Agenda CCV-Regionaltreffen Nord 23.05.2023 in Hamburg

Nach dem Erfolg im letzten Jahr fast schon ein Klassiker…
Die CCV-Regionalleiter Nord und Gastgeber hey contact heroes
laden zum ersten Regionaltreffen der Region in diesem Jahr nach Hamburg ein.

12:00 Uhr **Get together mit Erfrischungen und Snacks beim Gastgeber**

hey contact heroes GmbH
Am Kaiserkai 45
20457 Hamburg

12:45 Uhr **Fußweg zur Tagungslocation**

Spaces Kallmorgentower
Meetingraum 06
Willy-Brandt-Straße 23
20457 Hamburg

13:00 Uhr **Begrüßung** durch die Regionalleiter Carsten Baer und Jens Bestmann und den Gastgeber hey contact heroes
Aktuelles aus dem Verband
Benjamin Barnack, CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien

13:15 Uhr **Impulse zum Thema Kundenservice und KI**
mit anschließender Diskussionsrunde

„ChatGPT und Generative KI im Kundenservice - was Unternehmen jetzt tun sollten“

Bernd Wertz, Senior Sales Representative, Cognigy GmbH

Der Start von ChatGPT markiert einen Meilenstein der Digitalisierung: Große Sprachmodelle wie GPT-3 erweisen sich nicht nur als ungemein nützlich, sondern sind auch leicht zugänglich und allgemein verfügbar. Die nächste Generation von Chat- und Voicebots wird mit Hilfe von KI eine neue Qualität Kundenerfahrungen möglich machen, die den Self-Service von heute in den Schatten stellt.
Wie können Contact Center Manager das disruptive Potenzial nutzen? Wie können Risiken minimiert werden? Und wie sieht eine Roadmap für Generative KI im Customer Service aus? Der Experte von Cognigy geht auf diese und weitere Themen ein und geben einen Ausblick auf die Zukunft des Kundenservice.

„Daten sind der Schlüssel für guten Customer Service“

Dirk Becker, Sales Director DACH & Benelux, SuccessKPI

Guter Customer Service und eine hervorragende Customer Experience (CX) gelingen nur wenn Daten aus dem Customer Service effizient genutzt werden und in Echtzeit zur vom Agenten bis zum CEO zur Verfügung. Klingt logisch, ist aber in vielen Fällen immer noch Wunschdenken. Nur wer versteht was seine Kunden wirklich wollen, kann auf deren Bedürfnisse eingehen und somit Erfolg, auch im Vertrieb, sicherstellen

14:20 Uhr **Networkingpause**

14:40 Uhr **Impulse zu KI im Vertrieb mit anschließender Diskussionsrunde**

„Wie kann telefonischer Kunden-Service Umsatz schaffen und gleichzeitig Kosten einsparen“

Ulf Kühnapfel, Co-Founder / Chief Revenue Officer, virtualQ GmbH

Wie Service und Makler (Vertrieb) intelligent zusammenspielen. Ein Beispiel aus der Versicherungsbranche.

„Wie können datengesteuerte Analysen den Vertrieb unterstützen?“

Oliver Göhler, Teamlead Functional Excellence
Marie Pabst, Manager Sales Excellence,
mobile.de GmbH

Wie können KI gesteuerte Analysen erfolgreiche Call Kampagnen generieren?
Welche KPIs wurden identifiziert und wie nutzt mobile.de diese?
Kann KI den CallCenter Agent ersetzen?

15:45 Uhr **Fußweg zur Elbphilharmonie**

16:00 Uhr **Sightseeing auf der PLAZA**
Networking mit Drinks und Fingerfood in der BAR der Elbphilharmonie

Auf Einladung von hp|Poly

18:00 Uhr **Shuttle von der Elbphilharmonie zum Abendessen bei Peter Pane sponsored by Cognigy und Hey Contact Heroes**

Peter Pane Bleichenhof
Bleichenbrücke 9 – 11
20354 Hamburg

Wir bewältigen zwei mal einen Fußweg von ca. 10 Minuten. Bitte an entsprechende Kleidung und Schuhwerk denken.

Das Event ist sponsored by CCV-Platinsponsor hp|Poly

Poly ist Teil des HP Portfolios für hybride Arbeitslösungen und stellt erstklassige Audio- und Videoprodukte her, damit Sie Ihr bestes Meeting abhalten können – überall, jederzeit und jedes Mal. Mit Poly sind Sie nicht nur dabei, sondern heben sich ab. Für weitere Informationen besuchen Sie www.poly.com/de/de. Alle Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Weitere Eventsponsoren sind Cognigy und HCH

Cognigy, Marktführer im Bereich Conversational AI, unterstützt Contact Center von Unternehmen KI-basiert dabei, Kundenerwartungen zu übertreffen, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu verbessern und schnell auf Marktveränderungen zu reagieren. Die mit generativer KI erweiterte Low-Code Conversational AI-Plattform Cognigy.AI ermöglicht Kundenservice der nächsten Generation, mit den Lösungen Conversational IVR, Smart Self-Service und Agent + Assist. Über 1.000 Marken weltweit nutzen Cognigy, um personalisierte Service Experiences über Sprache und Chat auf jedem Kanal und in über 100 Sprachen bereitzustellen. Zu den Kunden des Düsseldorfer KI-Anbieters gehören Mercedes-Benz, Lufthansa Group, E.ON, Bosch, Henkel, Toyota uvm. Weitere Informationen: cognigy.com

Der Contact Center Dienstleister hey contact heroes wurde im April 2021 als Unternehmen unter dem Dach der gevekom Holding gegründet und nahm seine Geschäftstätigkeit im Juni 2021 auf. Operativer Geschäftsführer ist Benjamin Barnack, geschäftsführender Gesellschafter ist Roman Molch. hey contact heroes ist flexibel auf die Anforderungen gewachsener Start-ups in der Expansionsphase und ambitionierter KMU eingestellt, kann exponentielles Wachstum mitmachen und extreme Elastizität zeigen.