



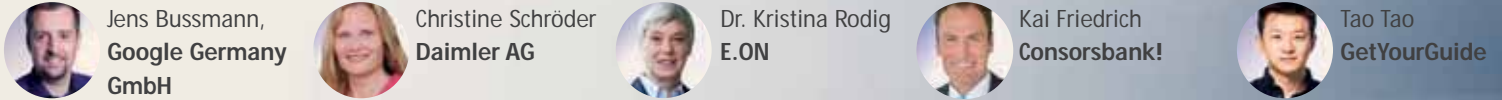
CCW 2017

Aus Liebe zum Dialog

19. Internationale
Kongressmesse für
Kundenservice, Kommunikation
& Contact Center

Veranstalter:
MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Keynotes von:



Digitale Kundenorientierung

Wie Sie Schritt für Schritt vorgehen

Zukunftsbild Kundenbedürfnisse

Was Kunden in Zukunft erwarten

Vertrauen schaffen

Wenn Schnittstellen vermehrt digital sind

Künstliche Intelligenz

Wenn Routineabläufe automatisiert werden

Kommunikation in Echtzeit

Wenn aus dem Call Center ein Omnichannel Center wird

Customer Touchpoints

Wie Kunden zielsicher erreicht werden

Customer Journey

Wie Kunden individuell begleitet werden



Innovationstag	20. Februar 2017
Kongress	21. - 22. Februar 2017
Inspirationstag	23. Februar 2017
Messe	21. - 23. Februar 2017
Berlin	Estrel Congress Center

**Preis-Special:
Rabatt von 250,- € für Mitglieder des callcenterforum.at**

Kooperationspartner:



Premium-Sponsor:



Haupt-Sponsoren:



Sponsoren:



CAI-Sponsoren:



Kongress

Seite

Grußwort	2-3
8 Gründe für Ihre Teilnahme an der CCW	4
Fachbeirat	5
Der Innovationstag	6-7
Der 1. Kongresstag	8-9
Der 2. Kongresstag	10-11
Der Inspirationstag und der CAT-Award	12-13
Impressionen	14-15

Messe

Seite

Die Messe 2016	16
Messe-Highlights	17-19
Sponsoren, Partner & Aussteller	20-35
Messebeirat	36
HR Experience Day	37
Ausstellerinformationen	38
Hallenübersicht	39
Anmeldung	40

Sehr geehrte Damen und Herren,

intelligent, vernetzt, sofort. Mit diesen Schlagworten lässt sich treffend zusammenfassen, wie sehr der digitale Wandel die Erwartungen von Konsumenten an die Kommunikation mit Unternehmen verändert hat. Der Umgang mit digitalen Assistenten und künstlicher Intelligenz etabliert sich immer mehr in unserem Alltag. Vom Wandel der privaten Kommunikation beflügelt, erwarten wir gleichartige Vereinfachungen auch im Kontakt mit Unternehmen. Doch in der Realität bieten Unternehmen häufig nur starre Servicekonzepte – noch.

Wie sehr diese Entwicklung mittlerweile auch Experten aus Kundenservice und Back Office erfasst hat, spiegelt sich im Programm der CCW 2017 wider: durch alle vier Tage ziehen **digitaler Kundenservice, vernetzte Serviceprozesse und künstliche Intelligenz** einen Faden. Nie zuvor wurde innovativer, begeisternder Kundenservice so sehr von Technologie beeinflusst wie heute. Willkommen in der Servicezukunft.

„Aus Liebe zum Dialog“, das Motto zur CCW 2017 wirbt für einen empathischen Umgang mit dem Kunden, denn das Technisieren von Serviceabläufen darf kein Selbstzweck sein. Sicher: Innovation darf dem Unternehmen dienen. Innovation muss aber vor allem konsequent aus Kundensicht umgesetzt werden. Die Akzeptanz und komfortable Adaption neuer Kanäle, Dienste und Formate durch den Kunden ist in unserer digitalen Service-Ökonomie die zentrale Herausforderung.



Die CCW ist nicht nur die internationale Leitveranstaltung für Experten aus Customer Communication, Customer Care, Contact Center oder Call Center. Die CCW ist ein Synonym für den **Kundenservice und -kommunikation von morgen.**

Wir freuen uns darauf, mit Ihnen die Weichen für Ihren zukunfts-sicheren Kundendialog zu stellen.

Auf Bald in Berlin,



S. Bauschert

Sigrid Bauschert

Vorstand

Management Circle AG



Nicole Wohnhaas

Nicole Wohnhaas

Senior Kongressmanagerin CCW

Management Circle AG

Herzlich Willkommen auf dem CCW-Planeten!

Ihre Branchen-Heimat bietet alles, um sich zu Hause zu fühlen.

Egal ob **Innovationen, Digitalisierung, Kundendialog, Personal oder Recht** – Sie finden garantiert zu Ihrem Thema passende Vorträge, Aussteller und Lösungen. Eingebettet zwischen **den Polen Kongress und Messe in Rot und Blau**. Natürlich treffen Sie wieder viele Branchen-Kollegen zum Netzwerken, genießen tolle Live-Specials und schnuppern internationale Luft. Sie werden sich auf der Reise durch die CCW wohl fühlen.

Damit Sie alle Bereiche der CCW bequem erkunden können, helfen Ihnen ab jetzt diese Themen-Icons.



Treffen Sie Vorstände, Geschäftsführer, Experten & Führungskräfte aus den Bereichen...

- Marketing / Vertrieb
- Kundenservice / Customer Care
- Contact Center Management
- IT / Web und Onlinemarketing
- Unternehmensentwicklung und -organisation
- Qualitätsmanagement
- Beschwerdemanagement
- HRM / Personalentwicklung

Freuen Sie sich auf Praxis-Referenten aus TOP-Unternehmen wie z.B.:

- Ars Electronica Futurelab
- AXA Konzern AG
- Book a tiger
- Borussia Dortmund GmbH & Co. KGaA
- Consorsbank!
- Daimler AG
- Delivery Hero Austria
- E.ON Energy
- FRIMA International AG
- GetYourGuide
- Google Germany GmbH
- Hochschule Hof
- IBM Research
- Mannheimer Morgen
- Marley Spoon
- RWE IT GmbH
- Scout24 group
- SIGNAL IDUNA Bauspar AG
- TU Braunschweig

Lernen Sie von den Besten: Unsere Referenten geben Ihnen spannende Einblicke in ihren Unternehmensalltag und freuen sich auf den Austausch mit Ihnen:



„Ich freue mich zu zeigen, wie es ein traditioneller deutscher Verlag erfolgreich geschafft hat sich zu einer Online-Company zu entwickeln und dabei seine Mitarbeiter mit auf diese Reise nimmt.“

Kai Loddenkemper, **Wer liefert was? GmbH**



„Die Kunst in der Personaleinsatzplanung ist immer die Planung des Unplanbaren.“

Ilona Weigand, **Power Service GmbH, Tochterfirma der Media Saturn Deutschland**



„Ich nehme Sie mit auf eine Zeitreise ins Jahr 2025. Auf einem faszinierenden Rundgang erläutere ich Ihnen wesentliche Zukunftsvisionen aus verschiedenen Branchen und beschreibe einen imaginären Tag im Jahr 2025 und die daraus entstehenden Anforderungen an den Kundendialog der Zukunft.“

Sven Gabor Janszky, **2b Ahead Think Tank**



„Vermutlich kann den Begriff Social Media kein Kundenservice-Verantwortlicher mehr hören. Auch nach all den Jahren sind die realen Auswirkungen auf den Kundenservice, speziell in Deutschland, nur schwer greifbar. Dennoch ist es wertvoll zu analysieren, wie uns 10 Jahre Facebook und 15 Jahre YouTube verändert haben. Denn nur wer die historische Entwicklung kennt, ist fit für die nächsten Herausforderungen unserer Branche.“

Florian Stöhr, **muuh! digital GmbH**



„Für Unternehmen bestehen oft große Unsicherheiten, was in Sachen E-Mail-Marketing, (Online) Marketing, Social Media, Cookies und Co. überhaupt erlaubt ist, dabei liefern diese erst den entscheidenden Vorteil: Passgenaues Zielgruppenmarketing ist elementar für eine erfolgreiche Kundenansprache und verspricht die bestmögliche Konversion und damit hohe Umsatzzahlen. Technische Möglichkeiten und rechtliche Hürden müssen dabei einander nicht ausschließen.“

Kathrin Schürmann, **SCHÜRMANN WOLSCHELD DREYER**



„Industrieunternehmen definieren sich zuallererst über die Exzellenz ihrer Produkte. In einem komplexen, internationalem Umfeld und in einem intensiven Wettbewerb kommt es aber immer mehr auf einen aktiven und effizienten Customer Service an. Ich zeige in meinem Vortrag auf, wie der Wandel von einer Sachbearbeitung oder Inendienst hin zu einem schlagkräftigen Customer Service funktioniert, welche Herausforderungen wir bewältigt haben und vor welchen wir noch stehen.“

Jenny Moflar, **FRIMA International AG**



Das macht die CCW so einzigartig und zum Branchentreff des Jahres für Sie:

Global

Mit mehr als 500 Kongressbesuchern, über 7.800 Messebesuchern und 270 Ausstellern aus über 20 Ländern ist die CCW der Branchentreff des Jahres. Mit internationalen Key Notes, der Simultan-Übersetzung des Kongressprogramms oder auch der International Plaza ist die CCW so international wie noch nie.

Zukunftsorientiert

Trend-Themen wie Digitalisierung und Künstliche Intelligenz ziehen sich durch alle vier CCW-Tage. Im erstmals stattfindenden Future Camp präsentieren sich Startups mit brandaktuellen Technologien und neuen Arbeitswelten. Trendforscher Sven Garbor Jantzky wird auf dem Kongress die Zukunft des Kundenservice aufzeigen.

Insights

Vier parallele Live-Besichtigungen, das LiveCallCenter oder auch das *TeleTalk*-Demoforum ermöglichen einen tiefen Einblick in das Tagesgeschehen des Kundendialogs von morgen.

Auf den Punkt

Stellen Sie sich Ihren individuellen CCW-Fahrplan mit einem Mix aus Kongress und Messe nach den eigenen Interessenschwerpunkten zusammen.

Exklusiv

Mit dem VIP-Paket genießen Sie als Kongressteilnehmer den Zugang zur VIP-Lounge und den Vorteil des kostenlosen WLAN-Zugangs.

Interaktiv

Formate wie die „Short Tracks“ mit Raum für Diskussion sowie der „Aktuellen Stunde“ im Kongress oder auch „Coaching Sessions“ und „Speed Dating“ in der Messe laden zum Mitmachen, Inspirieren und Querdenken ein.

Networking

Startups, Traditionsunternehmen oder Vereine – auf der CCW treffen Sie Macher des Kundendialogs aus allen Branchen und Unternehmensgrößen. Sie finden die geballte Power der Branche und erhalten einen kompletten Marktüberblick. Ob auf der CCW Party, der Verleihung des CAT-Awards oder bei „Wine and Talk“ – Erfahrungsaustausch und Networking auf höchstem Niveau stehen auf dem Programm.

Vernetzt

Vor, während und nach der CCW bleiben Sie immer topaktuell informiert.



Der CCW-Fachbeirat 2017: Unsere Qualitätsgarantie für Kompetenz, Aktualität und Praxisnähe



Simone Fojut
CallCenterProfi



Thomas Hohlfeld
Ribbon und Partner
GmbH



Andreas Klug
ITyX AG



Manuela Micheli-Liebsch
TeleTalk



Verena Fink
Woodpecker Finch
GmbH



Christian Hagemann
Prophete GmbH
& Co. KG



Markus Rebitzky
FRIMA Deutschland
GmbH



Antje Sawitzki
Transgourmet
Deutschland GmbH
& Co. OHG



Thomas Schmidt
ENTEKA Energie
GmbH



Klaus Schnurbus
EMC Experienced
Management
& Consulting



Manfred Stockmann
Call Center Verband
Deutschland e.V.



Rainer Wilmers
CosmosDirekt

»Die CCW ist ein idealer Event-Rahmen mit Fachkongress und Ausstellung, der die Call und Contact Center-Welt umfassend abbildet. Sie bietet jedem Besucher die Möglichkeit, das Beste für sich und sein Business mitzunehmen. Dafür stehen der Veranstalter, die Beiräte, Partner und Referenten.«

Simone Fojut

»Wer die Servicezukunft vorhersagen will, der schaut ins Silicon Valley zu den Algorithmen, die in 10 Jahren unsere Konsumströme steuern und unsere Arbeitswelt auf den Kopf stellen. Dazu eine Position zu finden wird spannend am INSPIRATIONSTAG.«

Verena Fink

»Denkwerkstatt, Technologieforum und Netzwerkplattform Nr. 1 der Branche: Wer Inspiration und Innovation sucht, von den Besten lernen möchte und sich gezielt über Leistungen, Lösungen und Anbieter informieren will, der darf auf der CCW 2017 nicht fehlen!«

Manuela Micheli-Liebsch

»Nicht kommunizieren geht nicht und richtige Kommunikation muss man können. Was richtig ist, das entscheidet der Kunde - und es gibt hier mehr als eine Antwort. Die Leitveranstaltung unserer Branche wird auch 2017 Antwortangebote machen und Inspirationen bieten. Ich freu mich drauf!«

Thomas Hohlfeld

»Getreu dem Motto „Aus Liebe zum Dialog“ werden Experten und Besucher diskutieren wie sich der Kundendialog in Zukunft entwickelt, welche Herausforderungen sich stellen und Ansätze und Lösungen aufzeigen.«

Thomas Schmidt

»Wenn Sie über Strategie, Design und Infrastruktur im Kundendialog und -service entscheiden, ist die CCW als Impulsgeber und Leitmesse Pflicht. Wenn Sie Ihre Erfolge sichtbar machen wollen, ist der CAT-Award die Kür.«

Klaus Schnurbus

Kreatives Denken und Arbeiten im Kundenservice

Vorsitz:

Christian Hagemann, Leiter Kundendienst, **Prophete GmbH & Co. KG**
 Markus Rebitzky, Leiter Vertriebsinnendienst, **FRIMA Deutschland GmbH**



ab 8.30 Uhr Registrierung und Empfang

9.10 Uhr Eröffnung des Innovationstages

9.20 Uhr **Social Media: Visionen und Illusionen**



- 10 Jahre Facebook, 15 Jahre YouTube
 - Auswirkungen auf den Kundenservice in Deutschland
 - Ableitungen für die nächsten Herausforderungen
- Florian Stöhr, Chef, **muuh! digital GmbH**, Osnabrück



9.50 Uhr **Hackathons als Innovationstreiber für Banken - ein Erfahrungsbericht**



- Hackathons: eine Übersicht
 - Beschleunige die digitale Transformation - Hack your Business, Culture and Technology
 - Ein Erfahrungsbericht: Der BNP Paribas International Hackathon
- Kai Friedrich, CEO, **Consorsbank! by BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland**, Nürnberg



10.20 Uhr **Customer Centric Organisation - Impulse aus dem Silicon Valley**



- Kundenzentrierte Innovationskultur bricht alte Strukturen auf
 - Lean Startup Ansätze für etablierte Unternehmen
- Verena Fink, Geschäftsführerin, **Woodpecker Finch GmbH**, Köln



10.50 Uhr Kaffee- & Kommunikationspause

11.20 Uhr **Künstliche Intelligenz in der RWE-Group: der smarte Umgang mit Kundenkorrespondenz**



- Serviceprozesse technisieren und beschleunigen
 - Routineaufgaben automatisieren
 - Konzentration auf Kundenanliegen
- Karin Hausdorf, Senior Inhouse Beraterin, **RWE IT GmbH**, Essen



11.50 Uhr **Best Practice Mobile - Intelligenter Kundenservice über Optichannel**



- Über die Umsetzung von Customer Experience Best Practices in aller Welt
 - Die Integration von Mobile Apps in den Kundenservice
 - Technische Trends im Kundenservice: Chatbots, Robots, Watson und virtuelle Assistenten
- Heinrich Welter, Vice President Sales und General Manager Deutschland, Österreich, Schweiz, **Genesys Telecommunications Laboratories GmbH**, München



12.20 Uhr **Customer Service - USP in a startup**



- We want to delight the customer in every way
 - Our mission: to reinvent the food supply chain
 - The special relationship to our customers
- Dana Coutant, Customer Care Lead US, **Marley Spoon**, New York

Vortrag in
englischer
Sprache



12.50 Uhr Gemeinsamer Business Lunch

14.00 Uhr

Parallele Live-Besichtigungen

Schauen Sie über den Tellerrand und lernen Sie von anderen Unternehmen!

Wählen Sie eine der vier Besichtigungen nach Ihrem individuellen Interessenschwerpunkt. Erfahrungsaustausch auf hohem Niveau & Networking steht auf dem Programm!

Da die Teilnehmerzahl je Besichtigung begrenzt ist, lassen Sie sich schnellstmöglich für Ihr Wunschunternehmen vormerken.

14.00 Uhr Gemeinsamer Transfer zur Live-Besichtigung (Treffpunkt Hotel Lobby)



1. Hinter den Kulissen des Technologie-anbieters: Ubermetrics Technologies GmbH



Max. 20 Teilnehmer!

Ihre Kunden kommunizieren auch außerhalb der von Ihnen kontrollierten Social Media Kanäle. Wir möchten Ihnen bei dieser Besichtigung zeigen, wie Sie mithilfe von Ubermetrics Media Intelligence Tool diese Kommunikation finden, analysieren und darauf reagieren können. Erkennen Sie insbesondere durch aktives Zuhören und Benchmarking frühzeitig Problematiken, um bereits heute Wissen aufzubauen und passende Reaktionen vorzubereiten. Wir zeigen Ihnen, wie es geht!

2. Hinter den Kulissen des Startups: GetYourGuide



Max. 40 Teilnehmer!

In der Besichtigung bei GetYourGuide blicken Sie hinter die Kulissen eines stetig wachsenden startups. In kleinen Teams werden wir den Agenten über die Schulter schauen und Einblicke in den Recruitingprozess und die Ausbildung der neuen Agenten bekommen. Freuen Sie sich darauf, die „Startup-Luft“ zu schnuppern und die ganz besondere Arbeitsatmosphäre kennenzulernen.

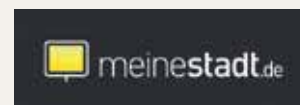
3. Hinter den Kulissen des größten Touristik-unternehmens der Welt - der TUI



Max. 40 Teilnehmer!

Was ist eigentlich notwendig, um den heutigen Ansprüchen der Kunden an eine Reise Website gerecht zu werden? Wie viele Personen bedarf es dafür und welche Ideen setzen sich durch? Diese spannenden Fragen möchten wir Ihnen live im E-Commerce Bereich der TUI Deutschland beantworten.

4. Hinter den Kulissen des Jobportals: meinestadt.de



Max. 15 Teilnehmer!

meinestadt.de bietet den führenden regionalen Stellenmarkt in Deutschland und bringt Unternehmen und Bewerber zusammen - schnell, effizient und mobil. Dabei sind wir nah am Nutzer und unterstützen ihn bei seiner Karriere und allen großen Entscheidungen im Leben. Erfahren Sie bei Ihrem Besuch in unseren Räumlichkeiten, welche Möglichkeiten Unternehmen haben, den passenden Bewerber zu finden. Im Side by Side bekommen Sie live mit, welche Herausforderungen Unternehmen haben, den richtigen Mitarbeiter zu finden.

17.45 Uhr Transfer zum Estrel Congress & Messe Center

ab 18.00 Uhr **CCW Wine & Talk**
Lassen Sie den Tag im Dialog ausklingen!



Die digitale Zukunft im Kundenservice

Vorsitz:

Thomas Hohlfeld, Geschäftsführer, **Ribbon und Partner GmbH**

Rainer Wilmers, Geschäftsführer, **CosmosDirekt**



ab 8.30 Uhr Registrierung und Empfang

9.10 Uhr Eröffnung der CCW 2017

9.30 Uhr **Kundendialog 2025**

- Kundendialog nach der „Act like lovers do“-Strategie
 - Die CRM-Strategien der Zukunft: „Ökonomie der Anerkennung“ und „Trust-Center-Prinzip“
 - Herausforderung an die Kundendialogbranche: Werdet „Google-plus“!
 - Marketing im Web 3.0
 - Zukunftschance: Intelligentes Touchpointmanagement
- Sven Gabor Janszky, Trendforscher und Chairman, **2b Ahead Think Tank**, Leipzig



10.30 Uhr **Best Customer Experience bei Daimler**

- Digitale Transformation
 - Personalisierte Services weltweit zu jeder Zeit
 - Aktuelle Herausforderungen
- Christine Schröder, Director IT Global Service and Parts, **Daimler AG**, Stuttgart



11.00 Uhr Kaffee- & Kommunikationspause

11.30 Uhr **Praxisbeispiel: Ein Digitaler Assistent auf dem Smartphone für die Automatisierung von Serviceprozessen**

- Mobile Engagement: Vernetzte Kommunikation konsequent aus Kundensicht gedacht
 - Künstliche Intelligenz: Medienbrüche und manuelle Eingriffe in den Abläufen vermeiden
- Daniel Kolvenbach, Vorstandsmitglied, **SIGNAL IDUNA Bauspar AG**, Hamburg



12.00 Uhr **Podiumsdiskussion: Trends und Zukunftsaussichten im Kundenservice**



12.30 Uhr Gemeinsamer Business-Lunch – Kommunikation und Besuch der Fachmesse

14.00 Uhr **Trends that are revolutionizing the customer experience**

- Virtual Reality (VR), Artificial Intelligence (AI), the Internet of Things (IoT), Mobile and Cloud transform the way organizations engage with the world
 - New disruptive technologies, rise of the Digital Natives and an increasing cost pressure determine the pace of the Change
 - Never was a successful Customer Engagement Strategy as important as in times of digital transformation
- Donald E. Brown, President and CEO, **Interactive Intelligence Inc.**, Indianapolis



Exklusiv – unser VIP-Paket für die Kongressbesucher

- Schnellzugang zum Kongress ohne Registrierung vor Ort
- Kostenloser WLAN-Zugang
- VIP-Lounge: Entspannen – relaxen – netzwerken
- Zutritt zur Messe an allen drei Tagen sowie zur CCW-Kultparty



14.30 Uhr

Google als eine „Machine Learning First“ Company – übertragbar auf den Contact Center Bereich?

- Wie sich Google zur „Machine Learning First“ Company wandelt
- Wie Unternehmen diese Technologien selbst einsetzen können

Jens Bussmann, Cloud Platform Lead, DACH & CEE, **Google Germany GmbH**, München**Think customer service outside the box**

Kundenservice deluxe aus unterschiedlichen Perspektiven!

Jeweils 15 Minuten Impuls-Vortrag mit anschließender Diskussion und Ihrem persönlichen Praxistransfer!

Short-Tracks +
Diskussion

15.00 Uhr

What's up & whatsapp – Proaktive Kundenkontaktstrategien und Einführung von neuen Servicekanälen

- Warum emotionale Produkte neue Service-Kanäle brauchen
- Experten-Wissen mit Kunden teilen bevor sie fragen

Carmen Beissner, Global Director Customer Care, **Scout24 group**, Berlin

15.20 Uhr

CRM und Echte Liebe – der Umgang mit Fandaten bei Borussia Dortmund

- Fandaten beim BVB - Quantität, Qualität und Infrastruktur
- Die emotionale Fanbindung
- Der vertrauensvolle Umgang und die Unterschiede zu Produktherstellern

David Gorges, Leiter Neue Medien/CRM, **Borussia Dortmund GmbH & Co. KGaA**, Dortmund

15.40 Uhr

Kundenservice Deluxe bedeutet Erreichbarkeit 24/7 für den Kunden

- Nutzung der Struktur einer Notrufzentrale für den Betrieb eines Contact Centers
- Kurze Reaktionszeiten rund um die Uhr an 365 Tagen
- Wissensdatenbanken und Omnichannel im 24h-Betrieb

Manfred Lenk, Geschäftsleitung Organisation & Qualitätsmanagement, **EUA Euro Union Assistance GmbH**, Stuttgart

16.00 Uhr

Kaffee- & Kommunikationspause

16.30 Uhr

Podiumsdiskussion:**Thinking outside the box – was wir voneinander lernen können**

17.00 Uhr

Go hard or go home!

- Erfolgsfaktoren des „mission statement“ für das Alinghi-Projekt
- Mit Excellence und Teamwork Geschichte schreiben
- Eckpfeiler für effektive Zusammenarbeit
- Erfolgsfaktoren im Management und auf dem Schiff

Dominik Neidhart, Profisegler, **Gewinner des XXXI. America's Cup**, 5 Sterne Redner

Keynote

18.00 Uhr

Cat-Award Verleihung 2017 moderiert von Laura Wontorra

Siegerehrung Call Center Manager und Innovationsmanager des Jahres aus Deutschland, Österreich und der Schweiz

Moderation: Laura Wontorra

19.00 Uhr

Get-together mit Flying Buffet

Feiern Sie mit den Gewinnern und lassen Sie den Tag gemütlich ausklingen!

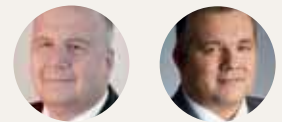


Gestalten Sie mit Ihren Mitarbeitern einzigartige Kundenerlebnisse

Vorsitz:

Thomas Hohlfeld, Geschäftsführer, **Ribbon und Partner GmbH**

Rainer Wilmers, Geschäftsführer, **CosmosDirekt**



8.45 Uhr Einleitung in den 2. Kongresstag

9.00 Uhr **Teaching a computer to wear shoes: exploring the role of Artificial Superintelligence in customer support**



- Artificial Intelligence (AI) technologies from the Silicon Valley
 - Looking ahead to the future of AI and how AI can be used to improve customer care
- Noah Schwartz, CEO/Chief Engineer, **Quorum AI**, San Francisco



9.45 Uhr **Giving customers what they want**



- Culture
 - Processes
 - Decision-making & consequences in a truly customer- & data-driven company
- Tao Tao, Co-Founder & COO, **GetYourGuide**, Berlin



10.15 Uhr **Geht der Weg zur Kundenzentrierung über die Mitarbeiter?**



- Wie hat E.ON die Service Design Methoden genutzt, um mit Mitarbeitern neue Lernformate zu entwickeln?
- Wie können Methodiken aus der Markt- und Trendforschung genutzt werden, um Mitarbeiter und ihre Lebenswelten zu verstehen und Führung in den Centern besser zu gestalten?
- Können Methoden zur Segmentierung von Zielgruppen auch auf Mitarbeiter übertragen werden?
- Welche Umsetzungsschritte resultieren aus dem tiefen Verständnis von Mitarbeiterlebenswelten?



Dr. Kristina Rodig, Head of Customer and Market Insights, **E.ON SE**, Essen
Andrea Lindert, Leiterin Qualitäts- und Beschwerdemanagement, **E.ON Energie Kundenservice GmbH**, Potsdam



11.00 Uhr Kaffee- & Kommunikationspause

11.15 Uhr **Führung eines Customer Services im internationalen Umfeld - Herausforderung von der Sachbearbeitung zum aktiven Verkaufen am Telefon**



- Customer Service als Herausforderung: Betreuung von 25 Ländern in 5 Sprachen in einem kleinen Team
- Ein Industrieunternehmen und Kundenservice, stoßen da zwei Welten aufeinander?
- Hochkomplexe Industriegüter im internationalen Umfeld vermarkten: Geht das?

Jenny Moflar, Head of Customer Service, **FRIMA International AG**, Heerbrugg



11.45 Uhr **Demografischer Wandel versus Digitalisierung**



- Sind wir auf die steigende Anzahl der Mitarbeiter 50+ vorbereitet und wie können wir das aktuelle Megathema Migration und Zuwanderung angehen?

- Wie können die Trends der Kommunikation auch die ältere Generation erreichen?
 - Das Karriere-Model "Homeoffice im Telesales" – eine Option nach 35 Jahren im Außendienst?
- Kai Loddenkemper, Head of Telesales, **Wer liefert was? GmbH**, Hamburg



12.15 Uhr **Echt in Führung - wie Sie im Arbeitsleben selbstbestimmt, erfolgreich und zufrieden bleiben**



- Wie Sie den Spagat zwischen Anforderungsdruck, Kennzahlen und selbstbestimmtem Arbeiten meistern
- Wie Sie sich von negativen Einflüssen abgrenzen und persönliche und berufliche Ziele in Einklang bringen

Ilka Piechowiak, **Keynote-Speaker, Führungskräfte-Trainerin, ehemalige Marketing- und Vertriebsleiterin, Ex-HandballNationalspielerin**, Hamburg



13.00 Uhr Gemeinsamer Business-Lunch – Kommunikation und Besuch der Fachmesse

14.30 Uhr Wechsel in die Fachforen

Parallele Fachforen

1. Fachforum

Social Media

Vorsitz:

Andreas Klug
ITyX AG14.45 Uhr **Social Media@AXA- wie AXA digitale Kunden-erwartungen erfüllt**

- Touchpoint Erweiterung durch aktives Community Management innerhalb der Customer Journey
- Professionalisierung der Marketing- und Branding-Aktivitäten
- Auf Augenhöhe: Präferierte Kommunikationskanäle des Nutzers



Hartmut Danielzick, Bereichsleiter Telefonischer Kundenservice, AXA Konzern AG, Köln

15.15 Uhr **„Nettiquette“ im Social Web: Die Polit-Pöbler vom Dienst**

- Warum sich eine Regionalzeitung mit der AfD auseinandersetzen muss
- Warum es manchmal schmerzt
- Und warum ein bisschen Humor hilft



Melanie Ahlemeier, stellv. Chefredakteurin und Newsroomchefin, Mannheimer Morgen, Mannheim

15.45 Uhr **E-Mail-Marketing, Online Marketing und Co.: Marketingpotential rechtssicher nutzen**

- Rechtliches zum Double-Opt-In: Wann ist es wirklich notwendig und dürfen Kunden auch ohne Einwilligung angeschrieben werden?
- Benötige ich eine Cookie-Einwilligung?
- Was ist beim Einsatz von Tracking-Tools zu beachten?



Kathrin Schürmann, Rechtsanwältin und Partnerin, SCHÜRMANN WOLSCHELDORF DREYER, Berlin

2. Fachforum

Personalentwicklung

Vorsitz:

Manfred Stockmann
Call Center Verband Deutschland e.V.14.45 Uhr **Personaleinsatzplanung und Steuerung - Herz und Motor eines Customer Contact Centers**

- Forecast - Planung und Realität
- Rekrutierung und Ausbildung in einem volatilen Geschäftsmodell eines Inhouse Contact Centers
- Mitarbeiterperformance im Multiskill



Ilona Weigand, Geschäftsführerin, Power Service GmbH, Tochterfirma der Media Saturn Deutschland, Köln

15.15 Uhr **Love your customers - love your team**

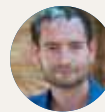
- Zufriedene Mitarbeiter garantieren einen guten Service.
- Die Stimmung eines Teams spiegelt sich im Umgang mit den Kunden wider.
- Die Auswahl der Mitarbeiter und der Zusammenhalt im Team sind Kernfaktoren, um langfristig herausragenden Kundenservice zu leisten, der sich von der Masse abhebt.



Sandra Gerstädt, Head of Customer Service and Partner Management, Delivery Hero Austria, Berlin

15.45 Uhr **Gut genug statt perfekt**

- Mehr Leistungsfreude Ihrer Mitarbeiter mobilisieren
- Zur Kreativität ermutigen - und dadurch Potenziale fördern
- Perfektion als Prozess verstehen - nicht als Anspruch



Michael Altenhofer, Coach und Speaker, Institut für mentale Stärke GmbH, Wien

16.15 Uhr Kaffee- & Kommunikationspause - Wechsel ins Plenum

16.45 Uhr **Breaking News - das Ohr am Markt**

Besprechen Sie mit den Experten der Branche brandaktuelle Themen - bringen Sie Ihre Fragen aktiv mit ein.

17.30 Uhr **Wenn Daten das neue Öl sind - warum verhalten wir uns dann nicht so?**

- Wie die digitale Wertschöpfung an uns vorbeizieht und was wir dagegen tun können
- Worin besteht der Wert von Daten und was haben Daten und Öl tatsächlich gemein - und was nicht?
- Versagen wir unternehmerisch (und gesellschaftlich) bei der Datenwertschöpfung?
- Wie können wir es schaffen, unsere Daten zu monetarisieren?



Dr. Andreas Wagener, Professor für Digitales Marketing, Hochschule Hof, Blogger auf Nerdwärts.de, Würzburg



ca. 18.30 Uhr Ende des 2. Kongresstages

19.00 Uhr **CCW Kult-Party 2017 - Caribbean Night**

Weiße Strände, blaues Meer, kühle Drinks - wir entführen Sie in die Südsee. Genießen Sie unter Palmen zu karibischen Klängen den besonderen Flair der CCW-Party - leckeres Essen, Live-Musik und Überraschungen inklusive.



Parallelwelten: Künstliche oder menschliche Intelligenz im Kundenservice

Vorsitz:

Verena Fink, Geschäftsführerin, **Woodpecker Finch GmbH**



ab 8.30 Uhr Registrierung und Empfang

9.00 Uhr **Einen Blick in Ihr Gehirn – Profitieren Sie von neuesten Erkenntnissen der Neurowissenschaften aus erster Hand**



- Neue Entwicklungen der IT Computer Hirn Schnittstelle – Mensch steuert Computer oder Computer steuert Mensch?
 - Tiefenhirnstimulation: Therapie oder auch Neuroenhancement?
 - Wie verändern digitale Medien, das Internet der Dinge und die Fortschritte der Künstlichen Intelligenz unsere Arbeitswelt und sind unsere Gehirne dafür bereit?
- Prof. Martin Korte, Geschäftsführender Leiter, **TU Braunschweig**, Braunschweig

10.00 Uhr **Kundenversther hoch skaliert: Europas größter Curated Shopping Service**



- Lernende Systeme verstehen wie Mann tickt
 - Künstliche Intelligenz antizipiert Kundenwünsche
- Philipp von Lamezan, Head of Sales Development, **Outfittery GmbH**, Berlin

11.00 Uhr Kaffee- & Kommunikationspause

11.30 Uhr **Digital Labor Employee: Amelia als Arbeitsbiene mit emotionaler Intelligenz**



- Serviceintervalle frei von Zeit und Raum
 - Augment your workforce - wo Mensch und Maschine sich gut ergänzen
 - Digital Labour steigert Wettbewerbsfähigkeit
- Olav Strand, Managing Director, **IPsoft GmbH**, Frankfurt/M.



12.30 Uhr Gemeinsamer Business Lunch

13.30 Uhr **Wie Künstliche Intelligenz die Unternehmenswelt verändert**



- Die fortgeschrittene Digitalisierung erfordert einen tiefgreifenden Wandel in Unternehmen aller Branchen
 - Das Watson-System wird die Qualität von Dienstleistungen revolutionieren
 - Für die Führungskraft der Zukunft wird Künstlerische Intelligenz eine Schlüsselkompetenz
- Dr. Karin Vey, Executive Innovation Consultant, **IBM Research, ThinkLab**, Zürich

14.30 Uhr **Wer fürchtet sich vorm Chatbot? Psychologische Aspekte von KI und Robotik**



- Status Quo und Zukunft der Service- und Sozialrobotik
 - Erkenntnisse zur Wahrnehmung menschenähnlicher Maschinen
 - Praxistipps zum Design autonomer Agenten im Kundenkontakt
- Dr. Martina Mara, Key Researcher, **Ars Electronica Futurelab**, Linz

15.30 Uhr Kaffee- & Kommunikationspause

16.00 Uhr **Interaktion zwischen Mensch und Maschine – der langsame Tod des Smartphones**



- Der Wandel zwischen generischen graphischen Benutzer-Oberflächen
 - Die neue Generation von natürlichen User Interfaces
 - Wie wird die Zusammenarbeit zwischen Mensch und Maschine zukünftig aussehen?
- Tobias Eichenwald, CEO & Co-Founder, **Senic GmbH**, Berlin

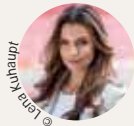
17.00 Uhr **Podiumsdiskussion: Parallelwelten – ist Seite an Seite der zukunftsfähige Weg?**



17.30 Uhr **Hilfe zur Selbsthilfe – Zusammenfassung der Tagesergebnisse**

ca.17.45 Uhr Ende des Inspirationstages

Innovativ und excellent: Der CAT-Award 2017!



Moderiert durch Laura Wontorra

Sie zeichnen sich mit einem Projekt oder einer Idee durch Innovation, Inspiration und Zukunftsorientierung aus? Sie können Ihr Team für gemeinsame Ziele und Lösungen begeistern? Setzen auch Sie Ihrem erfolgreichen Projekt eine Krone auf! Positive Resonanzen sind Ihnen sicher!

Ausgezeichnet werden Service- und Contact Center Manager, die zusammen mit Ihrem Team ein ausgesuchtes Projekt erfolgreich umgesetzt haben:

- Die Realisierung eines außergewöhnlichen Personalentwicklungskonzeptes
- Die erfolgreiche Konzipierung und Umsetzung einer Kampagne
- Die Entwicklung eines erfolgreichen Personalmarketingkonzeptes
- Eine umfassende Umstrukturierungsmaßnahme
- Eine Qualitätsmaßnahme

Die Kategorien

Ausgezeichnet werden Manager, die in Deutschland, Österreich oder der Schweiz ein Service- oder Contact Center leiten. Darüber hinaus vergibt die Jury einen Innovations-Award, welcher innovative Ansätze belohnt, die für besonderen Weitblick im Service Center stehen.



Die stolzen CAT- Gewinner 2016:
Hartmut Danielzick, Natascha Kantauer-Gansch,
Urs Christen, Lars Müller-Lambrecht (v.l.n.r)

Hier geht's zur Bewerbung!

Einsendeschluss: 30. November 2016

Auf Ihre Fragen freut sich Simone Fojut, Chefredakteurin CallCenterProfi, Tel.: +49 611 949 147-33



Die Jury



Sigrid Bauschert
Vorstandsvorsitzende
Management Circle AG



Simone Fojut
Chefredakteurin
CallCenterProfi



Ralf Raetzo
Vorstand
CallNet.ch



Elke Schaffer
Vizepräsidentin
CallCenterForum.at



Manfred Stockmann
Präsident
Call Center Verband
Deutschland e.V.

CAT-Sieger Deutschland 2016



Hartmut Danielzick
Bereichsleiter Telefoni-
scher Kundenservice,
AXA Konzern AG

CAT-Sieger Österreich 2016



Natascha Kantauer-Gansch
Bereichsleiterin Customer Service,
A1 Telekom Austria

CAT-Sieger Schweiz 2016



Urs Christen
Leiter Business
Management,
UBS AG

CAT-Sieger Innovation 2016



Lars Müller-Lambrecht
Abteilungsleiter
Kundenservice & Vertrieb,
comdirect bank AG

Eine Zusammenarbeit von

Mit freundlicher Unterstützung von







Alles bleibt anders?! Erleben Sie es auf der CCW!



Liebe Messe-Besucher,

wie Sie in letzter Zeit wahrscheinlich mitbekommen haben, ist unsere Branche in ständiger Bewegung: Unternehmen werden aufgekauft, es wird über Sonntagsarbeit in Service Centern diskutiert und darüber, ob dort in Zukunft Roboter die Arbeit von Menschen übernehmen könnten.

Doch was sind die Auswirkungen davon und wie wird der Kundenservice der Zukunft aussehen? Finden Sie die Antworten darauf auf der CCW 2017, wo globale und lokale Aussteller ihre innovativen Konzepte präsentieren, wo Experten der Branche zur aktuellen Situation informieren und wo die neuesten Trends und Visionen vorgestellt werden.

So bleibt auch die Messe an sich ständig in Bewegung. Das erstmals in 2016 umgesetzte Konzept mit der Verbindung von modernen Räumlichkeiten und angenehmen Rückzugsmöglichkeiten innerhalb der Messe, wird auch 2017 fortgeführt. Wir erwarten erneut rund 270 internationale Aussteller und rund 8.000 Besucher, die sich untereinander austauschen und miteinander vernetzen.

Die Schwerpunkthemen der Messe:

Digitalisierung
 Verlage Mobilier Social Media
 Zertifizierung Business Process Outsourcing
 Organisation/Prozesse Verbände Adressanbieter
Recruiting Virtuelles Contact Center Telemarketing
 TK und Internet **Aus Liebe zum Dialog**
 Wirtschaftsförderungen Offshoring Personaldienstleistung Organisation/Prozesse
 eLearning Dialer Cloud Services Omnichannel
 Customer Experience Management Chat/Video Multichannel-Lösungen
 Adressanbieter Workforce Management Unified Communications
work@home Sprachtechnologien ACD-/ TK-Systeme
 CTI-Lösungen E-Mail-Management Headsets Logistik
 Training Raumgestaltung Qualifizierung Wissensmanagement
 Mobile Services Self Service Monitoring
Qualitätsmanagement Fulfillment-Services
Serviceerufnummern und Mehrwertdienste
 Multilinguales Call Center
 CRM- und Helpdesk-Software

LiveCallCenter^{Design by HCD}

Digitalisierung und Menschlichkeit



Kühle Algorithmen und menschliche Wärme – guter Kundendialog heute und in der Zukunft braucht beides. Das LiveCallCenter^{Design by HCD} 2017 schlägt die Brücke zwischen Digitalisierung und echten Gesprächen.

Die Arbeitsfelder des LivePartners 2017 sind Serviceline und Notruf. Wenn im kommenden Februar die CCW ihre Tore öffnet, werden es Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Euro Union Assistance aus Stuttgart sein, die die von HCD gestaltete Fläche beleben und auf Herz und Nieren dem Praxistest unterziehen.



TeleTalk-Demoforum

Die passende Lösung durch direkten Vergleich



Verschiedenste Ansätze, Strategien und Lösungen namhafter Anbieter im 10-Minuten-Takt – das bietet das TeleTalk-Demoforum im direkten Vergleich zu den Themen, die die Contact Center-Welt in Bewegung halten:

Folgende Themen stehen im Fokus:

- Komplettlösungen für Contact Center
- Cloud Services für Contact Center
- Qualitäts- und Workforcemanagement
- Self Service / Automatisierung
- E-Mail, SMS und Chat im Kundendialog
- Social Media im Kundendialog
- Customer Experience Management
- Future Customer Service
- Contact Center-Dienstleister: Customer Service in digitalen Welten



Guided Tours

Thematische Führung über die Messe



Planen Sie Ihren Messebesuch und nehmen Sie an einer Tour mit unseren Experten teil. Themenspezifische Touren stehen an jedem Messetag für Sie zur Auswahl, lassen Sie sich inspirieren und erhalten Sie nebenbei noch den ein oder anderen Insidertipp.

Touren zu folgenden Themen sind geplant:

- Contact Center im Kundendialog
- Omnichannel Communication
- Qualitätsmanagement
- Digitaler Kundenservice
- International Tour
- Tour für Auszubildende (Donnerstag)



Messeforen

Wissen kompakt



Profitieren Sie von den Profis! Unsere Messeforen in den Hallen 2 und 3 bieten Ihnen exklusive Neuigkeiten der marktführenden Unternehmen an allen drei Messetagen.

Lassen Sie sich von Tipps und Innovationen der ausstellenden Unternehmen informieren und erfahren Sie anhand konkreter Darstellungen wie Sie Ihren Kundenservice perfektionieren können.





CCW Boulevard

Spannende Themen in einem Bereich

Jung und dynamisch, unter diesem Motto lädt Sie der CCW Boulevard ein, an einem kommunikativen Austausch teilzunehmen.

Clever integriert in Halle 3 präsentieren sich Startups und kreative Unternehmen mit ihren innovativen Produkten und Ideen der Branche.



CCW Future Camp

So sieht die Zukunft aus

Viel wird über die Zukunft diskutiert, über neue Arbeitswelten, über Apps, die den Kundenservice vereinfachen, über künstliche Intelligenz, die auf dem Vormarsch ist.

Im CCW Future Camp werden Sie einige dieser Zukunftsthemen kennen lernen. Hier erwarten Sie Startups mit brandneuen Technologien und Services aus den Bereichen Kundenservice, neue Arbeitswelten, Gesundheitsvorsorge, etc.



Bistros

Stärkung und Kontakte auf einem Fleck

Nutzen und erleben Sie dieses Jahr wieder unsere Städte-Bistros, hier treffen erlesene Köstlichkeiten auf eine angenehme Atmosphäre.

So können Sie sich, neben dem Stillen Ihres Appetits, mit anderen Teilnehmern austauschen und Ihr Wissen fördern.



Meet & Seat Areas

Networking mal anders

Sie wollen das erworbene Wissen und die neuen Eindrücke an einem ruhigen Plätzchen verarbeiten?

Genießen Sie in den Meet & Seat Areas einen Augenblick der Ruhe, tauschen Sie Ihr Wissen und Ihre Eindrücke bei einer Tasse Kaffee mit Kollegen und Kunden aus.



International Plaza

Globaler Meeting Point



Um der zunehmenden Internationalisierung weiter Rechnung zu tragen, wird das Konzept der International Plaza auf der CCW 2017 weiter ausgebaut. Treffen Sie auf weltweit agierende Unternehmen, internationale Besucher sowie neueste Trends und Innovationen.

Drei Tage – volles internationales Programm!

An allen drei Messetagen sind im Speakers' Forum ein Mix aus professionellen Vorträgen unserer Partner und Best Practice-Beispielen von internationalen Top Speakern geplant.



Young Professionals

Talente im Dialog



Wir suchen wieder talentierte Auszubildende Kaufleute und Servicefachkräfte für Dialogmarketing, die sich mit Engagement, Spaß und Know-how dem Wettbewerb stellen.

Gemeinsam mit der bfm GmbH laden wir auch in 2017 wieder 60 Finalisten aus drei Ausbildungsjahren zum Wettstreit auf die CCW ein.



Webinare

Weil Wissen online geht



Sie möchten bereits im Vorfeld der CCW bequem und einfach Ihr Wissen erweitern? Dann nutzen Sie unser exklusives Webinar-Angebot! Egal ob im Büro, unterwegs oder Zuhause, bereiten Sie sich schon vor der CCW präziser auf die Gespräche und den Austausch vor Ort vor.

Folgende Unternehmen teilen ihr Wissen ab Dezember online:

- CreaLog GmbH
- D+S communication center management GmbH
- Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- Telekom Deutschland GmbH



CCW App

Die CCW kompakt verpackt



Ein interaktiver Hallenplan mit allen wichtigen Informationen rund um die Aussteller, den Kongress und alle Veranstaltungspunkte auf einen Blick. Das bietet Ihnen die kostenlose CCW App – immer aktuell und allzeit bereit.

Tauschen Sie sich aus und nutzen Sie die App, um mit Experten und Besuchern in Kontakt zu treten. Nicht nur als Informationsquelle sondern auch als Vor-Ort-Navigation dient Ihnen Ihr virtueller Messeguide vor und während der CCW.



Premium-Sponsor



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence ist ein weltweit tätiger Anbieter von Cloud-Services für Customer Engagement, Communication und Collaboration. Mit 22 Jahren Erfahrung in der Entwicklung zahlreicher Brancheninnovationen, über 100 angemeldeten Patenten und mehr als 6.000 Kundenimplementierungen weltweit ermöglicht Interactive Intelligence einen schnellen Return on Investment sowie optimale Zuverlässigkeit und Sicherheit. Interactive Intelligence ist der einzige Hersteller, der von den Top-Analysten weltweit als führend im Bereich der Cloud- wie der Vor-Ort-Systeme für Contact Center angesehen wird. Der Technologieanbieter beschäftigt über 2.000 Mitarbeiter weltweit. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Indianapolis, Indiana, USA. Die deutsche Niederlassung ist in Frankfurt am Main.



Interactive Intelligence Germany GmbH
www.inin.com/de

Haupt-Sponsoren



Genesys ist der Hersteller der weltweit führenden Customer Experience Platform. Diese ermöglicht es Organisationen, ihren Kunden über alle Kontaktpunkte der Customer Journey eine ausgezeichnete Omnichannel-Service-Erfahrung zu bieten und so hervorragende Kundenbeziehungen aufzubauen. Seit mehr als 25 Jahren stellen wir den Kunden in den Mittelpunkt. Wir sind der festen Überzeugung, dass eine positive Customer Experience die Grundlage für gute Geschäftsergebnisse ist. Über 4700 Unternehmen in 170 Ländern vertrauen uns.



Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
www.genesys.com/de



Die **Telekom Deutschland GmbH**, Marktführer für Servicenummern und führender Anbieter von Mehrwertlösungen, präsentiert ein umfassendes Portfolio innovativer Lösungen aus der Cloud. Unternehmen aller Branchen und Größen, die ihre Technik ins zuverlässige Netz der Telekom verlagern möchten, sparen so Investitionen und erhalten höchstmögliche Flexibilität auf Pay per Use-Basis. Von lokalen, nationalen und internationalen Servicenummern bis hin zu Komplettlösungen für alle Kommunikationskanäle bietet die Telekom die Grundlage für erfolgreiches Kundenkontaktmanagement.



Telekom Deutschland GmbH
www.telekom.de/cc-solutions

(Stand: 21.09.2016)

Sponsoren



1&1 Versatel ist 100%ige Tochter der United Internet AG und einer der führenden Anbieter von Daten-, Internet- und Sprachdiensten in Deutschland. Mit über 41.000 km hat 1&1 Versatel das zweitgrößte Glasfasernetz Deutschlands und ist damit in über 250 Städten vertreten. Mit seinem Produktportfolio ist 1&1 Versatel auf komplexeste Telekommunikations-Anforderungen von Firmenkunden spezialisiert.



1&1 Versatel Deutschland GmbH
www.versatel.de



Service. Productivity. Provider.

4Com GmbH & Co. KG, Hannover, entwickelt und betreibt seit 1994 cloudbasierte Lösungen zur ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten. Die 4Com Suite ist modular aufgebaut und umfasst u.a. Servicrufnummern, ACD-, E-Mail-, Live-Chat- und Co-Browsing-, Kampagnen- und Qualitätsmanagement-Module. Alle Module sind webbasiert, werden Pay per Use abgerechnet und können an andere Systeme angebunden werden.



4Com GmbH & Co. KG
www.4com.de



Capita ist einer der führenden europäischen Outsourcing-Dienstleister und bietet neben klassischem Customer-Management auch Omni-Channel-Lösungen und Modelle zur digitalen Transformation – branchenspezifisch und multilingual. Bei Capita arbeiten über 75.000 Beschäftigte, davon rund 7.650 bei Capita Europe in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Polen.



Capita Europe
www.capita-europe.com



COMPETENCE CALL CENTER

CCC bietet an 17 Locations in 8 Ländern Customer Care Lösungen auf höchstem Niveau und in 28 Sprachen. Im Incoming, Outgoing, der schriftlichen Kundenkommunikation sowie bei Back-office Aktivitäten greift CCC auf über 18 Jahre BPO Erfahrung zurück. Internationale Awards, Zertifizierungen, sowie die Reihung in den Global Outsourcing 100 bestätigen die hohen Qualitätsstandards im CCC.



Competence Call Center (CCC)
www.yourccc.com



D+S ist seit 30 Jahren eines der führenden Outsourcing-Unternehmen für 360°-Kundenkontakt-Management in Deutschland. Wir überzeugen durch exzellente Kundenorientierung und Servicequalität. Unsere Innovationskraft ist unsere Stärke: Neben klassischen Service Center-Leistungen bieten wir unseren Auftraggebern die Einbindung innovativer Web-Lösungen wie Chats, Foren oder Communities.



D+S communication center management GmbH
www.ds360grad.com



Inbenta ist ein Pionier in intelligenter Semantik-, Such- und Sprachentechnologie. Wir sind spezialisiert auf Virtuelle Assistenten, Chatbots, Customer-Self-Service, Contact Center, E-commerce, Support Ticketing und Social Media Integration. Inbenta verwendet künstliche Intelligenz für Multi- / Omnichannel Self-Service, Dynamische FAQ's, Support Ticketing & CMS in über 24 Sprachen.



Inbenta
www.inbenta.com

Sponsoren



InVision hilft ihren Kunden, den Personaleinsatz zu optimieren, die Produktivität und Qualität der Arbeit zu steigern und die Kosten zu senken. Zur InVision-Gruppe gehören die Marken injixo, eine Cloud-Software zum Workforce Management für Contactcenter, The Call Center School, ein Cloud-Learning-Angebot für Contactcenter-Profis und InVision WFM, eine Softwarelösung zum Workforce Management.



200 Installationen, 24 Länder, Made in Germany: **ITyX** ist international renommierter Anbieter von KI Software (Künstliche Intelligenz) für die Automatisierung von Service-Prozessen via E-Mail, Brief, Web, FAQ, Chat, Chatbot und App. Kunden u.a. Allianz, Bosch, Comdirect, IKEA, Generali, RWE, Samsung, UniCredit, Volkswagen.



snt ist Premiumdienstleister und BPO-Partner für Kundenservice mit Schwerpunkt Callcenter-Dienstleistungen. Das Portfolio umfasst u.a. In- und Outbound über sämtliche Kontaktkanäle, Cross- und Upselling sowie die Begleitung von Digitalisierungsprojekten im Rahmen eines integrierten Customer Experience Managements. snt ist an sechs Standorten tätig und beschäftigt rund 3.000 Mitarbeiter.



CAI-Sponsoren



ASC ist ein weltweit führendes Software-Unternehmen mit innovativen Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation. Alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern werden dokumentiert und ausgewertet. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.



Luware ist führender Anbieter für kundenspezifische Service Plattformen auf der Basis von Microsoft UC Technologien. Das Portfolio umfasst Lösungen im Bereich Contact Center, Team-ACD oder Einzelarbeitsplätze für die Kanäle: Chat, Voice, Video, Mail, Social Media, Mobile App & Co-Browsing. Die Integration von Technologien wie WebRTC & Recordinglösungen für Skype for Business runden das Angebot ab.



CAI-Sponsoren



Die **Sematell GmbH** ist führender Anbieter für Interaction Solutions. Sie bietet Contact Centern hochskalierbare, multi-linguale und mandantenfähige Response Management Lösungen und setzt Maßstäbe für effizienten Omni-Channel-Kundenservice im Rahmen eines strategischen Customer Experience Managements. Der einzigartige Kategorisierungsalgorithmus ermöglicht präzise Themenerkennung in über 40 Sprachen.



Customer Experience Technology – **sogedes** bietet führende Softwarelösungen für die Gestaltung Ihrer Kundenkommunikation, Serviceprozesse sowie dem Management Ihrer Mitarbeiterressourcen. Das Portfolio umfasst Multichannel Customer Interaction, Social Customer Engagement, Service Response Management, Workflow- und Prozess Management sowie Workforce Optimization – On premise und in der Cloud.



Co-Sponsoren



Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Networking sowie Dienstleistungen.



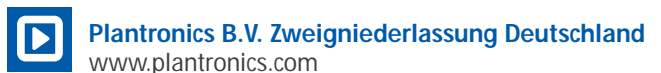
Cisco (NASDAQ: CSCO) ist der weltweit führende Technologie-Anbieter, der das Internet seit 1984 zum Laufen bringt. Unsere Mitarbeiter, Produkte und Partner helfen, die Welt zu vernetzen und die Möglichkeiten der Digitalisierung schon heute zu nutzen. Erfahren Sie mehr unter <http://thenetwork.cisco.com> und folgen Sie uns auf Twitter unter @Cisco.



comvendo gmbh – Kommunikation, die Menschen gewinnt – ist die Leitlinie des professionellen BusinessCall & ServiceCenters. Ihr inhabergeführter Outsourcingpartner für Kundenservice und Neukundengewinnung. Das Leistungsspektrum umfasst alle Kommunikationskanäle. comvendo zeichnet vor allem Leidenschaft, Professionalität und nachhaltiges Handeln aus. Testen Sie es.



SIMPLY SMARTER COMMUNICATIONS – Lösungen, Tools und Technologien für mehr Produktivität und Effizienz **Plantronics'** Vision von Simply Smarter Communications beinhaltet eine smartere, intuitive Kommunikation sowie die Entwicklung neuer, innovativer mobiler Kommunikationslösungen, Technologien und Tools, damit Menschen unabhängig von Ort und Kommunikationsmedium erreichbar bleiben.



Mit freundlicher Unterstützung unserer Partner, die ebenfalls als Aussteller an der Messe teilnehmen:



acquisa Erfolgreiche Strategien im Dialogmarketing & E-Commerce

Erfolgreiches Dialogmarketing beginnt mit der richtigen Strategie. Das führende Fachmagazin **acquisa** unterstützt Sie mit objektiven Analysen, guten Erfolgsgeschichten und Ideen über das komplette Themenspektrum: vom klassischen Direktmarketing über Social-Media-Kommunikation bis hin zum professionellen E-Commerce.

acquisa
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
www.acquisa.de



Die Kommunikations-Architekten mit neutralem Fachwissen und viel Erfahrung – das sind die **aixvox GmbH** und die Fachpublikationen **voice compass**, **PRAXISTIPPS** und **Einfach Anders Arbeiten**. Wir haben den Nutzen unserer Kunden im Auge und beraten zu Lösungen und Konzepten in Contact Centern und Unternehmen. Wir transportieren zeitgemäße Kommunikation in den Mittelstand und zeigen mit den **PRAXISTIPPS** Kundenkommunikation neue Wege auf.

aixvox GmbH / voice compass Team
www.aixvox.com | www.voice-compass.com



CallCenterPROFI ist das Fachmagazin für alle Fragen rund um das Thema erfolgreicher Kundenservice. Unsere Redakteure bereiten die organisatorischen, unternehmerischen und technischen Neuerungen aus den Bereichen Call- und Service Center ansprechend und lesefreundlich für Sie auf. Mit ausführlichen und praxisorientierten Entscheidungshilfen unterstützen wir Sie bei Ihrer täglichen Arbeit, medienübergreifend in der Fachzeitschrift sowie digital. Alle Kanäle finden Sie auf www.callcenterprofi.de.

CallCenterPROFI
www.callcenterprofi.de



Der **Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)** ist die Stimme der deutschen Call- und Contactcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister und repräsentiert mit seinen Mitgliedsunternehmen die führenden Call- und Contactcenter aus den Bereichen Handel, Finanzen, Industrie und Dienstleistung. Zu dem Wirtschaftszweig zählen neben eigenständigen Service- auch Inhouse-Callcenter. Die 520.000 Beschäftigten erwirtschaften jährlich über 21 Milliarden Euro. Als größter Verband in diesem Bereich vertritt er die Interessen gegenüber Medien und Politik, ist anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch und bietet ein umfangreiches Netzwerk für beste Businesskontakte.

CCV Geschäftsstelle
www.callcenter-verband.de



Der **Deutsche Dialogmarketing Verband** ist einer der größten nationalen Zusammenschlüsse von Dialogmarketing-Unternehmen in Europa und gehört zu den Spitzenverbänden der Kommunikationswirtschaft in Deutschland. Im **DDV** sind Auftraggeber von Dialogmarketing und ihre Dienstleister vertreten, u. a. im Bereich Customer Services. Der **DDV** sorgt für den Ausgleich zwischen Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Verbrauchern – für die Freiheit der Kommunikation und die Möglichkeiten, Dialogmarketing in seiner Vielfalt gestalten und einsetzen zu können.

DDV
www.ddv.de



TeleTalk – Kundendialog für Profis: Das führende monatliche Fachmagazin für Contact- und Service Center Management informiert branchen- und medienübergreifend über alle relevanten Entwicklungen rund um einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden. Neben allen Aspekten eines modernen, multimedialen Kundenservice- und Customer Care Managements, stehen Informationen über neue Produkte und technische Entwicklungen im Mittelpunkt der Berichterstattung.

TeleTalk
telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG
www.teletalk.de

Ihre Ansprechpartnerin für Marketing & Kooperationen



Christina Dutz
Senior Marketing Managerin
Tel.: +49 6196 4722-606
E-Mail: christina.dutz@managementcircle.de

Ihre Ansprechpartnerin für Presse



Silke Ritter
Pressereferentin
Tel.: +49 6196 4722-645
E-Mail: silke.ritter@managementcircle.de

Bequem mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur CCW!



Schnell, bequem und flexibel mit dem **Management Circle-Veranstaltungsticket** nach Berlin! Der Preis für Hin- und Rückfahrt* ** nach Berlin Sonnenallee beträgt nur:

Mit Zugbindung	2. Klasse	1. Klasse
Bundesweit	€ 99,-	€ 159,-
Ohne Zugbindung	2. Klasse	1. Klasse
Bundesweit	€ 139,-	€ 199,-

So buchen Sie:

Teilnehmer der CCW buchen Ihre Reise entweder online unter www.ccw.eu/bahn oder telefonisch unter +49 (0) 18 06/ 31 11 53** mit dem Stichwort: „**Management Circle**“. Bitte halten Sie zur Zahlung Ihre Kreditkarte bereit. Dieses Angebot gilt nur in Verbindung mit dem Besuch der CCW. Bitte legen Sie bei der Fahrkartenkontrolle im Zug auch Ihre CCW-Buchungsbestätigung vor. Wir wünschen Ihnen eine entspannte Anreise!

* Vorausbuchungsfrist mindestens 1 Tag. Mit Zugbindung solange der Vorrat reicht. Umtausch/ Erstattung bis zum Tag vor dem 1. Geltungstag gegen Entgelt möglich. Umtausch- und Erstattungsbedingungen zum Zeitpunkt der Ticketbuchung gemäß Beförderungsbedingungen der DB für Sparpreise. Ab dem 1. Geltungstag ist Umtausch / Erstattung ausgeschlossen. Bei Bezahlung mittels Kreditkarte wird ein Zahlungsmittelentgelt entsprechend Beförderungsbedingungen für Personen durch die Deutschen Bahn AG erhoben.

** Die Hotline ist Montag bis Samstag von 7:00 - 22:00 Uhr erreichbar, die Telefonkosten betragen 20 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, maximal 60 Cent pro Anruf aus den Mobilfunknetzen. Preisänderungen vorbehalten. Angaben ohne Gewähr.





absolute.contacts bietet moderne Lösungen für professionelle Unternehmenskommunikation im Cloud oder Hosted-Modell mit umfassender Funktionsvielfalt. Flexible Lizenz- und Nutzungsmodelle für TK, Unified Messaging und Omni-Channel Customer Service (Inbound/Outbound, Dialer, IVR, Recording/Monitoring, Reporting, Video, Chat, E-Mail, Socials, SMS).

 **absolute.contacts GmbH**
www.absolute-contacts.com



AC Süssmayer Consulting, seit 1995 aktiv im Bereich Datenschutz als führender Anbieter von professionellen Adresskontrollsystemen in Europa. Adress Control ist ein rechtssicheres Kontrollsystem, mit dessen Hilfe der Missbrauch von Adress- bzw. Kundendaten rechtzeitig erkannt und im Schadensfall nachweisbar wird. Sowohl als Präventiv-Maßnahme als auch zur Aufdeckung unbefugter Nutzung geeignet.

 **AC Süssmayer Consulting GmbH**
www.acsueppmayer.de



AC Süssmayer GmbH, seit 1995 aktiv im Bereich Datenschutz und europaweites Qualitätsmonitoring im In- und Outbound, Benchmarking von Call Center-Dienstleistungen, Prozessanalyse QCRM und Konkurrenzbeobachtungen Auswertungen erfolgen mit einer eigenen Online-Analysesoftware.

 **AC Süssmayer GmbH**
www.qualitaetsmonitoring-acsueppmayer.de



Adecco Service Center Solutions GmbH vereint als spezialisiertes Tochterunternehmen der Adecco Business Solutions GmbH seit mehr als 15 Jahren professionelle Service Center Erfahrung mit modernster Technik und Personal-Kompetenz und bietet Ihnen reale Mehrwerte im Management von Kundenbeziehungen auf allen Kanälen.

 **Adecco Service Center Solutions GmbH**
www.abs-group.de/servicecenter



Unter dem Motto „perform better“ bietet **ALMATO** intelligente und integrierte Softwarelösungen für die Automatisierung von Geschäftsprozessen und das Qualitätsmanagement. Front- und Backoffice profitieren von gesteigerter Servicequalität und höherer Kundenzufriedenheit bei reduzierten Prozesskosten. Mit den Lösungen von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.

 **ALMATO GmbH**
www.almato.de



Die **AMEVIDA SE** ist eines der größten inhabergeführten Unternehmen im Bereich Kundenservice, -kommunikation und Contact Center und beschäftigt ca. 1.860 Mitarbeiter an den Standorten Gelsenkirchen, Essen, Dortmund, Oberhausen und Bochum. Im Ruhrgebiet ist das Unternehmen in seiner Branche führend, in Deutschland rangiert es unter den Top 15 der deutschen Callcenter-Dienstleister.

 **AMEVIDA SE**
www.amevida.de



AR-SYSTEMS bietet integrierte All-In-One PBX-Systeme inkl. ACD, IVR, CTI, UMS, Contact Center Software uvm. Auf Basis Micro PC bis zur Server Appliance (5-250 Seats), virtuell sowie hybrid im Cloud Betrieb. Optimal für Contact Center und Bürodienstleister - Entwicklung und Anpassung in Deutschland - schnelle Umsetzung von Anforderungen - qualifizierte, prozessorientierte Kundenbetreuung.

 **AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG**
www.ar-systems.de



Als führender Partner für Customer Relationship Management in Europa bietet **arvato CRM Solutions** maßgeschneiderte Lösungen für alle Anforderungen rund um das Thema Kundenkommunikation und digitale Services. Im Namen der Kunden pflegt arvato CRM Solutions heute Beziehungen zu über 600 Millionen Konsumenten und Geschäftskunden auf fünf Kontinenten in über 35 Sprachen.

 **arvato CRM Solutions**
crm.arvato.com



Die integrierte **Aspect** Lösung vereint die drei wichtigsten Facetten moderner Customer Engagement Strategien: Interaction Management, Workforce Optimisation und Back Office. Wir unterstützen Contact Center und Back Offices dabei, Mitarbeiter, Prozesse und Kundenkontakte aufeinander abzustimmen, um eine einzigartige Customer Experience zu bieten. In der Cloud, On-Premise oder in hybriden Modellen.

 **Aspect Software GmbH**
www.aspect.com/de



Die flexible **authensis** ACHAT Software Suite optimiert Ihre Kundeninteraktion - auch vorausschauend - über alle relevanten Kanäle und integriert sich nahtlos in Ihre Infrastrukturen und Geschäftsprozesse. authensis liefert rund um ACHAT innovative Kommunikationslösungen. Wir unterstützen Sie mit unserer langjährigen Praxiskompetenz von Konzeption und Implementierung bis zu Integration und Support.

 **authensis AG**
www.authensis.de



Die **Avedo** Gruppe ist einer der führenden deutschlandweiten Dialogmarketingsspezialisten mit 6 Standorten in Deutschland. Der Full-Service-Dienstleister bietet seinen Kunden hochwertigen digitalen Kundenservice mit umfassendem Dienstleistungsspektrum und fundierter 360°-Beratung. Avedo versteht sich als Lösungspartner, der Klienten dabei unterstützt, erfolgreich neue Wege im Kundendialog zu gehen.

 **Avedo GmbH**
www.avedo.de



training · beratung · coaching

Wir sind Trainingscompany, Individualbegleiter und Organisationsentwickler. Seit 25 Jahren erschaffen wir Lernwelten, die Menschen begeistern und beruflich voranbringen. Ob Qualitätssicherung, Projekttraining, Optimierung im In- und Outbound oder die Entwicklung von Mitarbeitern und Führungskräften: unsere Lernlösungen steigern Ihren Erfolg und setzen neue Maßstäbe in der Personalentwicklung.

 **bfkm GmbH**
www.bfkm-halle.de



Die **brightONE Consulting GmbH** ist seit über 30 Jahren der Spezialist für Customer-Experience-Management. Von Beratung über Systemintegration bis Betrieb & Support sind wir die Nr. 1 für komplexe Contact-Center-Projekte in Deutschland. Wir helfen bei der Gestaltung Ihres Kundenservices, damit dieser über alle Kanäle effizienter, schneller, intelligenter, automatisierter & persönlicher wird.

 **brightONE Consulting GmbH**
www.brightone.de




BSI Contact Center ist die Multichannel-CRM-Software für Kundendienst, Call- und Service Center. Alle Kundendaten auf einen Blick, geführte Prozesse und Reports schaffen mehr Zeit für das Wesentliche: Kundenbetreuung, Beratung und Verkauf. Offene Technologien (Java/Eclipse) garantieren Effizienz und Zukunftssicherheit. Von der Software profitieren Firmen wie ERGO Direkt, Gothaer, Lidl, Hermes.

 **BSI Business Systems Integration AG**
www.bsi-software.com



buw erbringt seit über 23 Jahren maßgeschneiderten Kundenservice für namhafte Mittelständler und global agierende Konzerne. Das Unternehmen mit Sitz in Osnabrück beschäftigt 7000 Mitarbeiter an 19 Standorten in Deutschland, Ungarn, Polen und Rumänien und ist seit August 2016 Teil der US-amerikanischen Convergys Corporation, der weltweiten Nummer 2 im Kundenmanagement.

 **buw Management Holding GmbH & Co. KG**
www.buw.de




Die **byon gmbh** bietet eine modulare, nach Kundenwunsch konfigurierbare, virtuelle ACD an. Diese lässt sich entweder alleine betreiben oder in Verbindung mit der byon Cloud-Telefonanlage zu einer professionellen Kommunikationslösung erweitern. Die Produkte vACD und vTK sind hochintegrativ und lassen eine schrittweise Migration in vorhandene Infrastruktur zu, wodurch zukunftsfähige Lösungen entstehen.

 **byon gmbh**
www.byon.net



Call Center Service: Headsets und Konferenzsysteme mit Vitamin C von Sennheiser, Jabra, Plantronics und Konftel! Bringen Sie Ihre Neugier mit an unseren Messestand! Auf bald in Berlin!!!

 **Call Center Service**
www.headset-spezialisten.de



Die **CASERIS GmbH** ist Hersteller der Contact-Center-Lösung CAESAR. Wir realisieren innovative und zukunftssichere Kommunikationskonzepte. Der „Alles aus einer Hand“-Ansatz garantiert dabei das nahtlose Zusammenspiel von Contact Center, CTI und UMS. Mobile-Client, Vermittlungsplatz, Skype-for-Business-Support, Softphone-Funktionalität und umfassende Statistiken runden das Portfolio ab.

 **CASERIS GmbH**
www.caseris.de



CCT ist einer der Vorreiter für Omni-Channel Kunden Engagement Lösungen. CCT hilft Unternehmen dabei, mit existierenden Contact Channels zu kommunizieren und die neue Kundengeneration auch über Web und Mobile basierte Interaktionen, wie Web RTC, Chat, Co Browsing und Video zu unterstützen. CCT sorgt dafür, dass die Mitarbeiter im Contact Center sich den veränderten Kommunikationsgewohnheiten optimal anpassen.

 **CCT Deutschland GmbH**
www.cct-solutions.com



CIS, die modulare Software für Contact Center, ergänzt Ihr ACD- und CRM-System passgenau um die Zusatzfunktionen, die Ihr Contact Center reibungslos rund laufen lassen: Personaleinsatzplanung mit Unterstützung der Tagessteuerung, Prognose künftiger Arbeit (auch aus Marketingmaßnahmen), Leistungserfassung (REFA-Messung), Kampagnen-Management, zentrales Berichtswesen, Integration in Ihre Umgebung.

 **Clareon GmbH**
www.clareon.de



cognesys Lösungen verstehen Kundenanfragen und Meinungen in allen Medien mit höchster Präzision automatisch und in „menschlicher“ Qualität. Die patentierte semantische Engine analysiert und versteht Freitexte, unstrukturierte E-Mails, Blogs, Tweets, Soziale Netzwerke und Kundenbefragungen. cognesys Lösungen perfektionieren Ihren Kundenservice und ermöglichen schnelle gezielte Reaktionen.

 **cognesys gmbh**
www.cognesys.de




Cognizant ist ein führender Anbieter von IT-, Consulting und Business-Process-Outsourcing Services. Wir richten unser globales Technologie- und Innovations-Knowhow, unser Branchenwissen und unsere weltweiten Ressourcen konsequent darauf aus, Kunden in deren Kerngeschäft zu stärken. Mit rund 233.000 Mitarbeitern (Stand 3/2016) gehört Cognizant zu den am schnellsten wachsenden Unternehmen weltweit.

 **Cognizant Technology Solutions GmbH**
www.cognizant.de



COM plan + service zählt zu den großen inhabergeführten Systemhäusern im Bereich der ITK in Deutschland. Mit einer herstellerunabhängigen Produktpalette kann COM plan + service als Vollsortimenter Unternehmen im ITK-Umfeld komplett ausstatten. Die eigene Entwicklung von Applikationen ermöglicht es, die Bedürfnisse des Kunden aufzunehmen und zielgerichtet umzusetzen.

 **COM plan + service GmbH**
www.complan-und-service.de

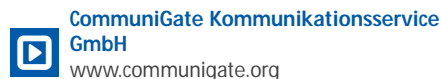


Acoustic Performance für Marke, Vertrieb und Service. **comevis** liefert die Strategie, Kreation und Produktion für Ihre Klang-, Stimm- & Dialogwirkung – in jeder gewünschten Sprache. Eine starke Unternehmens-Performance muss erlebbar und hörbar sein. Welches Excellence-Level wollen Sie erreichen? Mehr erfahren Sie unter www.so-klingt-erfolg.de

 **comevis GmbH & Co. KG**
www.comevis.com



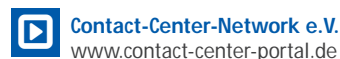
Die **CommuniGate Kommunikationsservice GmbH** ist ein Premiumdienstleister für schriftliche und telefonische, vertriebs- und serviceorientierte Kundenkommunikation. Ca. 550 Mitarbeiter bearbeiten jährlich rund 3 Mio. schriftliche Vorgänge und führen rund 2,8 Mio. Telefonate. Unternehmen aus den Branchen Energieversorger, Banken, Sparkassen und Versicherungen vertrauen in die CommuniGate Serviceleistungen.



„Erfolg. Unsere Leidenschaft.“ **CONET** ist seit 1987 das kompetente IT-System- und Beratungshaus für SAP, Infrastructure, Communications, Software & Experts. Mit 500 Mitarbeitern an 11 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz gehört CONET laut Computerwoche-Umfrage zu den besten deutschen Systemhäusern. CONET-Lösungen für Contact Center und Einsatzleitsysteme sind weltweit im Einsatz.



Das **Contact-Center-Network** besteht aus Unternehmen, die Lösungen oder Dienstleistungen für die Contactcenter Branche erbringen. Das Contact-Center-Network bündelt Kompetenzen, ermöglicht Disziplinen übergreifende Projekte der Partner und will Impulsgeber für die Branche sein. In diesem Sinne ist das Contact-Center-Network z.B. Herausgeber der jährlichen Contactcenter Investitionsstudie.



CreaLog bietet individuelle Lösungen für Multi-Channel Contact Center - mit kanalübergreifendem Routing, IVR/Self-Service mit Sprachsteuerung und Video-Chat. Qualifiziert für Lync 2013 / Skype for Business. Wir sind auf Lösungen mit Spracherkennung, Text-to-Speech, Speech Analytics, Sprachaufzeichnung und Video im Contact Center spezialisiert. Über 400 Kunden in D-A-CH und Europa.



Die **CreaLog Contact Center Suite** ist qualifiziert für Lync 2013 / Skype for Business. Wir bieten Funktionen wie Skill-based Routing für alle Kanäle, Vorqualifikation und Kundenselbstbedienung durch leistungsfähige IVR mit Spracherkennung und CTI, Recording mit Speech Analytics - auch zur Qualitätsverbesserung, Video-Chat, Last Agent Routing, Callback Management und komfortables Call Center Management mit Statistiken.



CT Technologies, Schweizer Marktführer für Contact Center Software, ist auf Kommunikationslösungen für Service-Organisationen spezialisiert. Kernprodukt ist der DialogMaster, eine hochflexible, leicht zu bedienende Gesamtlösung für die Kundenkommunikation inkl. intelligenter ACD mit IVR, Kampagnenmanagement, Skripting, Reporting-Tools, Predictive Dialer, Gesprächsaufzeichnung und E-Mail-Management.



Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit. Im Bereich Contact Center bauen wir auf ein etabliertes Partnernetzwerk, wie z.B. Mitel, Cisco, Avaya, NICE und Sikom. Unsere Experten implementieren und betreiben weltweit innovative Kommunikationslösungen.



DCS - Seit über 20 Jahren Ihr innovativer Partner für Business Process Outsourcing-Strategien. Ihr Spezialist, wenn es von erfolgsorientierten Telesales bis zum hochwertigen Kundenservice geht. 750 Call-Agents in deutscher, englischer und türkischer Sprache. Standorte: Izmir/Türkei & Berlin. Branchenkenntnisse: Versandhäuser, Touristik, Telekommunikation, Banken, Versicherungen.



Die im Jahr 2007 gegründete **Deutsche Telefon** mit Sitz in Mainz ist Spezialist für professionelle SIP Tk-Anlagenanschlüssen (SIP Trunking) und Kommunikation und einer der führenden Anbieter von Netz-Tk-Anlagen. Das Unternehmen bietet mit der SIP Tk-Anlage CentrexX eine der modernsten und leistungsfähigsten zentralen Telefonanlagen (IP-Centrex) aus der Cloud.



DIABOLOCOM ist ein cloud-basierter Anbieter welcher Unternehmen ermöglicht, die Kundenbeziehung über alle Kommunikationskanäle (Telefon, e-Mail, Live Chat, Soziale Netzwerke) hinweg zu managen.



Dialoga Group ist ein Netzbetreiber der Carrier-Grade CloudComms® Dienste über ein SaaS Modell anbietet. Mehr als 120 Mio. Minuten pro Monat im eigenen redundanten Netz. Viele tausende Unternehmen verwenden täglich unsere Service und sichern somit die Servicequalität und Leistungsfähigkeit (Voice, Callback, Click2Call, Email, SMS, WhatsApp, WeChat, LiveChat.). Ihr Partner über Grenzen hinweg !



Dimension Data ist ein weltweit führender Service- und Lösungsanbieter und gehört zur NTT Gruppe. Wir bieten mit unserer Beratungs-Expertise Komplettlösungen aus einer Hand für Customer Experience, Mobility, Unified Communications, Netzwerk-Infrastrukturen und Security. Ein Schwerpunkt liegt auf der Optimierung von Vertriebs- und Serviceprozessen, u.a. durch Einbeziehung des Internet of Things.





DRAABE Systeme für die Direkt-Raumluftbefeuchtung schützen vor den negativen Auswirkungen zu trockener Raumluft und erhöhen das Komfortempfinden spürbar. DRAABE wird als erster Hersteller nach dem neuen Stand der Technik für Direkt-Raumluftbefeuchtung VDI 6022 Blatt 6 zertifiziert. Absolute Hygiene und hohe Betriebssicherheit sind dadurch garantiert.

 **DRAABE Industrietechnik GmbH**
www.draabe.com



dtms ist einer der größten deutschen netz-unabhängigen Telefonie-Mehrwertdienstleistern und bietet mit Service-Rufnummern aus über 100 Ländern sowie Routing- und Statistikfunktionen auf eigener Infrastruktur Lösungen zur Steuerung der telefonischen Erreichbarkeit an. Diverse Applikationsplattformen machen dtms zu einem führenden Anbieter cloudbasierter ACD-, IVR- und Kundendialoglösungen.

 **dtms converting communication GmbH**
www.dtms.de

European Media Laboratory GmbH



EML European Media Laboratory GmbH wurde von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira als privates IT-Unternehmen gegründet. Das EML entwickelt Software und Technologien in der automatischen Sprachverarbeitung. Schwerpunkt ist die Echtzeit-Umwandlung von Sprache in Text (Transkription), die in Telefonie (Speech Analytics, Voice Mail) und mobilen Anwendungen (Voice Texting, Voice Search) eingesetzt wird.

 **EML European Media Laboratory GmbH**
www.eml.org



Enghouse Interactive ist ein weltweit führender Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR, intelligente Vermittlungsplatzkonsolen sowie Outbound Dialer und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen.

 **Enghouse AG**
www.enghouseinteractive.de



Enterprise Communications bietet cloud-basierte Dialer Lösungen für den Outbound Bereich. Optimierter Dialer Algorithmus sorgt für höchste Agentenauslastung und bestmögliche Lead-Verwertung. Die browserbasierte Eingabemaske kann individuell gestaltet werden, weitere Funktionen und CRM-Integration sind kurzfristig realisierbar. Abrechnung mittels fairem pay-per-use Modell. Keine Investitionskosten, hoher Mehrwert.

 **Enterprise Communications GmbH**
www.enterprise-communications.net



FIEBIG Business Communications ist ein in Deutschland und international führendes Systemhaus für Kundeninteraktion. Unser Fokus liegt auf Mehrwertlösungen für Großkunden in den Bereichen Contact Center, Workforce Optimization und Self Services. Wir analysieren die individuellen Anforderungen unserer Kunden und bieten maßgeschneiderte Lösungen marktführender Hersteller.

 **FIEBIG GmbH**
www.fiebig.com




fingerhut consulting optimiert den Mensch-zu-Mensch-Kontakt im Vertriebs- und Kundenmanagement. Wir wissen, wie telefonischer Kundenservice funktioniert und Serviceeinheiten in vertriebliche Aufgaben eingebunden werden. fingerhut consulting entwickelt Mitarbeiter und gestaltet Prozesse so, dass Menschen optimal arbeiten können. Und das mit über 20 Jahre Branchenerfahrung.

 **fingerhut consulting**
www.fingerhut-consulting.de



Die **Fraunhofer-Projektgruppe Hör-, Sprach- und Audiotechnologie** betreibt angewandte Forschung auf dem Gebiet der Hörwahrnehmung. Schwerpunkte sind die Verbesserung von Sprachverständlichkeit für Menschen mit normalem und beeinträchtigtem Gehör, die personalisierte Audiowiedergabe in Telefon und Unterhaltungselektronik sowie die computerbasierte Sprach- und Ereigniserkennung.

 **Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT**
www.idmt.fraunhofer.de



Seit über 20 Jahren entwickeln wir als Call Center-Dienstleister gemeinsam mit unseren Auftraggebern zielgruppenorientierte Dialogkonzepte. Unseren besonderen Fokus richten wir auf qualitativ hochwertige und kosteneffiziente Leistungsangebote. 1.500 qualifizierte, teils multilinguale Mitarbeiter sind in fünf Call Centern tätig.

 **getaline GmbH**
www.getaline.de



Grutzeck-Software bietet flexibel anpassbare Softwarelösungen in den Bereichen CRM, Kampagnenmanagement, Workflow und Contact Center. Mehr als 35 Jahre Unternehmenserfahrung und mehr als 250 erfolgreiche Call Center-Implementierungen. Die CRM- und Contact Center Software AG-VIP SQL wurde mehrfach mit Innovationspreisen ausgezeichnet. Platz 1 bei Kundenzufriedenheit bei www.benchpark.com.

 **Grutzeck-Software GmbH**
www.grutzeck.de




Die **Gi Group** ist ein national und international operierender Personaldienstleister und agiert seit vielen Jahren erfolgreich im kaufmännischen, gewerblichen und technischen Bereich. Als Spezialist u.a. für umfassende Call-Center-Dienstleistungen konzentriert sich die Gi Group auf die Bedürfnisse seiner Kunden und seiner kompetenten Mitarbeiter. Unser Fachpersonal berät Sie gerne an unserem Stand.

 **Gi Group Deutschland GmbH**
www.gigroup.de



Arbeitswelten für dialogstarke Teams: wertschätzend, wirtschaftlich, visionär - **HCD** verbindet langjährige Erfahrung im Kundendialog mit anspruchsvoller Innenarchitektur, plant und realisiert das ganzheitliche Zusammenspiel von Licht, Luft & Raum - beginnend bei der Immobilienentscheidung über die Planung und Umsetzung zukunftsweisender Raumkonzepte. Erlebar auf der CCW im LiveCallCenter Design by HCD.

 **HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH**
www.hcd-gmbh.de



Hipercom ist einer der führenden Anbieter zur Qualitätsmessung aller Kontakt-Kanäle. Sie profitieren von einem einzigartigen Contact Monitoring System, das Sie in der Führung und die Mitarbeitenden beim Learning wirkungsvoll unterstützt. Die individuellen Lösungen reichen von der reinen Software-Nutzung (ASP) bis zum vollumfänglichen „Quality Management“ mit hoher Nachhaltigkeit. Hipercom Customer Communications GmbH

 **Hipercom Customer Communications GmbH**
www.hipercom.ch



iAdvize ist eine Plattform für Conversational Commerce, die die Online-Kundenansprache via Chat, Call und Video für Unternehmen in einer Messaging-Oberfläche zentralisiert. Dank des intelligenten Targetings können Interessenten mit einem hohen Potenzial identifiziert und angesprochen werden. Über 2500 Webseiten, wie z.B. BMW, Toshiba, New Look, Air France und Europcar setzen iAdvize ein.

 **iAdvize**
www.iadvize.de



Headsets for professionals

1996 in Dreieich gegründet, zählt die **Imtradex** heute zu den führenden Headset Herstellern in Europa. Imtradex entwickelt, produziert und vertreibt Hör- und Sprechsysteme zum Einsatz in Sicherheitsrelevanten und klassischen Anwendungsbereichen. Unser Leitbild zeichnet sich aus durch innovative Fertigungstechnologien, höchste Qualitätsstandards, Zuverlässigkeit und Flexibilität.

 **Imtradex Hör-/Sprechsysteme GmbH**
www.imtradex.com




INCAS zeigt mit INTRACALL eine komplette Call Center Software. Ein leistungsstarkes Web Frontend für die Agenten verwaltet unterschiedliche Kanäle wie Telefon, E-Mail, Chat und Fax unter einer Oberfläche. Individuelle Gesprächsleitfäden, Kontakthistorie, Terminverwaltung und Aufgabenmanagement bilden den kompletten Workflow ab. Dialer und ACD mit IVR runden das Portfolio ab. In der Cloud oder lokal.

 **INCAS GmbH**
www.incas-voice.de



inexo bietet webbasierte Multi-Channel-Lösungen für Response- und Beschwerdemanagement, Web Self-Service und Chat an. Unsere Produkte sind mehrsprachig, international einsetzbar, an individuelle Geschäftsprozesse adaptierbar und in die vorhandene IT-Landschaft integrierbar. Die Einführung amortisiert sich binnen Monaten aufgrund von Automatisierung und erhöhter Effizienz der Mitarbeiter.

 **inexo - information exchange solutions GmbH**
www.inexo.de



INTERcept bietet mit PLANsation ein 100% passgenaues Workforce-Management-Tool für automatische Planungen von komplexen Strukturen wie Customer Contact Centern, Filialstrukturen oder Produktionsbereichen mit vielen Standorten, Aktivitäten & Mitarbeitern inkl. deren Wünschen, an. Besonderheit: Planungsgerechtigkeit mittels der bekannten Fuzzy Satisfaction Heuristic. Verfügbar On-Premise oder Cloud.

 **INTERcept Solutions GmbH**
www.intercept.de




Interflex Datensysteme GmbH bietet ganzheitliche Lösungen für Workforce Management mit Zeitwirtschaft und Personaleinsatzplanung sowie maßgeschneiderte und innovative Sicherheitslösungen mit Zutrittskontrolle, Videoüberwachung, Sicherheitsleitstellen und Besucherverwaltung. Interflex wurde vor über 40 Jahren gegründet und gehört seit 2013 zur Unternehmensgruppe Allegion.

 **Interflex Datensysteme GmbH**
www.interflex.de



Die **Invitel** Unternehmensgruppe zählt mit 13 Unternehmen zu den größten mittelständischen, inhabergeführten Service-Dienstleistern Deutschlands. Unter ihrem Dach arbeiten drei Marken: die Inbound Sales- und Service-Profis Invitel und Simon & Focken sowie der Outbound-Spezialist SALESkultur. Mit ca. 2.500 Mitarbeitern sind sie verlässliche Partner für Auftraggeber verschiedenster Branchen.

 **Invitel GmbH**
www.invitel-unternehmensgruppe.de



Wir, die **IP Dynamics GmbH**, sind ein inhabergeführtes IT-Systemhaus, welches Lösungen und Produkte für die gesamte Unternehmenskommunikation anbietet. Unser Leistungs- und Produktangebot umfasst das gesamte Spektrum von der Beratung, Konzipierung und Realisierung bis hin zu der fertigen Installation und dem Betrieb der Systeme.

 **IP Dynamics GmbH**
www.ipdynamics.de



ISYbe® - Die schadstofffreie, nachhaltige Trinkflasche als Flaschenmailing® für Ihre Kunden. Wir liefern Ihnen individualisierte Flaschen als Marketinginstrument. ISYbe® als „gesunde Visitenkarte“ für Events oder als Geschenk für Kunden. Die Flaschen bestücken wir auch mit Flyern, Gutscheinen oder Produkten als Flaschenmailing®. Für Messen und Aktionen zur Kundenfindung und -bindung und messen von Aktionen.

 **ISYbe**
www.isybe.de



Jabra ist der Markenname von GN Audio, einer Tochtergesellschaft von GN Store Nord A/S (GN). Als einer der weltweit führenden Hersteller entwickelt, produziert und vermarktet Jabra ein umfangreiches Portfolio an Kommunikations- und Sound-Lösungen, darunter Headsets und Freisprechlösungen. Seit mehr als zwei Jahrzehnten steht Jabra für Innovation, Zuverlässigkeit und hohen Bedienkomfort.

 **Jabra® - GN Netcom GmbH**
www.jabra.com.de

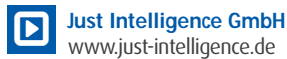


jtel ist seit 1997 Hersteller für webbasierte ContactCenter Lösungen und bietet über komplexe Anrufverteilung, Sprachdialog und Konferenzsysteme die komplette Suite einer Multi-channellösung über alle Medien an. jtel Lösungen zeichnen sich durch Flexibilität, hohe Integrationstiefe, Eigenwartfähigkeit und extreme Skalierbarkeit aus. Alle Lösungen können OnPremise oder aus der Cloud bezogen werden.

 **jtel GmbH**
www.jtel.de



Mit unserer in der betrieblichen Praxis entwickelten Software ICC bieten wir eine der leistungsfähigsten Planungs- und Steuerungslösungen für Contact Center und eCommerce-Dienstleister. ICC unterstützt alle wichtigen Management-Prozesse – von Prognose und Schichtplanung über operative Steuerung und Zeitwirtschaft bis hin zu Reporting und Datenanalyse.



Just Intelligence GmbH
www.just-intelligence.de



Lächeln Multiplizieren: mit dem **KANO** Modell Ihre Customer Journey's neu definieren. Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren erkennen und in die individuelle Kundenkommunikation über alle Kontaktkanäle intelligent einbringen. Mit Hilfe von Kundenbefragungen, Coachings, Trainings und Prozessanpassungen nach dem KANO Modell, optimieren wir Ihre Kundenzufriedenheit und damit direkt Ihren NPS.



KANO4U
www.kano4u.de



Kiamo von Conecteo ist eine native Multi-channel-Lösung und erfasst, priorisiert und verteilt alle Kommunikationsströme nach frei definierbaren Regeln, Verfügbarkeit und Kompetenz von Agenten. Kiamo steigert Effizienz und Bearbeitungsqualität. Anwender und CRM-Manager schätzen seit 2005 die funktionale Vielseitigkeit, Ergonomie sowie Zuverlässigkeit in einheitlichen Kundenbeziehungsstrategien.



Kiamo
www.kiamo.fr



Die **KiKxxl GmbH** beschäftigt über 1.700 MitarbeiterInnen in Osnabrück, Bremen, Dortmund und Bochum. Als einer der größten Kommunikationsdienstleister Norddeutschlands betreut KiKxxl seit 1999 die Kunden und Interessenten namhafter Unternehmen und ist Ihr qualifizierter Partner wenn es um Kundenkontakte geht.



KiKxxl GmbH
www.kikxxl.de



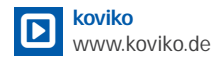
Das Portfolio von **LinkThat** (eine Marke der YouCon GmbH) umfasst maßgeschneiderte Integrationslösungen, Werkzeuge für den Kundenservice und Voice-over-IP-Produkte. Seit mehr als 10 Jahren ist LinkThat weltweit für namhafte Kunden aktiv. LinkThat setzt auf ein nahtloses Zusammenspiel aller Kontaktkanäle und integriert die Kommunikations- und CRM/ERP-Lösungen der größten Hersteller.



Linkthat
www.linkthat.de



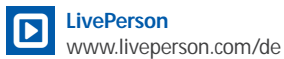
koviko bietet als Kommunikationsagentur überzeugende Lösungen für das Customer Experience Management in den Bereichen eLearning, Wissensmanagement und Geschäftskorrespondenz sowie für Employer Branding. Die Eigenentwicklung k03 verbindet einzigartig in dieser Form Wissensportal, eLearning und Social Media Austausch zu einem neuen Wissens-, Lern- und Kommunikationserlebnis.



koviko
www.koviko.de



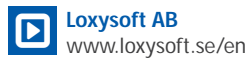
LivePerson ist der führende Anbieter von Mobile & Online Messaging. Unsere intuitive Cloud Plattform ist bei 18.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz. Ein optimales Kundenerlebnis, und die langfristige Kundenbindung haben für unsere Kunden oberste Priorität. Wir stehen Ihnen auf dem Weg zur digitalen Transformation mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Kundenservice und Contact Center zur Seite.



LivePerson
www.liveperson.com/de



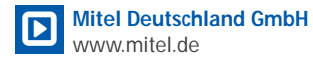
Unser WFM-System ProScheduler spart Ihnen Zeit und damit Verwaltungskosten. Die integrierte Optimierungs-Engine ist aktuell die führende und leistungsfähigste im Umfeld des Workforce-Management-Marktes. Unsere innovativste Version enthält ein Ressourcenmanagement, verwaltet diverse Pausen und simuliert zukünftige Geschäftsprozesse wie z.B. Service-Level- und Überlaufberichte.



Loxysoft AB
www.loxysoft.se/en



Mitel Deutschland GmbH ist ein Unternehmen der Mitel Networks Corporation. Mitel® ist ein global führendes Unternehmen im Bereich der Unternehmenskommunikation, das mit seiner Technologie Mitarbeiter, Partner und Kunden verbindet – überall, jederzeit und mit jedem Endgerät, unabhängig davon ob in einem kleinen oder großen Unternehmen.



Mitel Deutschland GmbH
www.mitel.de



Das Berliner Unternehmen **MYCOM AG** zeigt eine innovative CRM omnichannel Software für Contact- und Service Center. MYKENE ist eine Integrationsplattform die im Unified Agent Desktop alle Kanäle – wie Social Media, Chat, Videotelefonie, Telefonie, Mail und Dokumente – sowie Kundeninformationen und Geschäftsprozesse übersichtlich abbildet und automatisiert steuert.



MYCOM AG
www.mycom-net.com



next id konzipiert und entwickelt seit über 25 Jahren maßgeschneiderte Kommunikationslösungen für professionellen Kundendialog. Ein marktorientiertes Portfolio von Service-Rufnummern in über 80 Ländern ermöglicht eine optimale nationale und internationale Erreichbarkeit. Interaktive Sprachdialogplattform, Multi-Channel ACD und Outbound Manager sind in eines der leistungsstärksten deutschen Netze integriert.



next id GmbH
www.next-id.de



Die On-Premise- und cloudbasierten Lösungen von **NICE** erfassen und analysieren Kundeninteraktionen in allen Kanälen. Dies ermöglicht Entscheidungen in Echtzeit, optimiert die Unternehmensleistung und verbessert das Kundenerlebnis. Mit der Adaptive Workforce Optimization und der Robotic Automation wird die Effizienz im Front- und Back-Office gesteigert, die Real Time Authentication verhindert Betrug.



NICE Systems GmbH
www.nice.de



Wir zeigen Ihnen, was wir für Sie erreichen können. Mit optimalen Lösungen für Ihre Anforderungen und Wünsche. Als professioneller Kommunikationsdienstleister gehen wir seit zwanzig Jahren mit unseren Partnern die Extrameile. Die Steigerung Ihrer Effizienz, eine charmante Betreuung gemeinsamer Kunden sowie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit – für uns ein Selbstverständnis!



Die **novomind AG** bietet innovative Softwarelösungen für einen serviceorientierten und personalisierten Umgang mit dem Kunden. Unsere Customer Service Software novomind iAGENT sorgt in über 150 Unternehmen, u.a. OTTO, Deutsche Post und Lufthansa für die effiziente Beantwortung von Kundenanfragen über E-Mail, Fax/Brief, Chat (Text, Audio, Video), Telefon, SMS und Social Media.



NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing. Weitere Informationen finden Sie auf www.nttdata.com/de



Nuance revolutioniert die Beziehung zwischen Mensch und Technologie. Mit seinen Stimm- und Sprachlösungen ermöglicht Nuance eine natürlichere Interaktion mit Systemen, Geräten, Anwendungen und Services. Täglich nutzen Millionen von Menschen und Tausende von Unternehmen die intelligenten Systemen von Nuance, die zuhören, verstehen, lernen und sich an das Leben und die Arbeit ihrer Nutzer anpassen.



onsoft liefert perfekte Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der Kommunikation mit Voice Recording-, Reporting und Quality Management Tools. Die onsoft-Anwendungen ermöglichen u.a. das Auffinden von aufschlussreichen Informationen in großen Datenmengen, verschaffen eine klare Datenübersicht und liefern wertvolle Erkenntnisse für die Qualitätsoptimierung.



Erfolgreich durch Innovation. Überzeugend durch Praxiskompetenz. Die **opti-serv** ist eine der führenden Unternehmensberatungen für erfolgreiches Kundenmanagement. Zu den Kernkompetenzen zählen praxisorientierte Beratung und Lösungen für Service, Vertrieb, Qualität & Produktivität im Kundenservice. Erfahren Sie mehr über die von opti-serv entwickelten Methoden und Systeme in Halle 3, Stand B14.



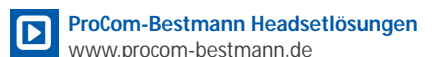
Oracle ist Grundlage und Motor für den Kundenservice in nahezu 2000 Unternehmen weltweit. Die Service-Plattform von Oracle gibt Unternehmen einen unternehmenswichtigen Kundenservice mit transparenter Zuverlässigkeit, hervorragender Sicherheit und der Flexibilität einer Cloud-Anwendung und dies seit 2015 auch in einem Rechenzentrum in Frankfurt oder in München.



Akustik, Einrichtung, Beleuchtung, Blendschutz. Erleben Sie innovative, akustische und ergonomische Lösungskonzepte - mit vielfältigen Gestaltungslösungen - als Ergänzung oder zur Neugestaltung. Wir unterstützen Sie bundesweit mit Beratung, Raumanalyse und Planung, bis zur Montage. Besuchen Sie unseren Treffpunkt Ergonomie in Halle 2D19! **ORG-DELTA** - Ihr Partner für Raumakustik und mehr!



Raumakustik mit technischen Lösungen verbessern und vorhandenes Inventar des Kunden mit einbeziehen? Ja, das geht. Bundesweit bieten wir seit 1993 herstellerunabhängige, anwenderorientierte Beratung, Vertrieb & Service für professionelle Akustik-, Headset- & Konferenzlösungen, die zu einem ganzheitlichen Konzept für optimale Raumakustik führen. 100 % Wohlfühlfaktor - erlebbar in Halle 3 / E16-F13



Die **QuestNet GmbH** ist ein Application Service Provider, der sich auf die Entwicklung und indirekte Vermarktung innovativer Telefon-Mehrwertdienste in Kombination mit internationalen Servicenummern konzentriert. Mit dem Live-Manager bietet sie ein einzigartiges Call-Management-Portal, das dem Kunden die mandantenfähige Administration komplexer Callflows mit allen denkbaren Anwendungen ermöglicht.



Mit dem Agentfrontend QUMI_call und dem Predictivedialer QUMI_dial bietet die **Qumido GmbH** alles, was für ein professionelles Outboundmarketing benötigt wird: Echtzeitcontrolling, Sprachaufzeichnung und Mithörfunktion gehören genauso zum Leistungsumfang, wie eine Inboundfunktionalität. Im ASP-Modell gibt es keine Vertragslaufzeit, keine Grundgebühr und keinen Mindestverbrauch.



storm® von **Radius Communications** ist eine der größten Kommunikations-Plattformen. Sie liefert umfangreiche Funktionalitäten auch aus der Cloud. Multichannel Contact Center: alle Kommunikationskanäle in einer Lösung, Unified Communications (von der PBX bis zum Konferenzsystem) sowie Communications Integration zur Anbindung weiterer Lösungen.



randstad

Der Personaldienstleister **Randstad** bietet Unternehmen umfassende Personalservice-Konzepte und stellt mit rund 57.000 Mitarbeitern konzentriertes Know-how in zukunftsträchtigen Branchen zur Verfügung. Die Spezialisierung Randstad Callflex steht Call Centern und Customer Care Centern mit passgenauen Personallösungen zur Seite - sei es im Rahmen von Zeitarbeit oder direkter Personalvermittlung.

 **Randstad Deutschland GmbH & Co. KG**
www.randstad.de

regiocom

regiocom ist inhabergeführter Anbieter für Service-Center-, BPO- und IT-Dienstleistungen sowie dokumentenbasierten Druck- und Archivierungsprozessen. Als Partner übernehmen wir Ihren Kundenservice, inkl. Telesales- und IT-Dienstleistungen bis hin zu Portallösungen in verschiedensten Branchen und über alle Medien hinweg. Gleichzeitig unterstützen wir bei der Digitalisierung Ihres Workflows und helfen die Produktivität zu steigern und Kosten zu senken.

 **regiocom GmbH**
www.regiocom.com


ROMICO

Die mehrfach ausgezeichneten und patentierten Produkte von **ROMICO** optimieren seit 1992 in hohem Maße die Kommunikationsabläufe. Namhafte mittelständische und große, weltweit operierende Konzerne setzen auf die innovativen und intuitiv zu bedienende Lösungen in den Bereichen Contact Center, Unified Communication, Collaboration, Audio-/Video-Conferencing, Home-/Mobile-Integration und VoIP-Telefonie.

 **ROMICO GmbH**
www.romico.com

rz kundenservice GmbH

Die **rz-Kundenservice GmbH** ist Ihr kompetenter Partner für die telefonische und schriftliche Kommunikation zu Kunden und Interessenten. Mit 110 Mitarbeiter realisieren wir in - und outbound-Kampagnen für mittelständische Unternehmen, die von uns einen perfekten Kundenservice und Umsatzsteigerung erwarten - und bekommen. Einen Schwerpunkt haben wir auf die Branchen Verlag, Touristik, Energie gelegt.

 **rz-Kundenservice GmbH**
www.rz-kundenservice.de

SABIO

SABIO unterstützt in über 150 Unternehmen mehr als 150.000 Anwender dabei, Kunden durch herausragenden Service zu begeistern. Mit SABIO Knowledge bieten wir eine browserbasierte Wissens- und Informationsmanagementlösung für die Kundenberatung und Unternehmensbereiche an, in denen Wissen eine entscheidende Arbeitsgrundlage ist. Unser Ziel ist es, komplexe Technologien einfach bedienbar zu machen.

 **SABIO GmbH**
www.sabio.de



Salesforce ist die führende Cloud-Lösung für Kundenservice, Vertrieb, Marketing, Anwendungsentwicklung, Communities und Analytics. Mit Salesforce können sich Unternehmen auf neue Weise mit ihren Kunden vernetzen - und zwar über alle Abteilungen hinweg, vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Kundenservice. Unternehmen können so die Kundenzufriedenheit steigern und schneller wachsen.

 **salesforce.com Germany GmbH**
www.salesforce.com


SAP Hybris (v)

SAP Hybris ist Ihr Partner im digitalen Wandel. Unsere Lösungen ermöglichen es, ein konsistentes Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg anzubieten. Mit der führenden Software für Vertrieb, Marketing, Kundenservice, E-Commerce und soziale Medien steht Ihr Kunde jederzeit im Mittelpunkt.

 **SAP Hybris**
www.sap.de



SemanticEdge ist der führende Anbieter für natürlich-sprachliche Voiceportale und personalisierte Kundenservice-Apps. Unsere Lösungen sind technologisch State-of-the-Art. Sie zeichnen sich durch sehr hohe Nutzerzufriedenheit und maximale Automationsgrade aus. Zu unseren Kunden zählen u.a. Deutsche Post, DHL, HDI-Gerling, Hamburger Hochbahn, Landesbank Berlin, Mediaprint und RWE.

 **SemanticEdge GmbH**
www.semanticedge.com

SENNHEISER

Sennheiser ist einer der führenden Hersteller von hochwertigen kabellosen und kabelgebundenen Headsets sowie Konferenzlösungen. Die Headsets überzeugen durch HD Sound, erstklassiges Design, robuste Verarbeitung und benutzerfreundliche Handhabung. Sie eignen sich besonders für Contact Center, Offices, Unified Communications-Umgebungen und mobiles Business.

 **Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG**
www.sennheiser.de



Die Intelligente Terminbuchung ist eine weltweit einzigartige Innovation für Service & Vertrieb: aus kaum vorhersehbaren Inbound-Calls werden vollautomatisch exakt planbare Outbound-Calls ohne Warteschleife. Auslastungsbasiert und minutengenau buchen Kunden die Termine direkt in der Warteschleife sowie via Website, SMS, Social Media, QR-Code und VIP Button. Auslastung und Qualität steigen sofort!

 **ServiceOcean GmbH**
www.serviceocean.com

Sikom

Die **Sikom Software GmbH** ist führender Hersteller und Anbieter von Contact Center Lösungen. Auf der Basis unseres breiten Produktportfolios realisieren wir leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur effizienten Gestaltung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen. Egal ob ACD, Dialer oder IVR, alle Produkte sind multimodal orientiert und unterstützen Unified Communications-Konzepte ideal.

 **Sikom Software GmbH**
www.sikom.de



Spitch AG fokussiert auf neue Ansätze für den industriellen Einsatz von Sprachanalysetechnologien. Unsere semantischen Spracherkennungs- und Sprachverifizierungslösungen extrahieren Aussagen aus Konversationen in Echtzeit und mit hoher Sicherheit. Zusammen mit Integrationspartnern und Endkunden führen wir massgeschneiderte Lösungen auf Basis aktueller Erkenntnisse der Sprachwissenschaft ein.

 **Spitch AG**
www.spitch.ch



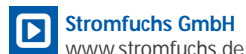
STARFACE ist die zukunftssichere, mehrfach preisgekrönte Telefonanlage für Unternehmen jeder Größe. Mit ihrem innovativen Modulkonzept bringt STARFACE als flexible Plattform der Geschäftskommunikation leistungsstarke Enterprise-Funktionalität in den Mittelstand. STARFACE vereint dazu Telefonie mit Diensten wie E-Mail, File-Transfer, Chat, Videokommunikation und Presence-Management.



STARFACE GmbH
www.starface.de



Deutschlands größte Vertriebsmanufaktur für Energieprodukte im Bereich B2C und B2B. Full-serviceanbieter, von der Konzeption und Beratung bis zur Prozessoptimierung, Data-Mining und -Management.

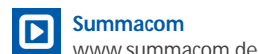


Stromfuchs GmbH
www.stromfuchs.de



SUMMACOM

Als neue Dienstleistungsmarke der Sparda Telefon-Service GmbH & Co. KG bietet **SUMMACOM**, der Full-Service Dienstleister in Sachen Kundenbeziehungen, dynamische und individuelle Prozesse in der Kundenkommunikation an. SUMMACOM ist für alle Unternehmen ein interessanter Partner, die den Kundenkontakt optimieren möchten. Leistungs-, Umsatzsteigerung sowie Prozessoptimierung sind hierbei wesentliche Themen.



Summacom
www.summacom.de



a Swiss Post company

Swiss Post Solutions (SPS) unterstützt als einer der Marktführer für BPO-Lösungen zahlreiche gesetzliche Krankenkassen mit kundenspezifischen Lösungen im Customer Contact Management. Seit mehr als 50 Jahren wird an den Standorten Prien am Chiemsee und Hallstadt bei Bamberg unter strikter Einhaltung des Datenschutzes mit einem Höchstmaß an Prozess- und Verfahrenssicherheit gearbeitet.



Swiss Post Solutions GmbH
www.swisspostsolutions.de



a Swiss Post company

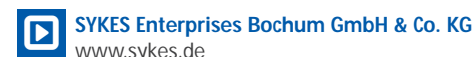
Swiss Post Solutions (SPS) gehört zum Konzern der Schweizerischen Post und ist eine führende Anbieterin von BPO-Lösungen für innovative Dienstleistungen von elektronischen & papierbasierten Geschäftsprozessen. Mit dem Bereich Customer Contact Management liefert SPS ihren Partnern kundenspezifische kanalübergreifende Lösungen zur Kundengewinnung, -bindung und fallabschließenden Sachbearbeitung.



Swiss Post Solutions Holding GmbH
www.swisspostsolutions.de



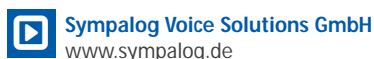
SYKES ist mit mehr als 50.000 Mitarbeitern ein global führender Outsourcingpartner. An 64 Standorten sowie über unsere virtuelle SYKES@Home-Lösung bieten wir maßgeschneiderte, multilinguale Lösungen mit den Schwerpunkten Kundenservice, Technischer Support, Service Desk sowie Online Services. Weltweit führende Unternehmen vertrauen SYKES und erzielen durch exzellenten Kundenservice Wettbewerbsvorteile.



SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG
www.sykes.de



Sympalog ist Anbieter von Technologie und Lösungen für intelligente Anwendungen in den Bereichen Voice Self Services und Mobile Services. Die mehrfach ausgezeichneten Systeme qualifizieren Anrufe und bearbeiten Standardanfragen automatisch. Das Einbinden mobiler Lösungen in die Plattform SymBase5 gewährleistet konsistente Prozesse im Kundenservice.



Sympalog Voice Solutions GmbH
www.sympalog.de



T.D.M. steht seit über 30 Jahren für Dialogkommunikation auf höchstem Niveau. Mit der Spezialisierung auf erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen begeistern wir für Sie täglich neue Kunden und pflegen bestehende. Unsere Erfahrung aus 11.000 erfolgreichen, nationalen/internationalen Projekten im In- und Outbound unterstützt Sie bei der Erreichung Ihrer Ziele.



T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
www.tdm.de



Die **TAS AG** ist einer der größten familiengeführten Servicedienstleister für Kundendialog in Deutschland. Mit 24 Jahren Erfahrung und über 450 Mitarbeitern realisieren wir branchenübergreifend mehrsprachigen Kundenservice via Telefon, Mail, Web- & Videochat sowie Social Media, die Auslagerung ganzer Vertriebsprozesse und die Live-Beratung und Online-Identifikation per Videochat. TÜV zertifiziert!



TAS AG
www.tasag.de



Integrierte Produktsuite mit Workforce Management, Quality Monitoring, Kunden Feedback, eLearning, Performance Management, Sprach- und Textanalyse, Prozessanalyse und -steuerung. Alle Module sind auch einzeln einsetzbar. NEU: Agent Balance hilft Ihnen bei der Wahrung des Wohlbefindens und der Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter. Zufriedene Mitarbeiter = hohe Arbeitsqualität und geringe Fluktuation.



Tele-Train Software GmbH
www.tele-train.de



Die **TMI** wurde 2001 als Plattform für Unternehmen in der Telekommunikationsbranche initiiert und dient neben direkten Dienstleistungen als Netzwerkknoten zwischen Politik und Wirtschaft. Die TMI unterstützt die Entwicklung der Service Center im M-V, bietet Raum für den Wissens- und Erfahrungsaustausch und stärkt über gemeinsame Projekte das qualitative und quantitative Wachstum der Branche im Land.



Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V.
www.tmi-mv.de



Die **Telemarkt** Gruppe bietet als vertriebsorientierter Multi Channel-Dienstleister sämtliche Dienstleistungsmöglichkeiten im Direktvertrieb und -marketing an. Bei der Gründung 1987 war Telemarkt eines der ersten »Outbound Call Center« in Deutschland. 2015 ist Telemarkt mit 5 Standorten und 800 vernetzten Telefonplätzen einer der größten externen Anbieter von aktivem Telefonmarketing in Deutschland.



Telemarkt AG
www.telemarkt.ag



Teleopti, ein globaler Anbieter von Workforce Management-Software, bietet eine erstklassige WFM-Lösung an, die ausgereift, benutzerfreundlich und landesspezifisch angepaßt ist. Teleopti hat sich darauf spezialisiert Contact Centern, Backoffices und Shops zur Verbesserung von Kundendienst, Mitarbeiterzufriedenheit und rentabilität zu verhelfen - durch optimierte, automatisierte Prognosen und Planung.

Teleopti GmbH
www.teleopti.com



Teleperformance

Teleperformance Germany ist ein führender Anbieter von Customer Care, Technical Support, Financial Services und Sales. Mit 3.000 Mitarbeitern an 6 Standorten in Deutschland bietet der Experte für Customer Experience seinen Auftraggebern passgenaue Omnichannel-Lösungen onshore und nearshore. Teleperformance ist mit 311 Contact Centern in 65 Ländern weltweit Marktführer.

Teleperformance Germany
www.teleperformance.de



Das fränkische Systemhaus **TeleSys** liefert Service-Center Applikationen für die Alcatel-Lucent Enterprise Kommunikationsanlage um die Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern, Teamleitern zu stärken. Wichtige Kennzahlen zum Anrufaufkommen, Servicelevel uvm. werden in Echtzeit auf einen Blick dargestellt. Mit dem intuitiven Rückrufmanagement geht kein Umsatz verloren.

TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
www.telesys.de



TelliMATE ist eine installationsfreie Callcenter-Komplettlösung. Dialer, Out-/Inbound, CRM, Monitoring, Echtzeitschnittstellen, Import/Export, Voice-Recording, FTP-Upload, Adressverifizierung und Kontenvalidierung sind nur Ausschnitte der zahlreichen Funktionen. Dank der Mandantenfähigkeit und des transparenten Statusverlaufs bietet TelliMATE gerade für Distributoren eine ganzheitliche Lösung.

TelliMATE
www.tellimate.de



Unser Portfolio an Systemlösungen für Dialogcenter umfasst u.a. ACD, IVR, SBC und Dialer. Die cloudbasierten Module können in bestehende lokale Systeme eingebunden werden. Skalierbar, individuell und mit Zugang bis hin zu Omnichannel-Kommunikation inklusive Chat, E-Mail und WebRTC. Die Bereitstellung von weltweiten Rufnummern ermöglicht globale Konnektivität. Abrechnung erfolgt durch Pay per Use.

TGA Systems GmbH
www.tga-systems.com



Transcom ist ein weltweit operierendes Unternehmen mit dem Hauptfokus auf Customer Experience. Dieses umfasst Kundenbetreuung, Vertrieb und Technischen Support in 53 Contact Centern in 21 Ländern. Unsere Top Qualität erbringen wir in 33 Sprachen für über 400 internationale Marken. Dabei konzentrieren wir uns auf steigende Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Verkaufsentwicklung unserer Auftraggeber.

Transcom WorldWide GmbH
www.transcom.com



Die **ttUnited gmbh** ist eine Vertriebs- und Beratungsgesellschaft für innovative Standardsoftwarelösungen und -technologien zur Optimierung von Kundendialogprozessen. Neben den technischen Lösungen werden auch die erforderlichen Consultingleistungen mit dem Fokus auf das Design und das komplexe Zusammenspiel von verschiedenen Kommunikations- und Workflowprozessen erbracht.

ttUnited gmbh
www.ttunited.com



Twilio ist eine globale Cloud-Plattform für Telekommunikation. Mit der API von Twilio haben bereits über 700.000 Entwickler und Unternehmen auf einfache Weise Kommunikationsfunktionen wie Telefonie, Videokonferenzen, SMS und IP-Messaging in ihre Software eingebaut. Twilio bietet Konnektivität in Telefonnetzen von über 160 Ländern, unendliche Skalierbarkeit und ein nutzungsbasiertes Zahlungsmodell.

Twilio Germany GmbH
www.twilio.com



Die **telecommunication software gmbh** liefert seit Jahrzehnten flexible, professionelle und zuverlässige Softwarelösungen für die Kundenkommunikation. Die samwin Contact Center Suite ermöglicht es, Serviceleistungen und Kundenzufriedenheit zu verbessern und Prozesse und Kosten zu optimieren. Unsere Software ergänzt die Vorteile von Softphones mit Funktionen und Features für Vermittlungen und Contact Center.

samwin - telecommunication software gmbh
www.samwin.net



Unify ist ein global führender Anbieter für Kommunikationssoftware und -services, der für Geschäftskunden von 5 bis über 500.000 Mitarbeitern integrierte Kommunikations- und Kollaborationslösungen weltweit bereitstellt. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Sprach-, Video- und Datennetzwerke, vernetzte Geräte und Applikationen. Unify ist eine Tochtergesellschaft von Atos.

Unify Deutschland GmbH & Co. KG
www.unify.com



USU ist der größte europäische Anbieter für IT und Knowledge-Management-Software. Im Mittelpunkt des Bereichs KCenter stehen intelligente, aktive Wissensdatenbanken für unterschiedlichste Service-Bereiche. Damit beantworten z.B. Call- und IT-Service-Center pro Jahr über 30 Mio. individuelle Anfragen über alle Kommunikationskanäle hinweg. Auch die Sozialen Medien werden unterstützt.

USU AG
www.kcenterusu.com



Verint® (NASDAQ: VRNT) ist der weltweit führende Anbieter von Actionable Intelligence®-Lösungen, die Organisationen in drei Bereichen unterstützen: Optimierung des Kundenkontaktes und der Kundenbindung, Erhöhung der Sicherheit, Minimierung von Betrug und Risiken sowie der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften. Derzeit arbeiten mehr als 10.000 Organisationen in mehr als 180 Ländern mit Verint-Lösungen. Weitere Informationen unter de.verint.com.

Verint Systems
de.verint.com



VIAFON ist Ihr proaktiver Partner für die Entwicklung und Realisierung von zusätzlichen Umsätzen und mehr Qualität im Kundenkontakt. Unsere Mitarbeiter sind spezialisiert auf vertriebsstarke BtoB-Kundenkommunikation. vialine bietet als Qualitätsinstitut individuelle Qualitätsmessungen viaCall-Monitoring, Kundenbefragung, Mystery Checks usw.



Bei **virtualQ**® ist der Name Programm: Die intelligenten Call-Back und Call-In Lösungen warten für den Anrufer eines Service-Centers virtuell in der Warteschleife und informieren ihn, sobald ein freier Agent zur Verfügung steht. Mit dieser Service-Innovation ist es virtualQ® gelungen, minutenlanges, nervenaufreibendes Warten am Telefon abzuschaufen und eine neue Ära des Kundenservice einzuleiten.



vodafone

Vodafone Deutschland ist mit 45 Millionen Kunden, € 11 Milliarden Umsatz und 14.000 Mitarbeitern das führende integrierte Telekommunikationsunternehmen Deutschlands. Vodafone Deutschland steht für Kommunikation aus einer Hand: Mobilfunk und Festnetz inkl. Servicenummern, Contact Center-Lösungen, Internet- und Breitband-Datendienste für Geschäfts- und Privatkunden. www.vodafone.de



voiXen ist der erste Cloud-Dienst, der 100% Ihrer Sprachaufzeichnungen kontinuierlich analysiert. Diese werden dabei in durchsuchbaren Text gewandelt, automatisch kategorisiert und im Dashboard dargestellt. Damit gewinnen Sie objektive Transparenz und erkennen Trends. Ohne den Aufwand für manuelle Stichprobenartige Qualitätsprüfung ermöglicht Ihnen voiXen flexibles und effektives Coaching.



VWCG ist eine Beratungsgesellschaft, die sich auf effiziente Aufbauorganisationen und wertschöpfende Kundenkontaktprozesse im digitalen Zeitalter konzentriert. Wir beraten Call-Center Verantwortliche, trainieren u. coachen Ihr Personal nach Excellence-Maßstäben und offerieren zertifizierte Weiterbildungen mit Hochschulen. Ab 2016 bieten wir komplett digitalisierte, virtuelle Lernumgebungen an.



walter services ist eines der größten und erfolgreichsten Customer Service-Unternehmen in Deutschland mit bundesweit rund 2.500 Mitarbeitern an 8 Standorten. Seit fast 40 Jahren betreuen wir große, bekannte Marken und sorgen für mehr Kundenzufriedenheit. Ob im technischen Support, für das Peak-Management oder bei ganz speziellen Qualitätsanforderungen, Service-Excellence quer durch alle Branchen.



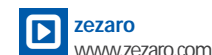
Die **D+S 360° Webservice GmbH** bietet mit Webservice First eine intelligente und moderne Lösung für webbasierten Kundenservice. Die Plattform bietet ein innovatives Wissensmanagement verbunden mit einem professionellen Ticket-system. Unternehmen können mit Webservice First die Kundenzufriedenheit langfristig steigern und gleichzeitig die Kosten im Kundenservice nachhaltig reduzieren.



Zendesk ist eine Software für bessere Kundenbeziehungen. Die Software unterstützt Unternehmen ein überzeugendes Kundenerlebnis zu schaffen, um persönlichere und produktivere Kundenbeziehungen langfristig zu etablieren. Die Produkte von Zendesk sind einfach anzuwenden und zu integrieren. Zendesk bietet Support für Anfragen aus beliebigen Kanälen, wie E-Mail, Web, Social Media, Telefon oder Chat.



zezaro bietet mit der Komplettlösung zezaro biz leistungsstarke Software sowie ergänzende Services für jeden Bedarf im Kundenservice an. Alle Kommunikationskanäle und Systeme werden in einer zentralen Anwendung zusammengeführt. Anpassungen sind schnell und günstig möglich. Optional können zertifizierte Call Center-Dienstleistungen bezogen werden.



Der Messebeirat – mit dem Wissen der Insider

Mit der CCW möchten wir jedes Jahr einen Einblick in die aktuellen Herausforderungen der Branche geben. Wie könnte dies besser sichergestellt werden als mit dem Rat von Experten, die diesen Einblick tagtäglich durch Ihre Arbeit haben? Daher freuen wir uns über die Unterstützung von diesen Personen in unserem Messebeirat und bedanken uns für das Wissen, welches sie uns zur Verfügung stellen.



„Die CCW sollte für jeden Entscheider im Customer Care Services ein fester Pflichttermin sein. Keine andere Veranstaltung bietet so viele Trends, Neuigkeiten und Innovationen in einem so professionellen Format.“
Benjamin Barnack, **D+S communication center management GmbH**



„Die Geschwindigkeit der Informationsbereitstellung für den Mitarbeiter im Kundenservice und das Serviceerlebnis mit der damit verbundenen Kundenzufriedenheit an sich werden in der Zukunft weit höhere Prioritäten erfahren. Daher wird der Fokus auf der CCW 2017 sicherlich geprägt sein durch eine noch stärkere Nachfrage nach Omnichannel-Lösungen, Social Media Integration, Cloudangeboten und (Web)-Self-Service Lösungen.“
Guido Teeuwen, **SYKES Enterprises Bochum GmbH Co. KG**



„Die CCW ist für mich der Treffpunkt, um sich kompakt über neueste Produkte und Services zu informieren, konzentrierte Hintergrundinformationen zu sammeln und Kontakte zu pflegen. Auch persönlich ist es der Zeitpunkt auf das vergangene Jahr zu schauen, zu resümieren und die Planung des kommenden Jahres zu überprüfen.“
Sebastian de Lanck-Thimm, **ClientSolutions GmbH**



„Die CCW ist die bedeutendste Kongressmesse für Kundendialog in Europa und DER Treffpunkt für Entscheider, Experten und Technologieanbieter der Branche. Mit der zunehmenden Internationalisierung steigt die Popularität der Kongressmesse auch außerhalb Europas. Im Jahr 2017 wird Interactive Intelligence, weltweit tätiger Anbieter von Cloud-Services für Customer Engagement, Communication und Collaboration, bereits zum dritten Mal Premiumsponsor der CCW. Wir sind sehr stolz darauf, die Kongressmesse bei Ihrem dynamischen Wachstum zu begleiten und den Besuchern auch im nächsten Jahr wieder spannende Brancheninnovationen präsentieren zu können.“
Maria Peschek, **Interactive Intelligence Germany GmbH**



„Transparenz und Kommunikation mit den Kunden waren nie wichtiger als heute. Schön zu sehen, dass sich die CCW immer mehr öffnet und mit dem CCW Future Camp ideenreichen Startups die Chance gibt, ihre innovativen Lösungsansätze zu präsentieren.“
Cornelia Röper, **Enabee GmbH**



„Die CCW ist seit nunmehr 18 Jahren eine Institution. Für mich der wichtigste Termin des Jahres in der Call- und Contact Center Branche. Denn nur hier erfahren Sie gebündelt in der Messe und auf dem Kongress, was für erfolgreichen Kundenservice und -dialog wichtig ist.“
Holger Wittig, **Enghouse AG**



„Die Besucher erwartet wieder eine spannende, von neuen Trends geprägte Messe. Das LiveCallCenter wird sicherlich ein Highlight der diesjährigen Messe darstellen. Die Euro Union Assistance GmbH wird dort einen spannenden Einblick in die tägliche Arbeit der Notruf- und Serviceberatung geben.“
Uwe Gerdung, **Euro Union Assistance GmbH**



Donnerstag, 23. Februar 2017

HR Experience Day - Mit diesem MehrWERT lohnt sich Ihr Besuch!



Learn something new
Coaching Zone



Hear something new
Startups live on stage



Meet someone new
Speed Dating - Arbeitgeber trifft Bewerber

Stay tuned



Werden auch Sie Teil der Messe!

Die CCW wurde auch in diesem Jahr wieder ihrem Ruf gerecht: Sie ist Europas größte Messe für Kundenservice, Kommunikation und Contact Center. In 2016 präsentierten 270 nationale wie internationale Aussteller ihre Leistungen und Produkte 7.800 Besuchern aus über 40 Ländern.

Durch die Vergrößerung der Ausstellungsfläche in diesem Jahr sowie die Aufnahme neuer Formate und Konzepte ist die Messe für Aussteller und Besucher noch einmal attraktiver geworden, wie Sie den unten stehenden Statements entnehmen können.

Wenn auch Sie Teil dieser Erfolgsgeschichte werden möchten, zögern Sie nicht länger und fragen Sie bei uns nach den Beteiligungsmöglichkeiten. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!




Sylke Dörr
Projektleitung Messe
Tel.: +49 6196 4722-662
E-Mail: doerr@managementcircle.de




Carsten Langensiepen
Teamleiter Sales
Tel.: +49 6196 4722-607
E-Mail: langensiepen@managementcircle.de

»Für uns als junges Unternehmen ist die CCW eine besonders wichtige Plattform um uns mit unseren Kunden und Partnern auszutauschen, neue Technologie-Trends zu erkennen und unsere Marke virtualQ zu präsentieren. Neben unzähligen Leads haben wir auch neue Technologie- und Vertriebspartner gewinnen können. Für uns rundum ein gelungenes Event.«

Jens Kühnapfel
VirtualQ GmbH

»Ein toller Marktplatz zum Austausch von Impulsen zwischen Besuchern, Ausstellern und Referenten – praxisnah und sehr informativ. Unter den Veranstaltungen zu den Themen Kundendialog, Contactcenter & Co. sicherlich die Führende.«

Klaus-J. Zschaage
authensis AG

»Die CCW bietet uns in jedem Jahr die Möglichkeit, in kürzester Zeit eine hohe Anzahl interessanter Kontakte zu machen.«

Klaus Tophoven
CASERIS GmbH

»Die CCW als europäische Leitmesse für Customer Care hat uns auch dieses Jahr wieder interessante Kontakte mit Kunden, Partnern und Interessierten ermöglicht.«

Jens Kollmann
arvato CRM Solutions

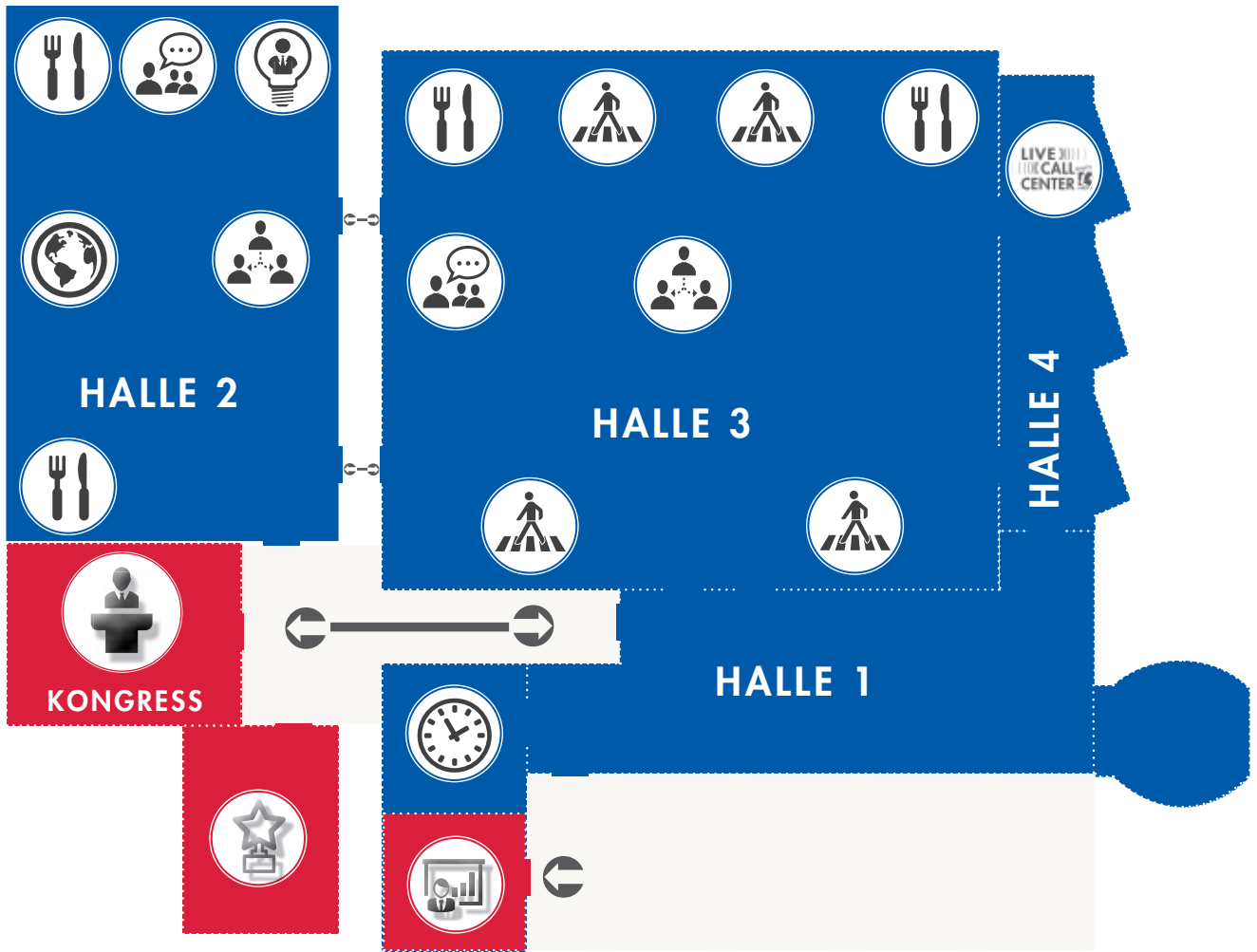
»Die CCW ist und bleibt in der Branche DIE Messe schlechthin, ein absolutes MUSS für jede Führungskraft.«

Bernd Ganzer
BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH

»An unserem neuen Stand in der Halle 3 konnten wir deutlich mehr interessante, fachliche Gespräche führen als bereits im vergangenen Jahr. Die Zahl werthaltiger Kontakte ist auf der CCW 2016 noch einmal um 50 Prozent gestiegen, ein schöner Erfolg.«

Holger Klewe
4Com GmbH & Co. KG

Die CCW 2017 im Überblick



Kongress: Plenum



Kongress: Fachforen



Kongress: VIP-Lounge



Messeforum



Meet & Seat Area



TeleTalk-Demoforum



Future Camp



CCW Boulevard



International Plaza



LiveCallCenter



Bistro

Anmeldung/Kundenservice



Telefon: +49 6196 4722-700
Fax: +49 6196 4722-999
E-Mail: anmeldung@ccw.eu
Internet: www.ccw.eu/anmeldung
Postanschrift: Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.
Telefonzentrale: +49 6196 4722-0

Ja, ich(wir) nehme(n) teil an der

CCW 2017

20. Februar 2017 - **Innovationstag** 02-82478
 21. + 22. Februar 2017 - **Kongress** 02-8371
 23. Februar 2017 - **Inspirationstag** 02-82479

Bitte senden Sie mir/uns

- Informationen über [Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten](#)
 Informationen zum [Messebesuch](#)
 Informationen zum [CAT-Award](#)

Veranstaltungsort

Estrel Congress Center, Sonnenallee 225, 12057 Berlin
Tel.: +49 30 6831-0, Fax: +49 30 6831-2345
www.estrel.com

Zimmerreservierung

Für die Teilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf die CCW vor.

Anmeldebedingungen

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für den zweitägigen Kongress beträgt inklusive Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Dokumentation und den beiden Abendveranstaltungen € 2.095,-. Bei Buchung von drei Tagen (Innovationstag + Kongress oder Kongress + Inspirationstag) beträgt die Teilnahmegebühr € 2.790,-. Die Gebühr für die viertägige CCW 2017 (Innovationstag + Kongress + Inspirationstag) beträgt € 3.385,-. Die Teilnahmegebühr für einen Tag (Innovations- oder Inspirationstag) beträgt € 1.395,-. Bis zu zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie kostenlos stornieren. Bei Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.

Mit der Deutschen Bahn für € 99,- zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.ccw.de/bahn



Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter +49 6196 4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

**Preis-Special:
Rabatt von 250,- €
für Mitglieder des
callcenterforum.at**

1

Name/Vorname ▲

Position/Abteilung ▲

2

Name/Vorname ▲

Position/Abteilung ▲

3

Name/Vorname ▲

Position/Abteilung ▲ 10% PREISNACHLASS AB DEM 3. TEILNEHMER

Firma ▲

Straße/Postfach ▲

PLZ/Ort ▲

Telefon/Fax ▲

E-Mail ▲

Datum ▲

Unterschrift ▲

Ansprechpartner/in im Sekretariat ▲

Anmeldebestätigung bitte an ▲

Abteilung ▲

Rechnung bitte an ▲

Abteilung ▲

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Hier online anmelden! www.ccw.eu