

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 Schlüter, 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 Mpowers die CX Transformation verbessert

Albert Bossart, Sales Manager DACH bei NiCE

Track 1

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

Track 2

14:15

Agentic AI auf Schwiizerdütsch

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

Track 3

EnghouseAI and CxEngage: The Alliance to Reinvent the CX

Dominik Adam, Solutions Engineer bei Enghouse Interactive

Track 3

Track 4



= Farbe einstellen am Kopfhöher für den jeweiligen Kanal