



Contact Center Summit 2022 Agenda

Session 1	Keynotes
Session 2	Strategie und Umsetzung
Session 3	Praxis Know-how

19. Oktober 2022

08:00 - 09:00	Willkommen in der Lobby - Begrüßung	
---------------	-------------------------------------	--

19. Oktober 2022

09:00 - 09:30	<p>Die Kunden werden immer anspruchsvoller - das Einfache können sie selbst!</p> <p>Prof. Dr. Gunter Dueck</p>		
09:30 - 10:00	<p>Die Renaissance der Kundenzufriedenheit</p> <p>Christian Steinl, Nice</p>		

10:00 - 10:30	<p>Mythos Automatisierung im Kundendialog - nicht digitalisieren geht nicht!</p> <p>Stefan Grünzner, infinit.cx</p>		
10:30 - 11:00		<p>Die Welt verändert sich ständig - wie Technologie ihrem Contact Center hilft Schritt zu halten</p> <p>Tobias Braun, talkdesk</p>	<p>Customer Experience State of the Art: Cloud-Migration ein nahtloser Prozess</p> <p>Andreas Mayr, Content Guru</p>
11:00 - 11:30			<p>Mangel an Softwareentwicklern: Wie "No-Code" das Contact Center der Zukunft prägen wird</p> <p>Julian Hertzog, babelforce</p>
11:30 - 12:00		<p>Symbiose zwischen CRM, Contact Center & Personaleinsatzplanung - wie PMU auf das richtige Pferd setzt</p> <p>Karl Ciarkowski, Odigo</p>	<p>Fakt statt Bauchgefühl: Optimierungspotenzial objektiv bewerten und realisieren</p> <p>Chris Karagiannis, NICE</p>
12:00 - 12:30			<p>Kommen Sie mit Ihren Kunden und Contact Center Agenten in die Cloud - Ihre Wettbewerber sind schon da</p> <p>Max Nötzel, Microsoft</p>
12:30 - 13:00		<p>End2End Customer Service - so gelingt die schnelle Kontaktaufnahme mit Hilfe von Chatbot & Co</p> <p>Sasan Naser Vafai, SAP</p>	<p>Kümmern Sie sich um ihre Mitarbeiter:innen! Technologie erledigt den Rest</p> <p>Marcus Wind, Odigo</p>

13:00 - 13:30	Mitagspause - Netzwerktische - Lobby - 1:1 Meetings		
---------------	---	--	--

13:30 - 14:00	<p>Contact Center: Das strategische Puzzlestück für Customer Experience?</p> <p>Prof. Dr. Nils Hafner, Hochschule Luzern</p>		
14:00 - 14:30	<p>Stimmt es eigentlich, dass guter Kundenservice unbezahlbar ist?</p> <p>Ralf Mühlhoyer, VIER GmbH</p>		
14:30 - 15:00		<p>Tba</p> <p>Jan Eger, Tchibo</p>	<p>Clever together - Das Contact Center als Insights-Quelle für Produktmanager</p> <p>Pia Jakobson, cxomni</p>
15:00 - 15:30		<p>Kundenzentrierung, wenn nicht jetzt wann dann</p> <p>Cyrill Luchsinger, Berater und Blogger</p>	<p>Seamless Integration - Warum die 360°-Sicht auf die Customer Journey essenziell für Ihren Kundenservice ist</p> <p>Stephanie Poreski, novomind</p>
15:30 - 16:00		<p>Die Stimme des Customer Service stärken. So findet sie Gehör im Customer Experience Universum</p> <p>Dr. Peter Pirner, CX-Talks Consulting & Podcast</p>	<p>Raus aus der Customer Service-Hölle mit der 5-Star-Service-Experience</p> <p>Benjamin Kunkel, SAP</p>
16:00 - 16:30	<p>Die Grenzen der integrierten Customer Journey</p> <p>Florian Riedl, EnBW</p>		

16:30 - 17:30	- Netzwerktische - Lobby - 1:1 Meetings
---------------	---

20. Oktober 2022

08:00 - 09:00	Willkommen in der Lobby - Begrüßung
---------------	-------------------------------------

19. Oktober 2022

09:00 - 09:30	KI, der bessere Kunden-Manager? Was kann KI heute schon leisten, was noch nicht, was zukünftig? Prof. Dr. Peter Gentsch, Hochschule Aalen		
09:30 - 10:00	Konkrete Einsatz Möglichkeiten von Conversational Ai im Contact Center Ingo Brod, Kore.ai Germany GmbH		
10:00 - 10:30		Conversational AI gegen den Fachkräftemangel - Erfahrungen unserer Kunden Ingo Brod, Kore.ai	Google-Bots gut einführen - mit Datenschutz, kontinuierlich getestet und optimiert Benjamin Gebauer, infinit.cx
10:30 - 11:00		Die Zukunft: KI steuert unsere Entwicklung Raphael Otto, Nice	Wo hilft Kolleg:in "Voicebot" wirklich? Ralf Nikolai, VIER
11:00 - 11:30			Umsetzen! So wird Sprachanalyse im Call Center erfolgreich Michael Paulus, paulusresult

11:30 - 12:00			So gelingt die Personalisierung der Automatisierung Christian Leibold & Steffen Biecker, infinit.cx
12:00 - 12:30		Wie KI für mehr Menschlichkeit im Contact Center sorgt Tobias Braun, talkdesk	
12:30 - 13:00			Automatisierung von Kundendialogen dank Chatbots Sophie Hundertmark, hundertmark Consulting

13:00 - 13:30	Mitagspause - Netzwerktische - Lobby - 1:1 Meetings		
---------------	---	--	--

13:30 - 14:00	Auswirkungen und Chancen von Web 3.0, Metaverse und Plattformökonomie auf Contact Center Hamidreza Hosseini, ECODYNAMICS		
14:00 - 14:30		Mitarbeiter- und Kundenerwartungen im Contact Center unter einen Hut bringen Tobias Braun, talkdesk	
14:30 - 15:00			Agenten motivieren & binden mit Sprachanalyse Michael Paulus, paulusresult
15:00 - 15:30		Arbeit ist kein Ort (mehr): remote work works Nina Müller, expertcloud.de	Service-Strategie: Kompass für CC-Technologie Entscheidungen Rémon Elsten & Daniel Stiefel, Forward Partners

15:30 - 16:00		<p>Microsoft Teams & Contact Center: Mit den richtigen Schnittstellen den Kundenservice optimieren</p> <p>Franziska Dempt, novomind</p>	<p>Die Superkraft des proaktiven Kundenservice - ein Richtungswechsel im Contact Center</p> <p>Julian Hertzog, babelforce</p>
16:00 - 16:30	<p>Customer Experience mit Biometrie, Cloud, Voice, Selfservice, Microsoft Teams - geht das überhaupt?</p> <p>Richard Breuer, Nuance Communications & Max Nötzel, Microsoft</p>		

16:30 - 17:30	- Netzwerktische - Lobby - 1:1 Meetings		
---------------	---	--	--