

## 12:30 Uhr Come Together

Zeiten	Forum 1	Forum 2	Forum 3
13:15 Uhr	<i>Begrüßung durch den Gastgeber</i> gevekom GmbH	<i>Begrüßung durch den Gastgeber</i> gevekom GmbH	<i>Begrüßung durch den Gastgeber</i> gevekom GmbH
13:30 Uhr	<i>Customer Experience 4.0 - so klingt der Service-Dialog der Zukunft.</i>  Andreas Reichert, MEDIA SOUND DESIGN S.L..	<i>Lasst den Kunden endlich kaufen!</i>  Markus Euler, Die Spielveränderer	<i>Come in and burn out war gestern - Die Candidate Journey eines CC-Mitarbeiters 2020.</i>  Udo Schüring, CC-CLUB UG
13:55 Uhr	<i>Der (wiss-)begierige Kunde – So können Sie Content-Marketing gezielt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit einsetzen</i>  Kerstin Timm, artaxo GmbH	<i>Nie wieder Kaltakquise – die Digitalisierung der Neukundengewinnung.</i>  Markus Grutzeck, Grutzeck-Software GmbH	<i>Wie das KANO MODELL direkt auf Ihren NPS einzahl.</i>  Bernd Engel, KANO4U
14:20 Uhr	<i>Chatbots und KI Und alles läuft von allein?</i>  Peter Samuelsen, Novomind AG	<i>Immer mehr Service Automation - Was erwarten Kunden eigentlich und wie gut ist mein Angebot heute?</i>  Ralf Graf, WOCAS GmbH	<i>Aktuelles aus dem Branchenverband (CCV)</i>  Sandra Fiedler, Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

## 14:45 Uhr Networkingpause

Zeiten	Forum 1	Forum 2	Forum 3
15:10 Uhr	<i>Mission: Digitalisierung der Kundenkommunikation</i>  Sarah Honne, Axa Konzern AG	<i>Onboarding – der Beginn einer gemeinsamen Reise!</i>  Anke Baron, BaronGeisler Management GmbH	<i>Künstliche Intelligenz vs. Mensch - Beziehungsstatus kompliziert?</i>  Julian Eckerle, Zendesk
15:35 Uhr	<i>Selbst Helden brauchen manchmal Hilfe: Mit integriertem Wissensmanagement den Omnichannel-Kundenservice meistern.</i>  Joel Eiglmeier, SABIO GmbH	<i>Vom Kundenservice zum Kommunikationserlebnis.</i>  Markus Stephan, next ID	<i>„Wie wirkt sich das veränderte Kundenverhalten auf das Verhalten Ihrer Agents aus? Eine Untersuchung auf empirischer Basis...“</i>  Mark Gutmann, Aspect Software GmbH
16:00 Uhr	<i>SALESplus3 - Effizienzsteigerung im Verkauf durch typgerechte Kundenansprache in Telesales, Service und Retention.</i>  Sven Beiling, junokai GmbH	<i>Recruiting war gestern! Was bedeuten Google, Facebook und Co. für eine erfolgreiche Mitarbeitergewinnung? (jetzt und in der Zukunft).</i>  Joachim Herrmann, jhe consult partner	<i>Noch mehr Ergebnis im Outsourcing – 3 konkrete Tipps für Ihr Vendor Management.</i>  Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG

# CUSTOMER EXPERIENCE DAY 2017

## 16:25 Uhr Networkingpause

optional - Standortbesichtigung

Zeiten	Forum 1	Forum 2	Forum 3
17:00 Uhr	<p><i>3-fach gewinnen dank perfekter Akustik! Zufriedene Mitarbeiter - neue Auftraggeber - erfolgreiche Unternehmen!</i></p> <p>Jens Bestmann, ProCom-Bestmann</p>	<p><i>Erfolgreiches Arbeiten mit Dialfire.</i></p> <p>Markus Koralka, Cloud IT Services GmbH</p>	<p><i>Smartphones, Social Media und Customer Care – Trends und best practices</i></p> <p>Sascha Hanisch, Mtel GmbH</p>
17:25 Uhr	<p><i>Orchestrierung der Kontakte im Omni-Channel: eliminieren - automatisieren – intensivieren</i></p> <p>Axel Gibmeier, Bucher + Suter AG</p>	<p><i>„co marketing“ kreativ und professionell umgesetzt</i></p> <p>Frank Just, tractique</p>	<p><i>“Wenn Omnichannel wirklich Kommunikation über alle denkbaren Kanäle bedeutet! NODA CC - die hoch innovative Call-Center-Lösung aus Moskau*“</i></p> <p>Tim Brendel, Softbcom Berlin GmbH</p>

## 17:50 Uhr Beginn der Abendveranstaltung

in der gevekom Summer-Lounge

