

Google Sprachservices im Contactcenter: schnell, flexibel, einfach (Themennachmittag)

Sprachservices im Contactcenter sind angesagter denn je – sowohl die automatischen als auch die persönlichen. Wichtig dabei: die Qualität der Anliegenerkennung, die kontinuierliche Optimierung und Qualitätssicherung und nicht zuletzt müssen Bot und Mitarbeitende Hand in Hand arbeiten können. Der Chat- oder VoiceBot sollte nicht schlauer als die Mitarbeitenden im Kundenservice sein! Wissensmanagement bekommt dadurch eine neue Bedeutung.

In diesem **kompakten Themennachmittag** erfahren Sie, wie **State-of-the-Art-Kundenservice** heute leicht möglich ist – aus der Cloud und smart automatisiert. Mit führenden Experten von Google, im Kreise von Top-Anwendern von Omnikanal-Kundenservice und dem [Genesys](#) Goldpartner infinit.cx – im Google Kontorhaus in München.

Die Plätze sind limitiert.

Diese Veranstaltung ist ausschließlich für Kunden und die, die es noch werden wollen. Marktbegleiter und Berater heißen wir herzlich in unseren BoXenstopps willkommen.

Die Agenda

- 14:00 – 14:05: Anmoderation (Kai Nörtemann, Marketing & Kommunikation @ infinit.cx)
- 14:05 – 14:30: **Google Contact Center AI rockt – mit Dialogflow, Custom Voice & Voice Biometrie** (Florian Feldhaus, AI Solution Specialist @ Google Germany)
- 14:30 – 14:35: Q&A
- 14:35 – 15:00: **Automatisierung überall: Bots, Knowledge & Testing** (Benjamin Gebauer, Head of Portfolio Development @ infinit.cx)
- 15:00 – 15:05: Q&A
- 15:05 – 15:30: Pause & Erfrischung
- 15:30 – 15:35: Anmoderation, Teil 2 (Kai Nörtemann, infinit.cx)
- 15:35 – 16:00: **Future Vision** (auf Englisch, Vladimir Vuskovic, Group Product Manager for Conversational AI in Google Cloud @ Google)
- 16:00 – 16:05: Q&A
- 16:05 – 16:30: **Tech Track: Genesys Cloud & Google** (Kathrin Herrmann, Managerin CX Solutions @ infinit.cx)
- 16:30 – 16:55: **Paneldiskussion „Die Zukunft intelligenter Sprachservices im Contactcenter“** (alle)
- 16:55 – 17:00: Abmoderation (Kai Nörtemann, infinit.cx)

Stand: 13.5.2022

Beginn:

Mittwoch, 1. Juni 2022, 14:00 Uhr

Ende:

Mittwoch, 1. Juni 2022, 17:00 Uhr

Veranstaltungsort:

Munich

Deutschland

Website & Anmeldung:

Email kai.noertemann@infinit.cx

<https://www.infinit.cx/veranstaltung/google-sprachservices-im-contactcenter-schnell-flexibel-einfach-themennach>

mittag-im-google-kontorhaus-muenchen/