

TeleTalk-Demoforum 2017: Der direkte Vergleich, an dem keiner vorbei kommt!



An allen 3 Messtagen von jeweils
10.00 - 17.00 UHR. Moderation durch **TeleTalk**

**Live – Erleben Sie Anbieter und Lösungen
im direkten Vergleich!**

An allen drei Messtagen präsentieren führende Technologie-Anbieter unter der Moderation von **TeleTalk** im direkten Vergleich die innovativsten Lösungen und Anwendungen im Markt, demonstrieren die wichtigsten Funktionen und zeigen den gewinnbringenden Einsatz für Ihr Unternehmen.

Themen des TeleTalk-Demoforums:

Komplettlösungen für Contact Center

Zeiten: 21.02.2017 10.00-10.50 Uhr
22.02.2017 15.50-16.40 Uhr
23.02.2017 10.40-11.30 Uhr

Teilnehmer: Caseris, Sikom, Sogedes, ITyX

Telekommunikation, Voice over IP, Unified Communication: Kundendialog in Echtzeit über alle Medien und Kanäle. Wie interne und externe Kommunikation effizient gesteuert wird.

Cloud Services für Contact Center

Zeiten: 21.02.2017 10.50-11.40 Uhr
22.02.2017 15.00-15.50 Uhr
23.02.2017 13.30-14.20 Uhr

Teilnehmer: Interactive Intelligence, 4com, Incas, Bucher+Suter

Cloud-basierte Dienste für Contact Center erlauben es heute, einzelne Module oder komplette Lösungen als Dienst „aus der Wolke“ zu beziehen. Anbieter in diesem neuen Segment präsentieren ihre unterschiedlichen Konzepte und zeigen auch, wie Daten geschützt werden können.

Qualitäts- und Workforce-management/ Einsatzplanung

Zeiten: 21.02.2017 11.40-12.20 Uhr
22.02.2017 14.20-15.00 Uhr
23.02.2017 10.00-10.40 Uhr

Teilnehmer: InVision, Just Intelligence, Clareon

Guter Kundenservice ist ein Differenzierungsmerkmal für Unternehmen geworden. Wer mehr über seine Kunden, Prozesse und die „Customer Journey“ weiß, indem er systematisch und kontinuierlich Daten erhebt und auswertet, kann erfolgreicher agieren. In diesem Slot stellen sich Anbieter von Tools oder Lösungen vor, die Daten und Kennzahlen für Steuerung, Controlling, CRM und Einsatzplanung liefern.

E-Mail, SMS und Chat im Kundendialog

Zeiten: 21.02.2017 12.20-13.10 Uhr
22.02.2017 13.30-14.20 Uhr
23.02.2017 14.20-15.10 Uhr

Teilnehmer: 4com, Sematell, Novomind, Enghouse

Die Integration sozialer Medien, Chat und Messenger im Kundenservice sorgt dafür, dass die schriftliche Kommunikation mit Unternehmen weiter zunimmt. In diesem Slot stellen sich Unternehmen vor, die Lösungen für die systematische Bearbeitung von diesen Kontaktkanälen anbieten. So lassen sich Auslastungen im Contact Center besser steuern und effizientere Arbeitsabläufe schaffen.

Self Service/Automatisierung im Contact Center

Zeiten: 21.02.2017 13.10-14.00 Uhr
22.02.2017 12.40-13.30 Uhr
23.02.2017 15.10-16.00 Uhr

Teilnehmer: ITyX, Fiebig, Next ID, DTMS

Die intelligente Steuerung der Annahme von Kundenanfragen auf allen Kontaktkanälen kann Kundenservice komfortabler machen und dem Unternehmen gleichzeitig Kosten sparen. Anbieter in diesem Slot erklären, wie Unternehmen mit Self Service-Lösungen Kundenkontakte automatisiert annehmen, verteilen, auswerten und sinnvoll verwalten können.

Customer Experience Management

Zeiten: 21.02.2017 14.00-14.40 Uhr
22.02.2017 12.00-12.40 Uhr
23.02.2017 16.00-16.40 Uhr

Teilnehmer: BrightOne, Mycom

Zukunftsorientierte Kundenservices richten sich an den Wünschen von Kunden – an

deren „Erfahrungen“ aus, und machen sie zu Fans des Unternehmens. Dieses Ziel kann aber nur erreicht werden, wenn alle verfügbaren Daten über Kunden systematisch gesammelt und analysiert werden. Und wenn diese entsprechend aufbereitet Rückschlüsse auf das mögliche Verhalten von Kunden erlauben. Anbieter in diesem Slot zeigen, wie das funktionieren kann.

Future Customer Service

Zeiten: 21.02.2017 14.40-15.40 Uhr
22.02.2017 11.00-12.00 Uhr
23.02.2017 11.30-12.30 Uhr

Teilnehmer: ITyX, 4Com, Sogedes, Avaya, Novomind

Es gibt immer Unternehmen, die ihrer Zeit eine Nasenlänge voraus sind – auch im Kundenservice. Die schon eine Antwort auf die speziellen Bedürfnisse von Smartphone- und Tablet-Kunden gefunden haben, die die Customer Journey schon aktiv gestalten oder die die Welt der Kundenkommunikation ganz anders denken. In diesem Slot stellen sie ihre neuen Denkansätze und Lösungen vor.

Contact Center-Dienstleister: Service in digitalen Welten

Zeiten: 21.02.2017 15.40-16.40 Uhr
22.02.2017 10.00-11.00 Uhr
23.02.2017 12.30-13.30 Uhr

Teilnehmer: TAS, Teleperformance, D+S, Walter Services, BUW

Wenn es um den eigenen Kundenservice geht, stehen viele Unternehmen vor der Frage „make or buy“: Soll man selbst aufbauen oder einen erfahrenen Dienstleister hinzuziehen?

In diesem Slot informieren Customer Care-Dienstleister über ihr Unternehmen, ihr Portfolio und über ihre mögliche Rolle als strategischer Praxis-Partner im Multichannel-Kundendialog.

Save the Date!