

# Organisation frisst Erfolg – über Grenzen des Change-Managements in CX-Projekten (Expertenrunde)

**Alles besser aber irgendwie auch wie bisher – so wird neue Software im Kundenservice oftmals eingeführt.** Große Erwartungen auf oberer Ebene begegnen ebenso großen Widerständen anderswo: Silos, Prozesse, durchkreuzte Karrierepfade. Der Mensch ist ein Gewohnheitstierchen – gerade, wenn zentrale Systeme wie eine Omnikanal-Kundenserviceplattform ersetzt werden und der Weg in die Cloud und damit in die neue (mögliche) Agilität beschränkt wird. Dann stehen grundlegende Veränderungen an, die gestaltet gehören. Ist das noch Management (=Verwaltung) oder doch mehr und wer macht das? Wie? Im echten Leben und nicht wie im MBA-Studium? Zwei Expertinnen und ein Experte reden Klartext, mit Erfahrung aus unzähligen großen Projekten.

Sie erfahren:

1. Mit welchen Widerständen Sie in Projekten zu rechnen haben
2. Wie ein pragmatischer Umgang damit aussieht
3. Was frühzeitig getan werden kann, um die Probleme klein zu halten

Und: Tipps2Go – konkrete Handlungsempfehlungen zum sofort mitnehmen!

Mit **Franziska Weber** (Senior Customer Success Managerin @ infinit.cx), **Kathrin Herrmann** (Manager CX Solutions @ infinit.cx) und **Quirin Plenk** (Portfolio Development @ infinit.cx)

## infinet.cx BoXenstopps

Das sind Impulse & Expertenrunden für Entscheider in Kundenservice & Customer Experience, immer wieder dienstags um 8 Uhr.

[Mehr erfahren](#)

### Beginn:

Dienstag, 31. Mai 2022, 08:00 Uhr

### Ende:

Dienstag, 31. Mai 2022, 09:00 Uhr

### Veranstaltungsort:

Online

### Website & Anmeldung:

Email [kai.noertemann@infinet.cx](mailto:kai.noertemann@infinet.cx)

<https://www.infinet.cx/veranstaltung/organisation-frisst-erfolg-ueber-grenzen-des-change-managements-in-cx-projekten-boxenstopp-16-expertenrunde/>