



ONSITE EVENT:
**KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT –
INNOVATIONEN FÜR SERVICE & CONTACT CENTER**

Agenda 26. November 2024

- 09:30 Uhr **Check-In & Empfang mit kleinem Frühstück**
- 10:00 Uhr **Begrüßung und Vorstellung der ORBIS SE**
Dimitri Tsikes, Business Center Manager MS BC Service, ORBIS SE
Mathias Eggert, Business Center Manager MS BC Service, ORBIS SE
Andreas Krenz, Senior Account Manager, ORBIS SE
- 10:15 Uhr **Agents of Change: KI für eine neue Ära des Kundenservice und der Service-Exzellenz**
Tauchen Sie ein in die transformative Welt von Microsofts KI-Strategie. Erleben Sie, wie Agenten und innovative Technologien die Art und Weise verändern, wie wir arbeiten und interagieren.
Lutz Jannausch, Head of Cloud Solution Architects GPS, Microsoft Deutschland GmbH
- 10:45 Uhr **Kaffeepause, Networking & Expertengespräche**

► [Anmeldung](#)

Veranstaltungsort:

Microsoft Deutschland GmbH
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

Hotelempfehlung:

Motel One München-Parkstadt Schwabing
Anni-Albers-Straße 10
80807 München
Einzelzimmer: 99,00 EUR (OF)

[Fortsetzung auf nächster Seite](#)

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-633 | E-Mail: andreas.krenz@orbis.de

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.
Die Kosten für Reise, Übernachtung und sonstige
Aufwendungen müssen selbst getragen werden.





ONSITE EVENT:

KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT – INNOVATIONEN FÜR SERVICE & CONTACT CENTER

Agenda 26. November 2024

11:30 Uhr **Verbinden, Kommunizieren, Begeistern – Mit Dynamics 365 Contact Center**

Entdecken Sie die Zukunft der Kundenkommunikation mit D365 Contact Center. Erleben Sie, wie innovative Technologien Ihre Kundenbeziehungen transformieren können und Ihnen helfen, Service auf dem nächsten Level zu bieten. Treten Sie ein in eine Welt voller Möglichkeiten, um Ihre Kunden nicht nur zu erreichen, sondern sie zu begeistern.

Hueseyin Sahin, Technical Specialist – Dynamics 365 Business Applications, Microsoft Deutschland GmbH

Daniel Hotz, Technical Sales Manager for Business Applications, Microsoft Deutschland GmbH

12:10 Uhr **Intelligente Kontaktbearbeitung und Customer Service Automation**

Erfahren Sie von der Unternehmensberatung Dr. Fried & Partner, wie intelligente Kontaktbearbeitung und Customer Service Automation in Vertriebs- und Serviceorganisationen ein effizientes Management von Kundenanfragen ermöglicht. Gemeinsam mit dem Service-Verband KVD wurde zudem eine Umfrage zu „Customer Service Automation“ durchgeführt, deren wesentlichen Ergebnisse in diesem Vortrag vorgestellt werden.

Stephan Haller, Geschäftsführender Gesellschafter, Dr. Fried & Partner GmbH

► [Anmeldung](#)

Veranstaltungsort:

Microsoft Deutschland GmbH
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

Hotelempfehlung:

**Motel One München-
Parkstadt Schwabing**
Anni-Albers-Straße 10
80807 München

Einzelzimmer: 99,00 EUR (OF)

[Fortsetzung auf nächster Seite](#)

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-633 | E-Mail: andreas.krenz@orbis.de

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.
Die Kosten für Reise, Übernachtung und sonstige
Aufwendungen müssen selbst getragen werden.



Bilder: © Murrstock - stock.adobe.com



ONSITE EVENT:

KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT – INNOVATIONEN FÜR SERVICE & CONTACT CENTER

Agenda 26. November 2024

12:40 Uhr **Mittagspause**

13:40 Uhr **Smarte Services innerhalb von Dynamics 365
Customer Service und Field Service:
Der Schlüssel zur Mitarbeiterentlastung**

In diesem Vortrag erfahren Sie, wie die integrierten Funktionalitäten des Copilots in Dynamics 365 Customer Service und Field Service Ihre Mitarbeiter entlasten und die Effizienz Ihrer Serviceprozesse steigern können.

Jason Müller, Senior Technical Consultant, ORBIS SE

14:10 Uhr **Automatisierte Case-Kategorisierung bei STIHL**

In diesem Vortrag zeigt der weltweit führende Hersteller von Motorsägen und handgeführten Motorgeräten, wie künstliche Intelligenz (KI) zur Optimierung der Serviceprozesse eingesetzt wird. Der Fokus liegt hierbei auf der automatisierten Kategorisierung von Serviceanfragen, um die Effizienz zu steigern und Kosten zu reduzieren.

Sebastian Vonhoff, Gruppenleiter Relationship Management, ANDREAS STIHL AG & Co. KG

Gerke Jauch, Product Owner Global Support Reporting & Analytics, ANDREAS STIHL AG & Co. KG

14:40 Uhr **Kaffeepause, Networking & Expertengespräche**

[Fortsetzung auf nächster Seite](#)

► [Anmeldung](#)

Veranstaltungsort:

Microsoft Deutschland GmbH
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

Hotelempfehlung:

**Motel One München-
Parkstadt Schwabing**
Anni-Albers-Straße 10
80807 München

Einzelzimmer: 99,00 EUR (OF)

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-633 | E-Mail: andreas.krenz@orbis.de

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.
Die Kosten für Reise, Übernachtung und sonstige
Aufwendungen müssen selbst getragen werden.



Bilder: © Murrstock - stock.adobe.com



ONSITE EVENT:

KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT – INNOVATIONEN FÜR SERVICE & CONTACT CENTER

Agenda 26. November 2024

15:25 Uhr **Optimierung der Kundenerfahrung: Self-Service Portale und innovative Serviceprozesse**

Dieser Vortrag behandelt die Optimierung der Kundenerfahrung durch den Einsatz moderner Self-Service Portale. Es wird erläutert, wie die Case-Erstellung vereinfacht wird und die Kommunikation durch den Einsatz von Bots effizienter gestaltet werden kann. Zudem wird der praktische Einsatz von Künstlicher Intelligenz zur Verbesserung der Serviceprozesse und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit thematisiert.

Artur Wichmann, Competence Center Manager MS CC Portals, ORBIS SE

15:55 Uhr **Diskussion und Verabschiedung**

Haben Sie Fragen zu den Vorträgen oder an unsere Referenten? Gibt es noch weitere Themen, die Sie interessieren? Wir sind zum Abschluss unseres Events gerne für Sie da!

► [Anmeldung](#)

Veranstaltungsort:

Microsoft Deutschland GmbH
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

Hotelempfehlung:

Motel One München-Parkstadt Schwabing
Anni-Albers-Straße 10
80807 München

Einzelzimmer: 99,00 EUR (OF)

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-633 | E-Mail: andreas.krenz@orbis.de

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos. Die Kosten für Reise, Übernachtung und sonstige Aufwendungen müssen selbst getragen werden.



Bilder: © Murrstock - stock.adobe.com