

So etablieren Sie Schritt für Schritt

# Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt

Schaffen Sie innovative Kundenerlebnisse auf allen Kanälen

## Die Welt der Künstlichen Intelligenz

- Was kann KI – und was nicht?
- KI verstehen – mal nicht für Nerds und IT-Experten

## Front Runner in der Entwicklung und Nutzung

- Wer sind die Vorreiter?
- Was können wir von ihnen lernen?

## Passende Einsatzfelder für KI

- Hebel für Customer Experience erkennen
- Kundenfeedback aktiv einbinden

## Vorbereitung der Einführung von KI

- Datensätze systematisch erfassen und aufbereiten
- KI-Botschafter identifizieren und etablieren

Die Experten aus der Praxis



Hartmut Danielzick  
**AXA Konzern AG**



Verena Fink  
**Woodpecker Finch GmbH**



Armin Ledergerber  
**Swisscom (Schweiz) AG**

### Exklusive Praxisberichte

- ✓ Einführung und Einsatz Künstlicher Intelligenz bei der AXA AG
- ✓ Humane und Künstliche Intelligenz als Symbiose bei der Swisscom

Exklusiv am  
2. und 3. September 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

Kooperationspartner:

**CCV**  
Die Stimme der Branche.

## Kunden überraschen: Orientierung und Weitblick



Ihre Seminarleiterin:  
Verena Fink, Geschäftsführerin, **Woodpecker Finch GmbH**, Köln



Empfang mit Kaffee und Tee **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 **Herzlich willkommen**

- Begrüßung durch die Seminarleiterin und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

### 10.00 **Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt: Erfahrungen aus dem Silicon Valley**

- KI als Investorenliebling
- Macht durch Daten und Monopole
- Smart Home Shopping
- Monetarisierung von Communities
- Kanal Trends im Kundenkontakt
- Die menschliche Seite Künstlicher Intelligenz

11.00 Kaffee- und Teepause

### 11.15 **Front Runner in der KI-Entwicklung und -Nutzung**

- Google, Salesforce, Nvidia, Intel/Mobileye, Facebook, Tesla
- Was Sie von diesen Vorreitern lernen können

### 12.15 **Die Welt der Künstlichen Intelligenz entzaubern**

- Was kann KI und was nicht?
- KI mal nicht für große Tech- und Telko-Unternehmen
- KI als Hype – KI als machbares Hilfsmittel
- KI mal nicht für Nerds, IT-Experten und Uni-Professoren
- KI in der Praxis

13.00 Business Lunch

### 14.15 **Best Practice im Einsatz Künstlicher Intelligenz bei der AXA**

- Vom Plan zu den ersten Schritten: Lean und experimentelles Sondieren der geeigneten Lösung
- Risiko- und Kostenmanagement bei der KI-Einführung: ROI Erwartungen managen
- Anschaffungskosten, technischer Implementierungsaufwand, Training
- Fail Forward: Wunsch versus Wirklichkeit
- Kundenreaktionen und Lessons Learned



Hartmut Danielzick  
Bereichsleiter Tel. Kundenservice,  
**AXA Konzern AG**,  
Köln

15.45 Kaffee- und Teepause

### 16.00 **Boden bereiten: Datenschätze sortieren**

- Unstrukturierte Datensätze systematisch erfassen
- Customer Intelligence aufbauen
- Die Customer Journey transparent machen
- Hebel für Customer Experience identifizieren

### 16.45 **Kommunikative Einbettung im Unternehmen**

- Mitarbeiterorgen vorbeugen durch Aufklärung
- Änderungen schrittweise erfahrbar machen
- Mitarbeiterkompetenzen gezielt entwickeln
- KI-Botschafter identifizieren und etablieren

17.45 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together **ca. 18.00 Uhr**

### Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmern!

# Mit kleinen Schritten zum großen Sprung im Kundenservice

Ihre Seminarleiterin:  
Verena Fink

### 9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch die Seminarleiterin und Vorausschau auf den heutigen Tag

### 9.15 In fünf Schritten Künstliche Intelligenz im Unternehmen etablieren

- Gegen die Ressourcenfalle: Anliegen vor Technik
- Der kleine Wurm schmeckt am besten: Klein anfangen
- Ab in den Sandkasten: experimentell vorgehen
- Kontrolle ist besser: Transparenz in Algorithmen
- Willkommenskultur für Roboter: Aufklären und motivieren

### 10.15 Pilot identifizieren

- Systematisch ein geeignetes Testfeld identifizieren
- Hypothesen entwickeln
  - Projekt pitchen
  - Sponsoren finden

### 11.00 Kaffee- und Teepause

### 11.15 Einen Anfang finden im eigenen Unternehmen

- Ziele schärfen
- Knotenpunkte identifizieren
- Service-Prozesse unter die Lupe nehmen
- Kommunikationskanäle verknüpfen und ergänzen
- Kundenfeedback systematisch einbinden
- Datenströme bündeln und auswerten
- KI-Pilot planen, aufsetzen, begleiten

### 12.15 Business Lunch

### 13.30

### Humane und Künstliche Intelligenz als Symbiose im Kundendienst der Zukunft

- Einblick in die Potenzialidentifikation, die Entwicklung und den Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Kundendienst von Swisscom
- Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine als Erfolgsfaktor im Kundendienst von Swisscom
- Assistieren und Argumentieren von humanen Agenten mit Künstlicher Intelligenz im Kundendienst der Zukunft



Armin Ledergerber  
Product Manager Data, Analytics & AI,  
**Swisscom (Schweiz) AG**,  
Zürich



### 15.00 Kaffee- und Teepause

### 15.15 Von der Idee zum Experiment

- Die 5 Schritte in der Anwendung
- Praxisfälle im Sparring mit Teilnehmern

### 16.15 KI Stakeholder-Analyse

- Gegenüberstellung der Positionen im KI-Projekt von Nutzern, Champions, Sponsoren und Skeptikern
- Storytelling und Stakeholdermanagement

### 17.15 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

Abschlussdiskussion und Ende des Seminars  
**ca. 17.45 Uhr**

## CallCenterWorld-Akademie

### Call Center Know-how aus 1. Hand – von Praktikern für Praktiker!

Wir bieten Ihnen ein breites Weiterbildungsangebot, das Sie fit macht für modernes Kundenkontaktmanagement.

Kontaktieren Sie uns unter: +49 6196 4722-800 oder [www.ccw-akademie.de](http://www.ccw-akademie.de)

## Hartmut Danielzick

ist seit März 2016 in der **AXA Konzern AG** als Bereichsleiter tätig und ist Geschäftsführer der AXA Customer Care GmbH. In seiner Funktion berichtet er direkt an den Vorstand. In seiner Verantwortung liegen sämtliche In- und Outbound Aktivitäten via Telefon, E-Mail und aller neuen digitalen Touch Points zum Endkunden, Interessenten als auch mit allen Vertriebspartnern und Maklern. Derzeit stehen die Themen Digitalisierung und Verzahnung aller On- und Offlinekanäle im Fokus. Der verantwortliche Bereich stellt sich aus bundesweit vier Standorten zusammen mit insgesamt 26 Teams, 6 Abteilungsleitern und mehreren Spezialisten-Funktionen. Es werden alle Anfragen beantwortet und bearbeitet, dabei trägt Hartmut Danielzick auch dafür Sorge, die Weiterentwicklung der Bereiche voranzutreiben. Er gewann 2016 auf der CCW den CaT-Award zum Call Center Manager des Jahres.

## Verena Fink

ist Expertin für kundenzentrierte Innovation und künstliche Intelligenz an der Schnittstelle von Service, Marketing und Vertrieb. Sie hat viele Jahre in deutschen Managementteams gearbeitet und disruptive Veränderungen begleitet. Bei QVC, einem amerikanischen Handelskonzern hat sie in der Geschäftsleitung Operations verantwortet und mit 6 Millionen Kunden experimentiert, wie sich in Echtzeit durch Kundendaten Verkauf optimieren lässt. Für ihre Strategieberatung **Woodpecker Finch** pendelt sie heute zwischen San Francisco und Deutschland, um Impulse aus dem Silicon Valley für deutsche Unternehmen nutzbar zu machen.

## Armin Ledergerber

ist seit 2015 bei **Swisscom**, dem führenden Telekommunikationsunternehmen der Schweiz, tätig. Als Product Manager für künstliche Intelligenz arbeitet er mit Experten in den Bereichen Kundenservice, Data Science, Software und Business Process Engineering, an der Überführung der technologischen Entwicklungen im Bereich des maschinellen Lernens in konkrete Anwendungen für den Kundenservice der Swisscom. Armin Ledergerber studierte Betriebswirtschaft an den Fachhochschulen Luzern (BSc) und Zürich (MSc).

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis! Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Malena Palinski**

Tel.: +49 6196 4722-932

malena.palinski@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



# Zum Seminarinhalt

Die digitale Transformation im Kundenservice schreitet unaufhaltsam voran. Technische Innovationen bieten eine Vielzahl von neuen Möglichkeiten, mit Kunden zu kommunizieren. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist in aller Munde, verspricht er doch mehr Effizienz, Kostenersparnis und einen zeitgemäßen Customer Service.

Aber die Einführung Künstlicher Intelligenz will gut geplant sein. Sie wirft Fragen und Unsicherheiten auf.

Hören Sie in diesem Seminar, wie Sie den Weg für den Einsatz neuer Technologien bereiten. Erfahren Sie, von welchen Erfahrungen unsere Referenten bereits aus Ihrer Praxis berichten können und diskutieren Sie mit Referenten und Teilnehmern die wesentlichen Meilensteine.

Erwerben Sie die erforderliche Expertise, um mit dem Einsatz von KI auch Ihr Call Center zum „modernen Kundenservice mit WOW-Effekt“ zu entwickeln.

## Was Sie hier lernen

Unsere erfahrene Seminarleiterin Verena Fink wird in diesem Seminar den Hype um Künstliche Intelligenz für Sie entzaubern. Verständlich und praxisnah erfahren Sie, was KI heute schon kann - und was nicht. Sie identifizieren Einsatzmöglichkeiten und Grenzen und lernen, technische Möglichkeiten zu verstehen und mit ihnen zu experimentieren.

## Das nehmen Sie in Ihren Kundenservice mit

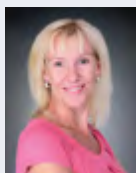
- ✓ Sie haben einen Überblick über die **Möglichkeiten und Grenzen von KI**.
- ✓ Sie wissen, welche **Schritte vor der Einführung** von KI erforderlich sind.
- ✓ Sie kennen die **Front Runner** in Sachen **KI-Entwicklung**.
- ✓ Sie starten mit einem eigenen und für Sie passenden **KI-Projekt**.
- ✓ Sie erhalten **Checklisten** für einen effektiven **Planungsprozess**.

## Zur Methodik

Das Seminar ist besonders praxisorientiert. Die beiden Erfahrungsberichte der Axa AG und der Swisscom geben Ihnen wertvolle Informationen zum Einsatz von KI in der Praxis. Der Workshop-Charakter der Veranstaltung ermöglicht es Ihnen vor Ort, Dinge auszuprobieren und Ihre Fragen zu stellen. Somit ist eine direkte Umsetzbarkeit des Erlernten in Ihr Customer Care Center gewährleistet.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



*Stefanie Wendt*

**Stefanie Wendt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

# Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt

## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Fach- und Führungskräfte** sowie **Abteilungsleiter** aus den Bereichen: **Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Telemarketing, Kundenservice, und Kundendienst**. Weiterhin angesprochen sind Projektmanager und Innovationsverantwortliche, die Künstliche Intelligenz in ihrer Organisation einfach MACHEN und EINFACH-machen wollen.

## ■ Termin und Veranstaltungsort

**2. und 3. September 2019 in Frankfurt/M.**

Fleming's Deluxe Hotel Frankfurt Main-Riverside  
Lange Straße 5-9  
60311 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 69 370030  
Fax: +49 69 37003-333  
E-Mail: frankfurt.riverside@flemings-hotels.com

09-87459



**CCW-Blog**  
News und Trends zu Call Center Themen!



Jetzt folgen!

 [www.ccw.eu/blog](http://www.ccw.eu/blog)  
 [www.twitter.com/callcenterworld](https://www.twitter.com/callcenterworld)

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel**, unter Berufung auf Management Circle, vor.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: **[www.managementcircle.de/09-87459](http://www.managementcircle.de/09-87459)**

PDF zum Ausdrucken: **[www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)**

E-Mail: **[anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)**

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

### Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar der CCW®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.695,-. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Bei Buchung des 2. Seminars der CCW®-Akademie erhalten Sie **€ 100,- Rabatt**, bei der 3. Buchung der CCW®-Akademie erhalten Sie **€ 150,- Rabatt**.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter **[www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)**



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: **[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)**