

CCT Solutions

User Conference 2019

Where Professionals Meet the Experts

Mittwoch- 8. Mai 2019 - Marriott Hotel Frankfurt

| | |
|-------------|--|
| Ab 9.30 Uhr | Empfang mit Erfrischungen - Kaffee, Tee, Säfte und kreativen, abwechslungsreichen Snacks |
| 10.30 | Begrüßung und Vorstellung Agenda und Referenten Uwe Kreuter & Stefan Kovacs, GF CCT Deutschland GmbH |
| 10.45 | Keynote: Kundenservice zum sich drüber freuen. Wie Unternehmen sinnvoll digitalisieren. „Was Kunden wirklich wollen, was Unternehmen glauben, was Kunden wollen, was Unternehmen sollten ...“ Prof. Dr. rer. Nils Hafner |
| 11.30 | Die Customer Service Bauanleitung: Wie man aus 658 Teilen einen funktionierende Customer Service erstellt Eine Schritt für Schritt Anleitung von der Vision/Strategie/Kundensicht, zu einem funktionierenden Organisationsgebilde . Technologie, Organisation, die sich aus der Customer Service Strategie ableitet. Harald Henn, Digital Customer Service und Contact Center Berater |
| 12.15 | Talkrunde - moderiert von Prof. Nils Hafner Teilnehmer: andere Referenten/ Aussteller (cognigy, DMS, Avaya, Harald Henn, Uwe Kreuter) |
| 12.45 | Mittagsbuffet „Deli Fresh“ |
| 13.30 | Robotic Automation in der Praxis, Projekte identifizieren, Erfahrungen aus Projekten Gunther Jahn, Geschäftsführer DMS |
| 14.00 | CCT Update - ContactPro 6.0 - Omnichannel Plattform & Unified Desktop Stefan Danz & Stefan Schneider von der CCT |
| 14.30 | Kaffeepause mit Erfrischungen - Kaffee, Tee, Säfte und kreativen, abwechslungsreichen Snacks |
| 14.45 | Avaya Update/Roadmap zu UC, CC, and more (Analytics, AI, ...) Bernd Kretschmann, Avaya & Daniel Homm, CCT |
| 15.15 | Conversational AI - wie kann man heute Kunden und Mitarbeitern natürliche Konversationen auf ihren bevorzugten Kanälen bieten Marc Schneider, Head of Business Development, Cognigy GmbH |
| 15.45 | *Wrap Up* - Fragen & Antworten/Zusammenfassung und Schlusswort |
| 16.00 | Networking & Ende der Veranstaltung |

<http://www.cct-solutions.com/de/user-conference>