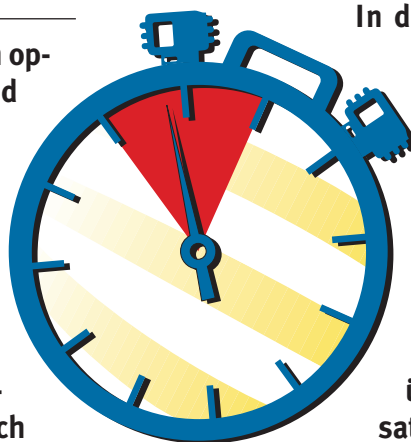


TeleTalk-DEMOFORUM 2019: HIER ANBIETER UND LÖSUNGEN DIREKTEN VERGLEICH!

DAS SIND DIE THEMEN-SLOTS:

Hohe Informationsdichte und einen optimalen Überblick über Anbieter und Lösungen im 10-Minuten Takt: Das bietet das langjährig bewährte Konzept der *TeleTalk*-Demoforen seinem Auditorium auch auf der CCW 2019.

Unter der Moderation von *TeleTalk* präsentieren führende Technologie-Anbieter an drei Messetagen täglich in der Zeit von 09.30-17.00 Uhr die Leistungsfähigkeit ihrer Produkte und Lösungen im sportlichen Wettstreit.



In diesem Jahr wird der Vergleich in insgesamt acht Systemkategorien durchgeführt. Ziel ist es, in kompakter Form anhand eines vorgegebenen Fragenkatalogs die Funktionen der Systeme vorzustellen, die Bedienung zu zeigen und die besonderen Stärken hervorzuheben, um dem Publikum einen möglichst umfassenden Überblick über Lösungsangebote für den Einsatz im Kundendialog zu bieten.

Mehr zu den Vortragsthemen der einzelnen Slots lesen Sie unten.

1

Multi- / Omnichannel-Lösungen im Kundendialog

Ob Multi- oder Omnichannel-Plattformen: In diesem Demoforum zeigen Anbieter, wie die Kommunikation von Kunden zu Unternehmen effizient angenommen, verteilt und gesteuert – und von Mitarbeitern verarbeitet werden kann. Über alle Kontaktkanäle – ob Telefonie, E-Mail, Chat, Video oder Messenger. Und sie erläutern auch die Anbindung an bestehende Systeme oder Datenbanken.

2

Future Customer Service: KI-Lösungen in der Praxis

Die „Digitalisierung“ und die Umsetzung von künstlicher Intelligenz in Unternehmensanwendungen halten viele Unternehmen in Atem – aber längst nicht jeder Manager stellt sich diesen neuen Herausforderungen. Dennoch scheint klar, dass solche Themen in Prozesse umgesetzt werden müssen, um mit dem Wettbewerb weiter auf Augenhöhe agieren zu können. In diesem Demoforum stellen Unternehmen zukunftsorientierte KI-Projekte oder bereits umgesetzte KI-Anwendungen im Kundendialog vor.

ERLEBEN SIE SUNGEN IM

3

Qualitätsmanagement, Monitoring, Workforce- und Personalplanung

„Personal“ und „Qualitätsmanagement“ lauten zwei der wichtigsten Herausforderungen für Unternehmen und Contact Center-Dienstleister auch in 2019, die effiziente Steuerung interner Prozesse und Human Resources stehen auf jeder „To-do-Liste“ von Verantwortlichen. Und somit auch alle Fragen zur Steuerung des Personaleinsatzes oder von Organisationsfragen, ebenso wie Fragen zur Optimierung von Arbeitsprozessen und deren Überwachung /Monitoring. Anbieter in diesem Demoforum stellen aktuelle Lösungen und Tools vor, die Steuerung, Controlling, Qualitäts- und Workforcemanagement unterstützen und verbessern helfen.

4

Cloud Services für Contact Center

Die Nutzer von Cloud-basierten Dienste müssen keine Kommunikationslösung mehr kaufen und vor Ort installieren – sie beziehen die komplette Lösung, Rechnerleistung oder Anwendung einfach als Dienst „aus der Wolke“. Anbieter in diesem Slot zeigen ihre Angebotspaletten, erklären die Vorteile der Dienstmodelle und ihre Sicherheitskonzepte.

See you! Jeden Messetag von
09.30 - 17.00 Uhr.
Im **TeleTalk-Demoforum**

5

Responsemanagement Lösungen für E-Mail, SMS und Chat; Messenger

Noch immer ist das Telefon das wichtigste Kommunikationsmittel von Kunden, um mit Kundenservices in Kontakt zu treten, aber dichtauf und mit wachsendem Anteil folgen schriftliche Kommunikationskanäle wie E-Mail, Chat, Smartphone oder. Die effiziente, nachhaltige und schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen ist heute ein extrem wichtiges, wenn nicht sogar „das“ Killerkriterium für Kundenzufriedenheit – das zeigen aktuelle Erhebungen immer wieder. In diesem Demoforum stellen sich Anbieter vor, deren Lösungen die schnelle, systematische und effiziente Bearbeitung dieser Kontaktkanäle erlauben, und die Mitarbeiter bei ihren Tätigkeiten möglichst optimal unterstützen – im Idealfall über alle Kommunikationskanäle hinweg.

6

Workflow- und Prozessautomation mit KI/intelligenten Systemen

Lösungen für Prozessautomation oder mithilfe von Robotic Process Automation (RPA) im „Backend“ eröffnen Unternehmen neue Möglichkeiten Kosten zu sparen, Workflows effizienter zu gestalten und die Servicequalität zu erhöhen. Um die erfolgreiche Implementierung einer RPA und das Ziel einer unkomplizierteren Prozessverarbeitung zu erreichen, müssen jedoch diverse Vorüberlegungen getroffen werden – erst recht, wenn diese durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz unterstützt werden sollen. Anbieter in diesem Demoforum stellen ihre Lösungsansätze und den Leistungsumfang ihrer Anwendungen vor, erläutern Einsatz und Umsetzung von Projekten, oder stellen erfolgreiche Projekte vor.

7

Self Service im Kundenkontakt mit Bots & Co.

Das Kommunikationsverhalten von Verbrauchern ändert sich rasant durch die Nutzung von Smartphones, Apps und sozialen Medien. Unternehmen, die die Gunst ihrer Kunden behalten möchten können nicht anders, als alle Kommunikationskanäle anzubieten, die Kundenwünschen. Umso mehr rücken Technologien in den Vordergrund, die dabei helfen, Kundenabfragen teil- oder vollautomatisiert zu beantworten. Chatbots, Sprachdialogsysteme und andere Assistenten läuten hier eine neue Runde im digitalen Kundenserviceerlebnis ein. Unternehmen in diesem Demoforum stellen ihre neuesten Lösungen, Anwendungen und umgesetzten Projekte vor.