



ONLINE EVENT:

EFFIZIENZ IM SERVICE DURCH OPTIMIERTE PROZESSE & KI

Agenda 13. Juni 2023

09:00 Uhr **Begrüßung und Vorstellung der ORBIS SE**

Andreas Krenz, Senior Account Manager, ORBIS SE

► [Anmeldung](#)

09:10 Uhr **Wie GPT basierte Copiloten Geschäftsprozesse revolutionieren**

Komplexe Kundenanfragen schon am ersten Arbeitstag lösen, Kundenmails vom CRM automatisch beantworten lassen – generative künstliche Intelligenz bietet großes Potenzial für effizientere Prozesse in jedem Unternehmensbereich. Erfahren Sie, welche Möglichkeiten heute schon zur Verfügung stehen und wie sich die Anwendung im Unternehmen zur Nutzung von ChatGPT als Privatanwender unterscheidet.

Tobias Röver, Go-To-Market Manager für Business Applications, Microsoft Deutschland GmbH

09:40 Uhr **Automatisieren Sie Ihr Service Center mit Hilfe der Microsoft Digital Contact Center Plattform**

Erfahren Sie mehr über die offene, erweiterbare & kollaborative Plattform für Omnichannel-Kundeninteraktionen über Sprache, Video, Social Media und andere Interaktionskanäle hinweg. Lernen Sie verschiedene Automatisierungsmöglichkeiten mit AI basierten Copiloten in Dynamics 365 Customer Service, Azure, Teams und Nuance kennen, um die Produktivität Ihrer Agenten zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Klara Borgmann, Go-To-Market Manager für Dynamics Customer Service, Microsoft Deutschland GmbH

[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.

Bilder: © Bartek - stock.adobe.com





ONLINE EVENT:

EFFIZIENZ IM SERVICE DURCH OPTIMIERTE PROZESSE & KI

Agenda 13. Juni 2023

10:25 Uhr **Kurze Erfrischungspause**

► [Anmeldung](#)

10:40 Uhr **ChatGPT im E-Mail-Fieber**

ORBIS hat eine innovative Lösung entwickelt, die es ermöglicht, E-Mails von Servicetickets mithilfe einer ChatGPT-Integration für Dynamics 365 automatisch zu beantworten. Dieser Chatbot ist kein Wunschtraum, sondern bereits Realität. Mit Hilfe seiner beeindruckenden Sprachverständnisfähigkeiten und seines umfangreichen Allgemeinwissens kann ChatGPT nicht nur auf interne Informationen in Dynamics zugreifen, sondern auch auf externes Wissen aus verschiedenen Quellen. Wir möchten Ihnen gerne in einer Live-Demonstration zeigen, wie ChatGPT E-Mails eigenständig beantworten kann.

Kai Pautsch, Presales Consultant, ORBIS SE

11:10 Uhr **Projekt-Showcase: Erfolgsgeschichten aus der Praxis**

Tauchen Sie ein in eine inspirierende Welt voller erfolgreicher Kundenprojekte! Unser Projekt-Showcase präsentiert Ihnen eine Vielzahl realisierter Projekte, die in verschiedenen Branchen und Bereichen beeindruckende Ergebnisse erzielt haben. Lassen Sie sich von innovativen Lösungen, kreativen Ansätzen und beeindruckenden Erfolgsgeschichten inspirieren.

Mehrere Referenten von ORBIS SE

11:55 Uhr **Kurze Erfrischungspause**

[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.

Bilder: © Bartek - stock.adobe.com





ONLINE EVENT:

EFFIZIENZ IM SERVICE DURCH OPTIMIERTE PROZESSE & KI

Agenda 13. Juni 2023

12:10 Uhr **Optimierung des Kundenservice durch Service-KPI-Tracking in Power BI**

Erfahren Sie, wie Sie mit Power BI Ihre Kundenservice-Kennzahlen verfolgen und analysieren sowie schnell auf Trends und Abweichungen reagieren können, um Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Wir zeigen Ihnen auch praxisnahe Tipps und Tricks, wie Sie Ihre Service-KPI-Daten in Power BI effektiv visualisieren und interpretieren können, um fundierte Entscheidungen zu treffen und langfristige Erfolge zu erzielen.

Jens Brinkschröder, Senior Business Process Consultant, ORBIS SE

12:40 Uhr **Diskussion und Verabschiedung**

Haben Sie Fragen oder möchten in eine tiefere Diskussion einsteigen? Dann ist jetzt der richtige Zeitpunkt. Wir sind für Sie da!

► [Anmeldung](#)

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

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.

Bilder: © Bartek - stock.adobe.com

