

# 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**

*Programmänderungen vorbehalten!*

Powered by

**SEMATELL**

Mit freundlicher Unterstützung von:

**unymira** USU

 **telegra**

Medienpartner:

**CallCenter**  
WIRTSCHAFTSZEITUNG FÜR KUNDENSERVICE  
PROFI

MAGAZIN FÜR CUSTOMER  
CARE MANAGEMENT  
**INTRE**

**TeleTalk**  
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

CallCenter  
**SQUT.**  
.....