

answers

2019

Zukunftsstrategien
des Kundendialogs



TAGESPROGRAMM VORMITTAG

- 10:00 Eintreffen der Gäste / Registrierung
- 10:30 **Begrüßung**
Thomas Dreikauss, Geschäftsführer der Sematell GmbH
- 10:35 **Ist das Prozess, oder kann das weg?
Routing neu gemacht!**
Karsten Benzin, Fachadministration ReplyOne,
envia SERVICE GmbH
- 11:15 Kaffeepause und Networking
- 11:45 **Die Knowledge Plattform als Basis für einen
erfolgreichen Omnichannel-Ansatz**
Sven Kolb, Managing Director der USU GmbH,
Geschäftsbereich unymira
- 12:15 **Intelligent, digital, automatisiert - so nutzen Sie
das Potenzial künstlicher Intelligenz im
Kundenservice**
Jochen Bedersdorfer, CTO der Sematell GmbH
- 12:45 Mittagessen und Networking

TAGESPROGRAMM NACHMITTAG

- 14:15 **Keynote: Bloß nicht zu kundenorientiert werden?
Der Mensch im Mittelpunkt der Digitalisierung!**
Stefan Osthaus, Geschäftsführer / Managing
Director, experience5 GmbH
- 15:15 **Die Zukunft des Kundenservice in der Energie-
wirtschaft – KI als zentraler Treiber für
Veränderungen**
Thomas Gschoßmann, Senior Manager,
Bearing Point GmbH
- 15:45 **Kaffeepause und Networking**
- 16:15 **Best-Practice-Vortrag Unternehmen**
N. N.
- 17:00 **Wrap-up und Networking**

Powered by

SEMATELL

Mit freundlicher Unterstützung von:

unymira USU

 **telegra**

Medienpartner:

CallCenter
PROFIT

MAGAZIN FÜR CUSTOMER
CARE MANAGEMENT
INTRE

TeleTalk
MAGAZIN FÜR CUSTOMER CARE & SERVICE MANAGEMENT

CallCenter
SQUT.
.....