

# Service Summit Leaders 2026

## Tag 2

12.06.2026 MAIN STAGE

**MAIN STAGE 09:00** **Ankunft**

**MAIN STAGE 09:05** **Herzlich Willkommen**

 VORTRAG

**MAIN STAGE 09:15** **Future-proof CX: Wie sich Customer Experience Officer auf kommende Herausforderungen vorbereiten**

 VORTRAG



**Marcus Nessler**  
*Samsung Electronics*

**MAIN STAGE 09:45** **Masterclass 4**

 VORTRAG

Für eine intensivere Auseinandersetzung mit ausgewählten Themen bieten wir eine exklusive Masterclass an. Der thematische Schwerpunkt wird in Kürze bekannt gegeben und verspricht eine tiefgehende Analyse sowie praxisnahe Einblicke. Die Masterclass bietet eine einzigartige Gelegenheit, sich mit Experten und Gleichgesinnten in einem kleineren, interaktiven Rahmen auszutauschen

**MAIN STAGE 10:05** **Match-Making**

Zeit zum Netzwerken! Tausche dich außerhalb der Vorträge aus und knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen.

**MAIN STAGE 11:30** **Workshops**

 DISKUSSION

Um verschiedenen Themen zu vertiefen, werden mehrere Workshops parallel stattfinden. In Kleingruppen werden praxisnahe Themen erarbeitet. Die Teilnehmende erhalten wertvolle Impulse und Lösungsansätze, die sie direkt in ihrem Arbeitsalltag umsetzen können.

**MAIN STAGE 12:00** **Mittagspause**

## MAIN STAGE

 VORTRAG

### 13:00 **Veränderung beginnt in der Führung - Wie wir Changeprozesse erfolgreich gestalten**

Veränderung ist kein einmaliges Ereignis, sondern ein kontinuierlicher Prozess - und er beginnt immer an der Spitze. In dieser Keynote beleuchten wir, warum erfolgreiche Changeprozesse maßgeblich von der Führung abhängen und wie Führungskräfte als Treiber des Wandels agieren können.

Du erfährst:

- Warum Veränderung ohne Führung nicht funktioniert
- Welche Rolle Mindset, Kommunikation und Vorbildfunktion spielen
- Wie Sie Widerstände erkennen und in positive Energie umwandeln
- Warum Kundenzentrierung und Digitalisierung Schlüssel für nachhaltigen Erfolg sind

Mit praxisnahen Beispielen und konkreten Strategien erhaltst Du wertvolle Impulse, um Changeprozesse in Ihrem Unternehmen aktiv zu gestalten - mutig, klar und mit echtem Mehrwert für Dein Team und Deine Kunden.



**Madeleine Friedrich**

*mkk - meine  
krankenkasse*

## MAIN STAGE

 DISKUSSION

### 13:30 **Künstliche Intelligenz im Kundenservice**

In der heutigen, von Technologie geprägten Welt wird Künstliche Intelligenz (KI) zunehmend zum Schlüssel für die Transformation von Kundenservice und -erfahrung. In diesem Panel diskutieren Expert:innen aus der Branche, wie KI-gestützte Lösungen dazu beitragen können, die Effizienz zu steigern, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und personalisierte Erfahrungen zu schaffen.



**Sven Linkenbach**

*SIGNAL IDUNA Gruppe*



**André Siebert**

*Lufthansa Technik*

*Moderation*



**Andreas Kollnitz**

*CommuniGate  
Kommunikationsservice*