

Erfolgreiches Contactcenter 2022



Für Führungskräfte im Contact- und Service-Center bietet das Erfolgreiche Contactcenter neue Ideen und Erfolgsrezepte im Kundendialog, weil verschiedene Experten mit kurzen Impulsen und Praxis Cases zeigen, was funktioniert, so dass Sie für den Arbeitsalltag inspiriert werden. Die infinit.cx Group ist mit zwei Vorträgen vertreten: "Personalisierte Customer Journeys wirklich umsetzen" (Stefan Kolle, CEO @ Futurelab) und "Top-Bots statt Schrott-Bots dank Testautomatisierung & Google" (Benjamin Gebauer, Head of Portfolio Development @ infinit.cx).

Personalisierte Customer Journeys wirklich umsetzen

Wir wissen mehr denn je über unsere Kunden und könnten (eigentlich) immer mehr personalisierte Erlebnisse anbieten. Zugleich werden Kunden aber auch anspruchsvoller und sind weniger leicht zufrieden zu stellen. Stefan Kolle zeigt Ihnen in diesem Fachvortrag anhand von konkreten Beispielen aus der Automobilindustrie, von Banken, Versicherungen und Mode wie man personalisierte Customer Journeys heute entwickeln und umsetzen kann.

Referent: Stefan Kolle, CEO @ [Futurelab](#) – Member of infinit.cx Group

Top-Bots statt Schrott-Bots dank Testautomatisierung & Google

Selbstlernende Bots umfassen schnell hunderte Anliegen (Intents) und lösen dabei auch Geschäftsprozess aus. Wie stellen Unternehmen deren Qualität sicher? Testautomatisierung und Continuous Testing sind deswegen nicht mehr aus der Softwareentwicklung wegzudenken. In diesem Fachvortrag erhalten Sie Einblick in ein komplexes Bot-Projekt im Bankenbereich und wir zeigen Ihnen welche Erfolge wir dabei mit Google Dialogflow und Testautomatisierung erzielt haben. Bonus: Zusätzlich erfahren Sie, wie schnell und günstig biometrische Authentifizierung im Contactcenter mit Google Dialogflow möglich ist.

Referent: Benjamin Gebauer (Head of Portfolio Development @ infinit.cx)

Hinweis: Anmeldung ist noch nicht möglich

Beginn:

Mittwoch, 28. September 2022, 10:00 Uhr

Ende:

Donnerstag, 29. September 2022, 15:00 Uhr

Veranstaltungsort:

Schloßplatz 1

63450 Hanau

Deutschland

Website & Anmeldung:

Email kai.noertemann@infinit.cx

https://www.infinit.cx/veranstaltung/erfolgreiches-contactcenter-2022/?utm_source=pressebox-myevents