



DER SERVICE DER ZUKUNFT BEGINNT HEUTE

02. DEZEMBER 2025, 09:30 UHR

Microsoft Deutschland GmbH, Holzmarkt 2a, 50676 Köln

JETZT ANMELDEN!

Agenda

09:30 Uhr **Check-In & Empfang mit kleinem Frühstück**

10:00 Uhr **Begrüßung und Vorstellung von ORBIS und Microsoft**

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

Ermin Licina, Partner Development Manager, Microsoft Deutschland GmbH

10:20 Uhr **Keynote: Intelligenter Kundenservice – Symbiose zwischen KI und Mensch**

In seinem Vortrag zeigt Stephan Haller, wie Künstliche Intelligenz zu nachhaltiger Begeisterung bei Kund:innen beitragen kann. Erleben Sie, wie hybride Service-Ökosysteme aus menschlicher Kompetenz und KI eine echte Symbiose bilden und neue Maßstäbe im Kundenservice setzen. Diskutieren Sie mit, wie sich die Balance zwischen Menschlichkeit und Technologie erfolgreich gestalten lässt und wie daraus ein besonderes Kundenerlebnis entsteht.

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

10:50 Uhr **Kaffeepause, Networking & Expertengespräche**

11:35 Uhr **Agentic AI in Dynamics 365 – Neue Möglichkeiten für intelligente Geschäftsprozesse**

Agentic AI steht für eine neue Generation von intelligenten, autonomen Software-Agenten, die Geschäftsprozesse aktiv mitgestalten. Durch die Integration dieser Technologie in Dynamics 365 können Agenten Aufgaben selbstständig ausführen, Entscheidungen treffen und mit anderen Systemen interagieren. Dabei entstehen neue Möglichkeiten für Effizienz, Skalierbarkeit und Kundenerlebnisse. Erleben Sie, wie Agentic AI die Zukunft der Arbeit verändert und Unternehmen befähigt, intelligenter und agiler zu handeln.

Huseyin Sahin, Solution Engineer - AI Business Solutions, Microsoft Deutschland GmbH

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (681) 9924 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.





DER SERVICE DER ZUKUNFT BEGINNT HEUTE

02. DEZEMBER 2025, 09:30 UHR

Microsoft Deutschland GmbH, Holzmarkt 2a, 50676 Köln

JETZT ANMELDEN!

Agenda

12:15 Uhr **Von kleinen Schritten zu großen Sprüngen – Die Transformation des Service und After-Sales bei Eberspächer**

Erfahren Sie in diesem Vortrag, wie aus kleinen Optimierungen im Vertrieb eine ganzheitliche, digitale Prozessplattform entstanden ist. Durch gezielte Maßnahmen zur Effizienzsteigerung wurde der Weg für eine bereichsübergreifende Transformation im Service und After-Sales geebnet. Anhand praxisnaher Beispiele und innovativer Ansätze zeigen wir Ihnen, wie auch Ihr Unternehmen von diesem Wandel profitieren kann.

Lukman Ahmed, Head of After-Sales Business Unit Systems & Solutions, Eberspächer Climate Control Systems International GmbH

12:45 Uhr **Mittagspause**

13:45 Uhr **Next Generation Contact Center**

In diesem Vortrag stellen wir Ihnen die zentralen Bestandteile einer modernen Contact Center-Lösung vor, darunter Self-Service, KI-gestützte Kommunikation, Omnichannel-Integration und intelligente Automatisierung. Erfahren Sie zudem, wie Teams und Stakeholder gemeinsam nachhaltige Kundenerlebnisse und effiziente Serviceprozesse ermöglichen.

Thomas Rummel, Principal Business Process Consultant - Process Owner Digital Contact Center, ORBIS SE

14:15 Uhr **Einsatz von D365 Contact Center bei WILO – Erfahrungen und Lessons learned**

Der Einsatz des D365 Contact Centers bei WILO zeigt, wie moderne Kundenkommunikation effizient umgesetzt werden kann. Im Fokus stehen die Integration in bestehende Prozesse, die Nutzerakzeptanz und die Skalierbarkeit der Lösung. Die Erfahrungen aus dem Projekt verdeutlichen sowohl die Potenziale als auch die Herausforderungen bei der Einführung. Die Lessons Learned bieten wertvolle Einblicke für zukünftige Implementierungen.

Timo Veneman, Group Director Business Technology & Services Business Solution & Integration Global Information Management, WILO SE

Daniel Studnik, Head of Cloud CRM Processes, WILO SE

14:45 Uhr **Kaffeepause, Networking & Expertengespräche**

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (681) 9924 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.





DER SERVICE DER ZUKUNFT BEGINNT HEUTE

02. DEZEMBER 2025, 09:30 UHR

Microsoft Deutschland GmbH, Holzmarkt 2a, 50676 Köln

JETZT ANMELDEN!

Agenda

15:30 Uhr **Mit Change zu KI – die KI-Einführung in der Serviceorganisation**

Erleben Sie, wie Künstliche Intelligenz Ihre Serviceorganisation revolutionieren kann – und das schneller als gedacht! In unserem Vortrag zeigen wir Ihnen, wie gezieltes Change-Management den Weg zum nachhaltigen ROI ebnet. Victoria Hemsing zeigt Maßnahmen rund um Kommunikation, Schulung und Community. Seien Sie dabei und erfahren Sie aus erster Hand, wie Sie den Service der Zukunft mit KI schon heute erfolgreich gestalten.

Victoria Hemsing, Psychologin und Change Managerin, ORBIS Modern Work GmbH

16:00 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!

Come Together am Vorabend

Wir laden Sie herzlich am **01.12.2025 um 19:00 Uhr** zu einem gemeinsamen Abendessen ein. Nutzen Sie die Gelegenheit zum informellen Austausch und zum Kennenlernen der anderen Teilnehmenden.

Details zur Location folgen in Kürze.

Hotelempfehlungen in der Nähe

- NH Hotel Group, Holzmarkt 47, 50676 Köln
- Art'otel, Holzmarkt 4, 50676 Köln

Ansprechpartner: Andreas Krenz | Telefon: +49 (681) 9924 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.