrick Angehrn, Product Owner Realtime Interaction Management bei Helsana & Wolfgang Soritsch, Account Director Austria & Switzerland bei Verint

14:30 «GenAI im Customer Service»

Urs Bissig, Customer Service Solution Sales Manager & Ronny Muller, Senior Solution Consultant bei ServiceNow

«Digitale Warteschleife»

Max Spillmann, Team Lead New Business Schweiz bei ServiceOcean

Vorstellung Leistungsspektrum NICE

«Durchbruch der Mailbots - steigern Sie Ihre Kundenzufriedenheit und Effizienz um 50% - mit KI-basierter Automatisierung»

Peter Linnemann, Head of CX Software Sales bei Novomind & Sven Östlund, Market Lead Switzerland bei Tietoevry

Track 3

Track 4

Praxisvorträge (Teil 2)

-
- 15:00** **«Kundennutzen im Fokus bei der SmartIT: Optimierung der Customer Journey durch intuitives Self-Service-Portal»**
Thomas Graf & Phil Kiener, SmartIT
-
- 15:30** **«Gemeinsam mit Generativ AI zum Erfolg: Mensch und KI im Contact Center von Generali Schweiz»**
Luis Bosshard, Generali Schweiz
-
- 16:00** **«Die Reise zu herausragenden Kundenerlebnissen und gesteigerter Mitarbeitendenzufriedenheit bei Zurich Schweiz»**
Felicitas Bürgi, Zurich Schweiz
-
- 16:30** **«Digitalisierung des Kundenservices - Steigerung der Effizienz im Kundendienst bei Zünd Systemtechnik»**
Martin Lüchinger & Patrik Kobler, Zünd Systemtechnik AG
-
- 17:00** **Community Party**