



Future Customer Interaction:

Die KI-gestützte Servicewelt
Erleben sie die Innovationen der Cisco Webex Plattform live.

19. Februar 2026 · 09.30 - 20.00 Uhr
The Westin Hamburg / Elbphilharmonie

AGENDA

● 09:30 Uhr

Anmeldung & Begrüßung

● 10:00 Uhr

Einführung / Strategie Cisco

Speaker: **Andreas Dehmer** (Vertriebsleiter Enterprise Nord/West, Axians), **Ulf Petersen** (Collaboration Architect/Leiter Competence Center Collaboration, Axians), **Eric Kirchner** (Partner Account Executive, Cisco) & **Abdul Iraqi** (Technical Solution Architect, Cisco)

Wir zeigen Ihnen, wie künstliche Intelligenzen ganzheitlich alle Aufgaben im Betrieb vereinfachen

- in der Bewältigung der Aufgaben mit Ihren Kunden
- in der Steuerung der Kommunikationsflüsse über alle Kanäle
- in der Auswertung und im Reporting
- in der automatisierten Adaption als selbstlernende Plattform

● 11:00 Uhr

Projekt ACO – Veränderung für die Zukunft

Speaker: **Ulf Petersen** (Collaboration Architect/Leiter Competence Center Collaboration, Axians) & **Andreas Bloch** (Consultant, Axians)

ACO ist ein weltweit führendes WaterTech Unternehmen, insbesondere für Regenwasser- und Abwassermanagement. Mit dem ACO WaterCycle steht ACO für professionelle Entwässerung, effizientes Reinigen und kontrolliertes Abgeben oder Wiederverwenden der lebenswichtigen Ressource Wasser. Die ACO-Gruppe ist in über 50 Ländern auf allen Kontinenten vertreten mit ca. 5500 Mitarbeitern weltweit. Für die zukünftigen Veränderungen in der Servicewelt war ACO auf der Suche nach einer Cloud basierten Kommunikationslösung. Hier die Projektstory – Von der Idee zur Umsetzung mit Einblicken in die Herausforderungen.

● 11:30 Uhr

RECOS IC – Das Allzweck-Tool für heterogene UC-Plattformen

Speaker: **Christian Stetter** (Senior Business Development Manager, RECOS)

Recos IC synchronisiert den Präsenzstatus zwischen Contact Center und Webex Calling, um störende Anrufe während aktiver Gespräche zu vermeiden. Zusätzlich stellt RECOS Kontakte zentral und systemübergreifend zur Verfügung.



Future Customer Interaction:

Die KI-gestützte Servicewelt

Erleben sie die Innovationen der Cisco Webex Plattform live.

19. Februar 2026 · 09.30 - 20:00 Uhr
The Westin Hamburg / Elbphilharmonie

12:00 Uhr

Mittagspause

13:15 Uhr

Future Customer Interaction- Beispiele für KI gestützte Kundenkommunikation

Speaker: Ulf Petersen (Collaboration Architect/Leiter Competence Center Collaboration, Axians), Andreas Bloch (Consultant, Axians) & Martin Ermel (Senior Consultant, Axians)

Verbinden Sie unterschiedlichste digitale Kanäle mit Webex Connect. Use Cases zum Anfassen.

14:15 Uhr

Kaffeepause

14:45 Uhr

Gesellschaftspolitische Dimensionen von KI

Speaker: Lena Teschlade (MdL NRW)

Künstliche Intelligenz verändert nicht nur Wirtschaft und Technologie, sondern auch die Grundlagen unserer Gesellschaft. Der Vortrag beleuchtet die Arbeit der EU-Etikette-Kommission und ihre Rolle bei der Entwicklung ethischer Leitlinien für KI. Ziel ist es, die Zuhörer für die gesellschaftspolitischen Herausforderungen und Chancen von KI zu sensibilisieren und einen Ausblick auf die europäische Strategie für vertrauenswürdige KI zu geben.

15:45 Uhr

Führung durch die Elbphilharmonie



17:30 Uhr

Dinner



AI Agent: Ihr AI Ansprechpartner für das Event – rufen Sie ihn an.

Tel.: +49 231 22304337 (temporäre Rufnummer)