

# Speakers' Corner Präsentationen

**13:00** **The Rise of Agentic AI in CX and EX**  
*Barnabé Charmey, Senior Solutions Consultant & Elif Kaya, Solutions Consultant bei Genesys*

**Die Digitale Warteschleife**  
*Max Christian Spillmann, Team Lead New Business Schweiz bei ServiceOcean*

**Intelligenter Kundenservice mit Zendesk: KI in der Praxis erleben**  
*Marc Voigt, Solutions Consultant bei Zendesk*

**Microsoft Dynamics 365 Contact Center: KI-unterstützte Service-Teams für einen reibungslosen und effizienten Kundenservice**  
*Mauro Battaglia, Senior Solution Specialist Business Applications D365 bei Microsoft Schweiz GmbH & Linda Blum, Project Manager bei ELCA Informatik AG*

**13:25** **Von der Pilotfalle zur KI mit Plan**  
*Pascal Rosenberger, Senior AI Consultant bei Adnovum*

**Vorstellung Leistungsspektrum**  
*Fabian Eckerl, Sales Director bei Parloa sowie Chantal Regier, Director Business Development & Julian Schlütter, Growth Marketing Manager bei MUUUH!*

**Wissensmanagement in Echtzeit auch auf unstrukturierten Daten – für Kunden und Mitarbeiter**  
*Wolfgang Soritsch, Account Director bei Verint*

**Von OnPrem zu Cloud – Wie CXone Mpower die CX Transformation verbessert**  
*Albert Bossart, Sales Manager DACH bei NiCE*

Track 1

Track 2

**13:50** **Zukunftsweisender Kundenservice: Agentic AI als Game-Changer mit ServiceNow**  
*Bernhard Weiss, Customer Service Solution Manager & Ronny Müller, Senior Solution Consultant bei ServiceNow*

**Reden ist Silber. Verstehen ist Gold – Next Gen Speech Analytics als strategische Ressource im Kundenservice**  
*Fidan Dina, Account Manager bei Spitch*

**Von der Warteschleife zum Wow-Effekt: VoiceBot-Erfahrungen bei der UMB**  
*Thomas Schäfer, Head of Solution Consulting & Dominic Bögli, Product Manager Data & AI bei UMB*

**Schweiz ohne Berge? Udenkbar. Kundenservice ohne SAP? Auch.**  
*Jana Lea Hug, Solution Advisor für Customer Experience bei SAP Deutschland*

**14:15** **Agentic AI auf Schweizerdütsch**  
*Toni Ventura, Head of Sales bei Enterprise Bot*

**Shit in, shit out: Das Grundgesetz erfolgreicher KI-Projekte**  
*Timo Staub, Chatbot & Automation Professional bei aiaibot*

**CXA: Automatisieren, was zählt – smarte Erlebnisse statt Skripte, für echten Kundenmehrwert**  
*Nico Ackermann, Lead Solution Engineer & Mike Odekerken, Director Enterprise Sales D/A/CH bei Talkdesk*

**EnghouseAI and CxEngage: The Alliance to Reinvent the CX**  
*Dominik Adam, Solutions Engineer bei Enghouse Interactive*

Track 3

Track 4