

SERVICE EXCELLENCE DAY 06. JUNI 2024

SAMHAMMER
The Service Excellence Company



AI-ASSISTED WISSENS-EXCELLENCE

DIE ORCHESTRIERUNG DER
CUSTOMER JOURNEY

JETZT ANMELDEN

und am 06. Juni 2024 networken und
praktische Impulse erhalten



samhammer.de/service-excellence-day

SAMHAMMER
The Service Excellence Company

SERVICE EXCELLENCE DAY

Das Treffen der Servicebranche: Seit 20 Jahren und über 3.000 Teilnehmer netzwerken mit den Besten

COMMUNITY

Führungskräfte, Unternehmer, Experten, Entscheider, Macher, Erfolgsmenschen, Networker

DATUM & LOCATION

Donnerstag, 06. Juni 2024
Innovation Center BHS
Paul-Engel-Straße 1
92729 Weiherhammer

ANMELDUNG

Jetzt anmelden und einen unvergesslichen Tag erleben! Anmeldeschluss ist der 31. Mai 2024.

Anmeldung online unter:
samhammer.de/service-excellence-day



Early-Bird (bis 14.04): **449 €**

Regulär (ab 15.04): **549 €**



AI-ASSISTED WISSENS-EXCELLENCE

Die Orchestrierung der Customer Journey

Die Potentiale von KI und Large Language Modellen sind mittlerweile in aller Munde. Doch wie genau sieht die Umsetzung entlang der Customer Journey aus und wie schafft man es Wissen möglichst individuell und passgenau auszuliefern?

Wir gehen in die Tiefe und zeigen Ihnen, wie sie ai-powered Service Assistants aufbauen und in bestehende Infrastrukturen integrieren. Erfahren Sie, wo die Grenzen liegen, wie Sie menschliche Herausforderungen überwinden und welche Chancen sich für Ihr Unternehmen eröffnen.

Seien Sie unser Gast am Service Excellence Day 2024,

Herzlichst,

Thomas Hellerich
CEO

Annemarie Zink-Kunnert
COO

Ralf Greis
CSO



MANAGING DIRECTOR -
NEUROSCIENCE CONSULTING

DR. LAURA WÜNSCH

Die gestresste KI und der gelassene Wissenslogistiker

Menschen neigen aufgrund ihrer Neophobie und dem Bedürfnis nach Kontrolle dazu, Veränderungen, KI und Transformation abzulehnen. Service Desk Interaktionen können Machtgefühle auslösen, was zu Frustration und Konflikten führt. Laura Wünsch thematisiert in ihrer Keynote, wie man diese Herausforderungen nutzt: Gehirnhacking für Fokus, Gelassenheit in Konflikten und die Nutzung von positiven Worten, um Vertrauen und Verbundenheit zu schaffen. Ziel ist eine optimale Einbindung der KI in Serviceprozesse trotz menschlicher Herausforderungen.



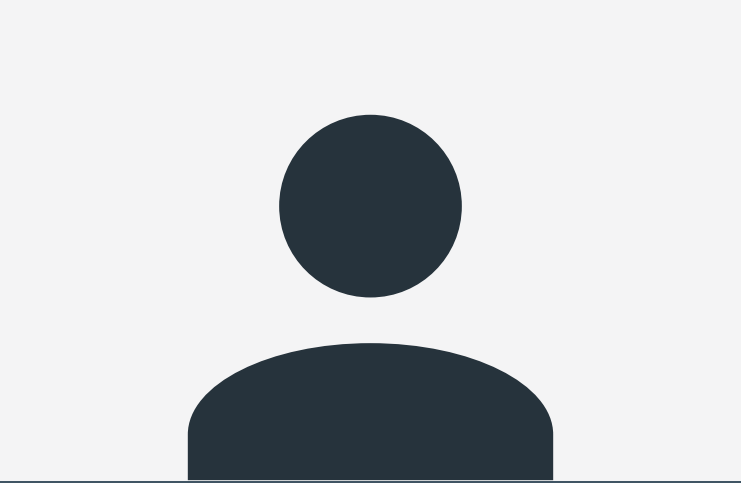
GENERAL MANAGER SMC -
MICROSOFT DEUTSCHLAND GMBH

OLIVER GÜRTLER

Künstliche Intelligenz: Ein Game Changer für den Mittelstand

Oliver Gürtler enthüllt die jüngsten KI-Innovationen und ihre bahnbrechenden Auswirkungen auf die Servicebranche. Begleiten Sie uns auf eine Entdeckungsreise, wie KI nicht nur die Effizienz revolutioniert, sondern auch eine unvergleichliche Kundenerfahrung schafft. Lassen Sie sich inspirieren und erfahren Sie, warum Künstliche Intelligenz als entscheidender Game Changer gilt – ein Vortrag voller Zukunftsvisionen und spannender Einblicke.





VORSTAND, COO

ANNEMARIE ZINK-KUNNERT

HEAD OF KNOWLEDGE EXCELLENCE SOLUTIONS

MARKUS SCHICKER

Projektreise ai-assisted Wissens-Excellence

Erhalten Sie Einblick in die Reise verschiedener (oder unterschiedlich ausgerichteter) Service Center für IT, Applikationen und internationale Portale, für Retailer, Maschinenbauer und auch direkt für Endkunden auf ihrem Weg hin zum (ai-)Assisted Service Center. Erfahren Sie, wie Künstliche Intelligenz und Open AI die Art und Weise, wie wir auf Informationen zugreifen, Wissen generieren und nutzen, grundlegend verändern und die Transformation erfolgreich machen können.

SEIEN SIE GESPANNT AUF UNSEREN SPECIAL GUEST

Innovation Spotlight: Die Customer Journey mit passgenauem Wissen bespielen

Noch dürfen wir es nicht verraten, aber freuen Sie sich auf spannende Einblicke in eine ganz persönliche Reise zu Service Excellence mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz und maßgeschneidertem Wissen. Erleben Sie eine Reise von Erfahrungen, über Erlebnisse, Innovationen, Ansprüchen, Hoffnungen bis hin zu neuen Ansätzen, geboren aus der Praxis.





JOHANNES WARTH

FAIRänderung oder manchmal kommt es anders, weil man denkt!

Mit diesem Vortrag führt Johannes Warth das Publikum in die Welt der Changeprozesse und Wandlungsräume ein. Streng nach dem Motto: „In einer Zeit, in der das einzig Konstante der ständige Wandel ist, braucht es ein hohes Maß an Offenheit und Gutwillen, um die Herausforderungen als Chancen wahrzunehmen.“ Vor allem aber wird das Publikum anhand eines einfachen Beispiels in die Gefühlswelt vieler Skeptiker und Wandlungsunfähiger hineinversetzt. Der Nachmittag wird auf jeden Fall beflügeln und den Horizont in Sachen FAIRänderung erweitern.

Johannes Warth
ERMUTIGUNG

MASTERCLASSES

Praxis-Insights der Experten

MASTERCLASSES



Head of Knowledge
Excellence Solutions
MARKUS SCHICKER

Senior Knowledge
Excellence Practitioner
CHRISTIAN GOTH



AI-assisted Service Center: Die (R)Evolution beginnt!

Wir enthüllen die transformative Kraft von Prompt Engineering und Wissens-excellence. Durchbrechen Sie die herkömmlichen Grenzen der Wissenssilos und definieren den Kundenservice in 24/7 neu.

Retrieval-augmented Generation im Service

Tauchen Sie ein in Technologie und Methode. Die Kombination aus generativer KI und dokumentierten Wissen sorgen für hochqualitative, konsistente und personalisierte Antworten auf Anfragen.

Head of Digital Solutions
MONIKA ARBTER-HUBRICH



Head of Solution Management
MANUEL LIEWALD

Mit KI zu Serviceinnovationen für die Finanzwelt

Die Zukunft der Customer Journey liegt auch für Banken in der Digitalisierung. Erfahren Sie anhand realer Praxisbeispiele, wie Sie mit innovativen KI-Lösungen Ihre Kundeninteraktionen optimieren können.

Geschäftsführer Fingentia GmbH
DR. CHRISTIAN KASTNER



KUNDENSTIMMEN UND IMPRESSIONEN

„Was ich wieder lernen konnte, ist was für tolle Unternehmen es gibt und wie aus einer guten partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Kunden und Serviceerbringer der richtige Mehrwert entstehen kann.“

Ole Behrens-Carlsson | Nortal AG

„Für mich ist der Austausch hier sehr wichtig, weil es eine Möglichkeit ist, sehr viele unterschiedliche Perspektiven, Impulse, Meinungen zu einem spannenden Thema zu bekommen.“

**Armin Lamers,
Lidl Dienstleistung GmbH & Co. KG**

Die Highlights aus dem letztem Jahr haben wir in einem Video fest gehalten. Werfen Sie einen Blick darauf und verschaffen Sie sich einen Eindruck.

Highlight Video 2023





LIVE GRILLEN UND FOOD TRAILER

Lassen Sie uns den Tag gemeinsam in entspannter Atmosphäre und bei guten Gesprächen direkt am idyllischen Ufer des Hammerweiher ausklingen. Frisch zubereitete Grillspezialitäten und handgemachtes Streetfood aus dem Foodtrailer entführen Sie auf eine kulinarische Reise der Extraklasse.

COCKTAILBAR UND DJ

Genießen Sie nach Einbruch der Dämmerung einen stimmungsvoll illuminierten Außenbereich, während unser DJ mit angenehmer Musik die Atmosphäre perfekt macht. Genießen Sie einen leckeren Drink an unserer Cocktailbar und nutzen Sie die Gelegenheit, das zu tun, was im hektischen Tagesgeschäft oft zu kurz kommt: Netzwerken, sich inspirieren lassen und eine unbeschwerte Zeit miteinander verbringen.





Anmeldung online unter:
samhammer.de/service-excellence-day

MELDEN SIE SICH JETZT AN!

Haben Sie Fragen zur Veranstaltung oder
wünschen Sie eine Reservierung für ein
Hotelzimmer?

Ich bin gerne für Sie da!

Nadine Federsel

 +49 961 389 39 1181

 serviceday@samhammer.de

