

**Dienstag, 21. Februar 2017**

**Halle 2**

10.30 – 11.00 Uhr	Digitalisierung frisst Servicelevel zum Frühstück! Panikmache bringt nichts, aber es ist Zeit, Service neu zu denken Stefan Grünzner, <b>brightONE Consulting GmbH</b>
11.30 – 12.00 Uhr	Multi-, Omni- oder Optichannel? – Kundenservice für heute und morgen: Intelligent, nahtlos und personalisiert Heinrich Welter, <b>Genesys Telecommunications Laboratories GmbH</b>
12.00 – 12.30 Uhr	KANO4U – Lächeln multiplizieren Mitarbeiterentwicklung neu erleben Bernd Engel, <b>KANO4U</b>
12.30 – 13.00 Uhr	Customer Experience in the era of the Internet of Things Siegfried Schallenmüller, <b>NTT Group</b>
13.00 – 13.30 Uhr	LIVE CASE: Revolutionieren Sie Ihren Kundenservice & Vertrieb mit Webchat Live-Szenario mit praxisnahen Tipps und Hinweisen René Rübner, <b>TAS AG</b>
13.30 – 14.00 Uhr	Digitale Transformation im Contact Center Wie aus Visionen Unternehmensstrategien werden Stefan Wentzel, <b>Avaya GmbH &amp; Co. KG</b>
14.00 – 14.30 Uhr	Die 4Com Multichannel Contact Center-Suite im Zeichen von WhatsApp, Chat, Video, Co-Browsing und CRM-Integration Christian Oldendorf, <b>4Com GmbH &amp; Co. KG</b>
14.30 – 15.00 Uhr	Die 4 Bausteine für erfolgreiche Kundeninteraktion Ralf Mühlenhöver, <b>Enghouse AG</b>
15.30 – 16.00 Uhr	Heben Sie Ihren Kundenservice auf das nächste Level – mit der neuesten Version der aktiven Wissensdatenbank Knowledge Center Harald Huber, <b>USU AG</b>
16.00 – 16.30 Uhr	Die neue Ära der Customer Service Technology Trends 2017 Björn Bauer, <b>Zendesk GmbH</b>

**Halle 3**

11.00 – 11.30 Uhr	Kundendialog zukunftsicher gestalten – was müssen Sie heute berücksichtigen, damit Sie auch morgen einen guten Kundenservice bieten können? Christian Klein, <b>Interactive Intelligence Germany GmbH</b>
-------------------	--

11.30 – 12.00 Uhr	Kunden an der Macht: Mit der Telekom effizient, zukunftssicher und ganzheitlich zum besten Erlebnis Susanne Porr, <b>Telekom Deutschland GmbH</b>
12.00 – 12.30 Uhr	Arbeitswelten anders denken – wertschätzend, wirtschaftlich, visionär Michael Stüve, <b>HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH</b>
13.00 – 13.30 Uhr	Integrierter Kundendienst: Wenn der Service zum USP wird Christian Sterr, <b>Basler Versicherungen</b>
13.30 – 14.00 Uhr	E-Mail, Dokument, Call, Chatbot und App: Service-Prozesse automatisieren mit Künstlicher Intelligenz von ITyX Andreas Klug, <b>ITyX Solutions AG</b>
14.00 – 14.30 Uhr	5 Erfolgsrezepte für professionelle Workforce Manager Andreas Bopp, <b>InVision AG</b>
15.00 – 15.30 Uhr	The rise of the machines – oder die Entdeckung der Dampfmaschine im Kundenservice Alexander Fischer, <b>Verint Systems</b>
15.30 – 16.00 Uhr	Automatisierung im Frontoffice – Effizienzsteigerung durch Robotic Process Automation Peter Beckschäfer, <b>ALMATO GmbH</b>
16.00 – 16.30 Uhr	Virtuelle Assistenten und Chat-Bots, eine bessere Customer Experience – von Sales bis Customer Care Daniel Schwedhelm, <b>Inbenta Professional Services SL</b>

**Mittwoch, 22. Februar 2017**

**Halle 2**

10.00 – 10.30 Uhr	Sprachbiometrie: Die Zukunft der Authentifizierung – schnell, sicher, effizient Axel Schwarz-Scholten, <b>ALMATO GmbH</b>
10.30 – 11.00 Uhr	Die Zukunft der Online Customer Experience: Conversational Commerce Caroline Langer, <b>iAdvize</b>
11.30 – 12.00 Uhr	Digitale Transformation im Contact Center Wie aus Visionen Unternehmensstrategien werden Stefan Wentzel, <b>Avaya GmbH &amp; Co. KG</b>
12.00 – 12.30 Uhr	Der Digitale Assistent als App für intelligenten Kundenservice: Kunden vernetzen – Prozesse vereinfachen Marius Gerwinn, <b>fileee GmbH</b>

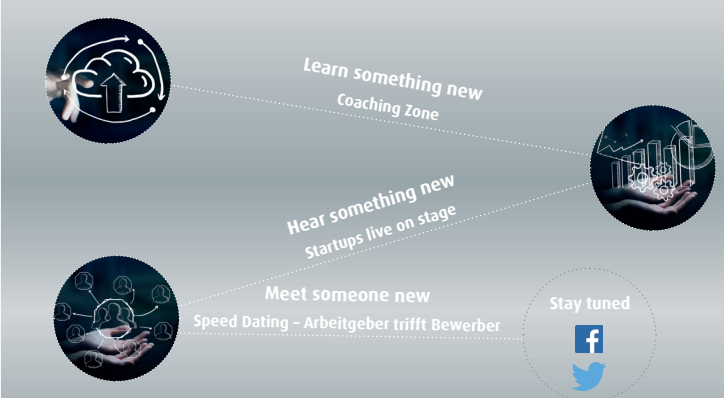
**Halle 3**

10.00 – 10.30 Uhr	Digitale Transformation, IOT und künstliche Intelligenz im Customer Service Sabina Mustica, <b>salesforce.com Germany GmbH</b>
10.30 – 11.00 Uhr	Bringen Sie Ihren Service ins Web – Web Self-Service vorausgedacht mit Knowledge First Harald Huber, <b>USU AG</b>
11.00 – 11.30 Uhr	Kundendialog zukunftsicher gestalten – was müssen Sie heute berücksichtigen, damit Sie auch morgen einen guten Kundenservice bieten können? Christian Klein, <b>Interactive Intelligence Germany GmbH</b>

12.30 – 13.00 Uhr	Customer Experience in the era of the Internet of Things Thomas Stöcker, <b>NTT Group</b>
13.00 – 13.30 Uhr	Fokus Kunde statt Sendung: Hermes optimiert den Omnichannel-Kundenservice mit flexiblen Prozessen und ganzheitlicher Kundensicht. Michael Barbarino, <b>BSI Business Systems Integration AG</b>
13.30 – 14.00 Uhr	LIVE CASE: Revolutionieren Sie Ihren Kundenservice & Vertrieb mit Videoberatung & Videoidentifikation Live-Szenario mit praxisnahen Tipps und Hinweisen René Rübner, <b>TAS AG</b>
14.00 – 14.30 Uhr	Kundendialog zukunftsicher gestalten – was müssen Sie heute berücksichtigen, damit Sie auch morgen einen guten Kundenservice bieten können? Christian Klein, <b>Interactive Intelligence Germany GmbH</b>
14.30 – 15.00 Uhr	Künstliche Intelligenz für smarteren Customer Service an allen Touchpoints Daniel Schwedhelm, <b>Inbenta Professional Services SL</b>
15.00 – 15.30 Uhr	Kunden an der Macht: Mit der Telekom effizient, zukunftssicher und ganzheitlich zum besten Erlebnis Susanne Porr, <b>Telekom Deutschland GmbH</b>
16.00 – 16.30 Uhr	Arbeitswelten anders denken – wertschätzend, wirtschaftlich, visionär Michael Stüve, <b>HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH</b>
16.30 – 17.00 Uhr	Die SABIO-Story: Wie Helden Wissen nutzen Joel Eiglmeier, <b>SABIO GmbH</b>

**Donnerstag, 23. Februar 2017**

HR Experience Day – mit diesem MehrWERT lohnt sich Ihr Besuch!



11.30 – 12.00 Uhr	Multi-, Omni- oder Optichannel? – Kundenservice für heute und morgen: Intelligent, nahtlos und personalisiert Heinrich Welter, <b>Genesys Telecommunications Laboratories GmbH</b>
12.00 – 12.30 Uhr	Digitalisierung frisst Servicelevel zum Frühstück! Panikmache bringt nichts, aber es ist Zeit, Service neu zu denken Stefan Grünzner, <b>brightONE Consulting GmbH</b>
13.30 – 14.00 Uhr	Auswirkungen der Digitalisierung auf die CC Branche Ludger Strom, <b>Teleperformance Germany</b>
14.00 – 14.30 Uhr	Kundengerechte Digitalisierung im Einklang – Prozesse ausrichten, Kundenerwartungen erfüllen, Mitarbeiter binden Hartmut Beyer, <b>snt</b>
14.30 – 15.00 Uhr	Die 4Com Multichannel Contact Center-Suite im Zeichen von WhatsApp, Chat, Video, Co-Browsing und CRM-Integration Christian Oldendorf, <b>4Com GmbH &amp; Co. KG</b>
15.00 – 15.30 Uhr	Die 4 Bausteine für erfolgreiche Kundeninteraktion Ralf Mühlenhöver, <b>Enghouse AG</b>
15.30 – 16.00 Uhr	Digitale Transformation, IOT und künstliche Intelligenz im Customer Service Sabina Mustica, <b>salesforce.com Germany GmbH</b>

Das Messeprogramm wird regelmäßig aktualisiert. **Die aktuellste Version finden Sie unter [www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)**

Stand: 6. Oktober 2016

# Messeprogramm

## CCW 2017

19. Internationale Kongressmesse für Kundenservice, Kommunikation & Contact Center

21. bis 23. Februar 2017, Estrel Congress & Messe Center, Berlin



Veranstalter:  
**MANAGEMENT CIRCLE®**  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Premium-Sponsor: **INTERACTIVE INTELLIGENCE**

Haupt-Sponsoren: **Genesys**, **T...**

Sponsoren: **versatel**, **4com**, **CAPITA**, **CCC**, **DYS 360**

**inbenta**, **INVISION**, **ITYX**, **snt**

Cat-Sponsoren: **ASC**, **Luware**, **SEMATELL**, **sogedesystems**

**Messe:**

Dienstag,	21. Februar 2017	09.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch,	22. Februar 2017	09.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag,	23. Februar 2017	09.00 – 17.00 Uhr

**Kongress:**

Montag,	20. Februar 2017	Innovationstag
Dienstag,	21. Februar 2017	Kongress
Mittwoch,	22. Februar 2017	Kongress
Donnerstag,	23. Februar 2017	Inspirationstag

Für die Teilnahme am Kongress sowie Innovations- und Inspirationstag ist eine gesonderte Anmeldung erforderlich. Detaillierte Informationen hierzu erhalten Sie unter **Tel.: +49 6196 4722-700.**

**Veranstaltungsort:**

Estrel Congress & Messe Center  
Sonnentallee 225  
12057 Berlin  
Tel.: +49 30 6831-0  
www.estrel.com

**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.



**Messeforum**

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

**Meet & Seat Area**

**Networking mal anders.** 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.

**TeleTalk-Demoforum**

**Die passende Lösung durch direkten Vergleich.** Verschiedenste Ansätze, Strategien und Lösungen namhafter Anbieter werden Ihnen im 10-Minuten-Takt vor die Augen geführt.

**CCW-Boulevard**

**Spannende Themen in einem Bereich.** Jung und dynamisch, unter diesem Motto präsentiert der CCW Boulevard innovative Startups und kreative Unternehmen.

**International Plaza**

**Globaler Meeting Point.** Hier treffen Sie auf weltweit agierende Unternehmen, internationale Besucher sowie neuste Trends und Innovationen.

**LiveCallCenter<sup>Design by HCD</sup>**

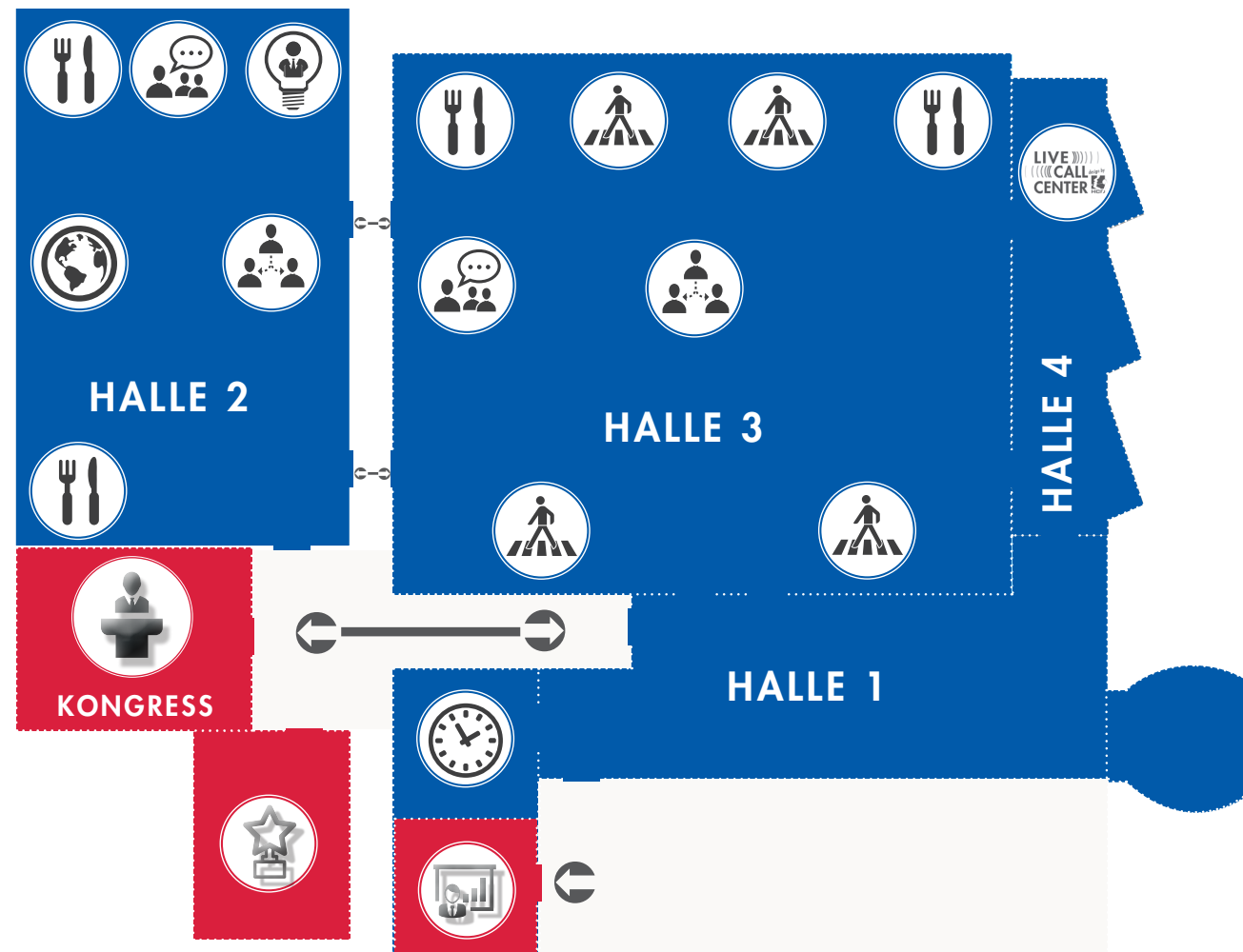
**Digitalisierung und Menschlichkeit.** Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Euro Union Assistance werden live die von HCD gestaltete Fläche beleben und sich dem Praxistest unterziehen.

**Bistro**

**Stärkung und Kontakte auf einem Fleck.** Nutzen Sie unsere Städte-Bistros, hier können Sie sich, neben dem Stillen Ihres Appetits, mit anderen Teilnehmern austauschen und Ihr Wissen fördern.

**Future Camp**

**So sieht die Zukunft aus.** Hier erwarten Sie Startups mit brandneuen Technologien und Services aus den Bereichen Kundenservice, neue Arbeitswelten, Gesundheitsvorsorge, etc.



**Kongress: Plenum**

Viele spannende Unternehmen haben sich Gedanken über die Zukunft gemacht – auf der CCW berichten Sie uns über ihre ganz spezielle „Liebe zum Dialog“. In neuartigen Kongressformaten erleben Sie die CCW so interaktiv und aktuell wie noch nie.



**Kongress: Fachforen**

Ihr individueller CCW-Fahrplan: Vertiefen Sie Themenschwerpunkte ganz nach Ihren eigenen Interessenschwerpunkten aus unseren parallelen Fachvorträgen.



**Kongress: VIP-Lounge**

Die exklusive VIP-Lounge bietet allen unseren Kongressbesuchern ein angenehmes Ambiente zum entspannen, relaxen und netzwerken. Selbstverständlich haben Sie drei Tage freien Messeintritt und sind Gast auf der legendären CCW-Party! Außerdem profitieren Sie als VIP von einem freien Wi-Fi-Zugang sowie vom Schnellzugang zum Kongress ohne Registrierung vor Ort.

Diese Einladung überreicht Ihnen:

**CALLCENTERFORUM.at**  
Ein Netzwerk zum Erfolg

**Melden Sie sich zur CCW 2017 online bis zum 20. Februar an:**

[www.ccw.eu/messeanmeldung](http://www.ccw.eu/messeanmeldung)

**Ihre Wahlmöglichkeiten:**

<b>Dauerkarte:</b> Gültig für alle 3 Messetage,	21. – 23.02.2017	€ 40,-
<b>Tageskarte:</b> Gültig für den 1. Messetag,	21.02.2017	€ 20,-
<b>Tageskarte:</b> Gültig für den 2. Messetag,	22.02.2017	€ 20,-
<b>Tageskarte:</b> Gültig für den 3. Messetag,	23.02.2017	€ 20,-

**Der Betrag wird vor Ort erhoben.**

Für weitere Fragen:

**E-Mail:** [anmeldung@ccw.eu](mailto:anmeldung@ccw.eu)

**Telefon:** +49 6196 4722-200

**Das Management Circle-Veranstaltungsticket**

**Ab € 99,- mit der Bahn zur CCW!**

**Schnell, bequem und flexibel** mit dem **Management Circle-Veranstaltungsticket** nach Berlin! Wir bieten Ihnen online eine Übersicht aller Bahn-Angebote für Ihre Wunschstrecke.

<b>Mit Zugbindung</b>	<b>2. Klasse</b>	<b>1. Klasse</b>
<b>Bundesweit</b>	€ 99,-	€ 159,-
<b>Ohne Zugbindung</b>	<b>2. Klasse</b>	<b>1. Klasse</b>
<b>Bundesweit</b>	€ 139,-	€ 199,-

Alle Informationen dazu finden Sie hier:  
[www.ccw.eu/bahn](http://www.ccw.eu/bahn)

