



05.12.2023 | 16 UHR  
@VIRTUAL Q BERLIN



# BUSINESS INSIGHTS

VIRTUALQ GMBH

UNICORN WORKSPACES GMBH

PRINZESSINNENSTR. 19

10969 BERLIN

# CCV BUSINESS INSIGHTS



AI in action – Best Practices aus der Zukunft von Vertrieb und Kundenservice

Die CCV-Regionalgruppe Ost lädt am 5. Dezember zum nächsten „CCV Business Experts - Insights & Networking“ Event nach Berlin ein. Seien sie zu Gast bei virtualQ und erfahren Sie, wie ein KI-basiertes Rückrufmanagement bereits mehr als 750.000.000 Warteminuten einsparen konnte und wie künstliche Intelligenz im Vertrieb noch erfolgreicher macht.

**05.12.2023**

**@VIRTUAL Q BERLIN**



# AGENDA



16:00 Uhr            Get together bei Snacks & Coffee

16:30 Uhr            Begrüßung durch die Regionalleiter Robert Schneider, Martin Wittig  
und Ilja van den Haak

16:35 Uhr            Vortrag: „Aktuelles aus dem Verband“  
CCV-Vorstand



# AGENDA



17:00 Uhr

Vortrag: „Wie man mit KI Kundenservice-Ziele wirklich erreicht.“

Eine Best-Practice-Show, wie höchste Erreichbarkeit, höhere Kundenzufriedenheit und verbesserte Kennzahlen realisiert werden können.



Ulf Kühnapfel  
Co-Founder & CRO, virtualQ GmbH

Die Kunst der KI-Optimierung - erleben Sie in dem Impulsvortrag von Ulf Kühnapfel (Managing Partner @ VirtualQ), wie Sie mit KI die Erreichbarkeit steigern, die Kundenzufriedenheit erhöhen und beeindruckende Kennzahlen erzielen. VirtualQ präsentiert Best Practices aus der Welt der intelligenten und vollautomatisierten Technologien - vom smarten Rückruf- und Terminmanagement über virtuelles Warten bis hin zu auslastungsoptimierten Terminen mit Voicebots, Chatbots, Messenger und Apps. Seit fast zehn Jahren unterstützt virtualQ Geschäftskunden dabei, erfolgreiche, nachhaltige und positive Verbindungen zu ihren Kund:innen aufzubauen.



# AGENDA



17:30 Uhr

Vortrag: „Die KI als digitaler Co-Pilot im Vertrieb.“

Ein Blick in zukünftige Anwendungsfälle und Tipps aus der Praxis.



Moritz Delbrück  
CEO, Flexperto



Marcus Diwisch  
Customer Success Enthusiast, Flexperto

In der heutigen schnelllebigen Geschäftswelt ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Vertrieb längst keine Zukunftsvision mehr, sondern eine Notwendigkeit, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Doch was verbirgt sich hinter dem Hype, und wie können Unternehmen die volle Leistungsfähigkeit von KI nutzen? Moritz Delbrück (CEO) und Marcus Diwisch (Customer Success Enthusiast) teilen nicht nur theoretisches Wissen, sondern "they practiced what they preach" – sie haben KI erfolgreich in ihre eigene Vision implementiert und dabei beeindruckende Ergebnisse erzielt.



# AGENDA



18:00 Uhr          Diskussion und Feedback

18:30 Uhr          Start zum Weihnachtsmarkt auf dem historischen RAW Gelände  
(Revaler Straße 99, 10245 Berlin)