

# AGENDA MAINSTAGE

## WELCOME TO VISIONS & INNOVATIONS!

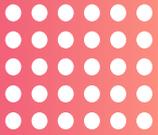
Unsere Customer Service Vision Days sind nicht nur eine Gelegenheit, von Experten zu lernen und sich zu vernetzen, sondern auch eine Plattform, um die Grenzen zu unseren DACH-Partnern zu überwinden. Seien Sie Teil dieses einzigartigen Events und gestalten Sie die Zukunft des Kundenservice gemeinsam mit uns. Unsere Vision ist es, außergewöhnlichen Kundenservice zu bieten und die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Bei diesem Event dreht sich alles darum, wie wir diese Vision in die Tat umsetzen können. Wir werden inspirierende Redner, interaktive Workshops und praktische Fallstudien präsentieren, um Ihnen die Werkzeuge und Strategien zu vermitteln, die Sie benötigen, um Ihren Kundenservice auf das nächste Level zu heben. Das Auftakt-Event findet am 11. September 2024 in Hamburg statt, es folgen Events am 10. April 2025 in Zürich und am 12. Juni 2025 in Wien.

## DURCH DAS EVENT FÜHRT SIE **ALBERT KLOTZ**

Albert Klotz ist eine herausragende Persönlichkeit in der Welt des Kundenservices und der technischen Innovation. Mit seiner umfangreichen Erfahrung und seinem tiefen Verständnis für die Herausforderungen und Chancen im Bereich des Kundenmanagements ist er die erste Wahl, um uns durch den ersten Customer Service Vision Day am 11.09.2024 in Hamburg zu führen.

Seit mehr als 30 Jahren dem Kundenservice verbunden, arbeitet er seit 10 Jahren in Hamburg gemeinsam mit seinem Team für mehr Liebe in der Welt. Als Senior Vice President verantwortet er den Kundenservice für die europäischen Marken der ParshipMeetgroup: Parship, Elitepartner und Lovoo.





# EAST HOTEL & RESTAURANT

Simon-von-Utrecht-Strasse 31  
20359 Hamburg



# MAINSTAGE PROGRAM

## 12:50 - 13:00 UHR - BEGRÜSSUNG DURCH PARTNERVERBÄNDE

- Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.: **Dirk Egelseer**, Präsident und **Benjamin Barnack**, CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien
- Callcenterforum.at: **Irina Kotal**, Generalsekretärin und **Christian Lang**, Vicepresident
- callnet.ch: **Grégoire Perrin**, Vizepräsident, und **Niklas Albrecht**, Vorstandsmitglied



## 13:00 - 13:40 UHR - PITCH-SESSION UNSERER AUSSTELLER UND PARTNER

## 13:40 - 14:00 UHR - DIE SERVICE TRANSFORMATION IN EINEN DIGITALEN KUNDENSERVICE ERFOLGREICH STEUERN



**PhDr. Henning Ahlert**  
Service Transformation (ST) GmbH  
Geschäftsführer

circulee

AVAYA

com  
care360°  
customized service solutions

TRAUERHAUS  
Seelenfrieden

dialfire

**JETZT ANMELDEN!**

SCANNEN SIE DEN QR-CODE  
ODER BESUCHEN SIE UNSERE  
WEBSITE



[CC-VERBAND.DE/TERMIN/CUSTOMER-SERVICE-VISION-DAYS/](https://cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days/)

## **FOCUS ON THE PEOPLE**

**14:00 - 14:15 UHR PITCH-SESSION UNSERER AUSSTELLER UND PARTNER - TEIL 2**

**14:15 - 14:45 UHR MARKTPLATZ - MEET & GREET MIT UNSEREN PARTNERN & AUSSTELLERN**

**14:45 - 15:05 UHR - MEHR ALS EIN OBSTKORB**



**André dos Santos**  
Edenred Deutschland GmbH  
Head of Field Sales

**15:10 - 15:30 UHR - POTENZIAL NEU GEDACHT!**



**Andreas Höld**  
Höld Training & Coaching  
Unternehmer



## 4 MAINSTAGE PROGRAM

# JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE  
ODER BESUCHEN SIE UNSERE  
WEBSITE



[CC-VERBAND.DE/TERMIN/CUSTOMER-SERVICE-VISION-DAYS/](https://cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days/)

### 15:35 - 15:55 UHR - DIE MAGIE DES KUNDENSERVICE

Einleitung des Themas durch **Christian Lang**



**Elmar Kickingeder**  
Embers Call Center &  
Marketing GmbH  
COO Embers AT



**Michael Zankl**  
Embers Call Center &  
Marketing GmbH  
CEO Embers DE

### 15:55 - 16:15 UHR - NETZWERKPAUSE

### 16:15 - 16:35 UHR - DEEP FAKE KI



**Günter Kerjci**  
Avanade GmbH  
Head of Customer  
Engagement DACH



**Svenja Sass**  
Avanade GmbH  
Offering Lead Customer  
Service Modernization DACH

### 16:40 - 17:00 UHR - EMPLOYEE EXPERIENCE



**Roland Stettler**  
Avaya Switzerland GmbH  
Country Manager Switzerland & Austria



SERVICE  
TRANSFORMATION

**STRÖER X**



lytra



**JETZT ANMELDEN!**

SCANNEN SIE DEN QR-CODE  
ODER BESUCHEN SIE UNSERE  
WEBSITE



[CC-VERBAND.DE/TERMIN/CUSTOMER-SERVICE-VISION-DAYS/](https://cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days/)

**17:00 - 17:20 UHR - NETZWERKPAUSE**

**17:20 - 17:40 UHR - BEHAVIORAL SCIENCE IN DER WARTESCHLEIFE**



**Thomas Addison**  
ServiceOcean AG  
Gründer und Geschäftsführer

**17:45 - 18:10 UHR - „HI, WIR SIND DIE NEUEN!“ LERNE DEINE FABRIKFRISCHEN KI-BUDDIES KENNEN**



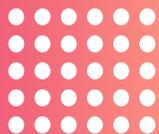
**Marc Schneider**  
Cognigy GmbH  
VP Strategic Business Development

**18:15 - 18:45 UHR - „IM HERZEN VON EUROPA“ – EMOTIONALISIERUNG & DIGITALISIERUNG BEI EINTRACHT FRANKFURT**



**Benjamin Steen**  
Eintracht Frankfurt Fussball AG  
Head of Digital Media





# RESTAURANT SURFKITCHEN

📍 Am Kaiserkai 1  
20457 Hamburg



# ABEND- VERANSTALTUNG

**18:45 - 19:00 UHR - ABSCHLUSS DER VERANSTALTUNG IM PLENUM**

**19:00 - 19:15 UHR - TRANSFER ZUR ABENDLOCATION**

sponsored by Ströer X GmbH

**STRÖER X**

Nutzen Sie den kostenfreien Shuttleservice zwischen den beiden Veranstaltungsorten.

**19:15 - 19:30 UHR - SEKTEMPFANG**

sponsored by hey contact heroes GmbH

**Hey** contact  
heroes

callnet.ch, Callcenter Forum.at & CCV laden zusammen mit unserem Partner hey contact heroes zum gemeinsamen Come-Together im Surf Kitchen auf ein Glas Sekt ein.

**19:30 UHR - ABENDESSEN IM RESTAURANT SURF KITCHEN HAFENCITY**

Bis 20:30 Uhr erfolgt die Bewirtung auf Einladung unserer Sponsoren. Ab 20:30 Uhr erfolgt der Ausschank auf Selbstzahlerbasis.



# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. A2



## hey contact heroes GmbH

Die hey contact heroes gehört zu den führenden BPO-Dienstleistern, wenn es darum geht, innovative Kundenservice-Projekte 100% im Work@Home-Ansatz zu realisieren. Die hey contact heroes mit Sitz in Hamburg haben sich insbesondere auf die Umsetzung komplexer und anspruchsvoller Kundenservice-Projekte spezialisiert. Aktuell beschäftigt das Unternehmen über 500 Kundenberater/innen in 17 Ländern weltweit.

 [www.hey-contact-heroes.de](http://www.hey-contact-heroes.de)

 [sales@hey-contact-heroes.de](mailto:sales@hey-contact-heroes.de)

Stand-Nr. C1



## Calabrio GmbH

Calabrio unterstützt Contact Center auf der ganzen Welt, ihre Kunden zu verstehen, ihren Kundenservice zu optimieren und ihre Mitarbeiter zu motivieren. Mit unserer markführenden, Cloud-basierten Software-Suite für Personaleinsatzplanung, Qualitätsüberwachung und Anrufanalyse haben Sie alle Werkzeuge, die Sie brauchen, um Ihren Kundenservice zukunftsfähig zu machen. Zusätzlich können KI-gestützte Chat- und Voice-Bots samt Analytics integriert werden.

 [www.calabrio.com/de/](http://www.calabrio.com/de/)

 [stefan.bodenbach@calabrio.com](mailto:stefan.bodenbach@calabrio.com)

Stand-Nr. D3



## cloud IT Services GmbH / Dialfire

Dialfire ist eine extrem performante Plattform für Sales- und Service-Teams jeder Größe. Weltweit profitieren Nutzer von ihrer Cloud-nativen Architektur, Flexibilität und Skalierbarkeit. Zu den Kernfunktionen zählen ein state-of-the-art Predictive Dialer, innovative IVR-Systeme mit Sprach-KI und präzises Aktivitätentracking - ideal für das Management verteilter Teams. Neben Voice Automation bietet Dialfire smarte KI-Tools für Speech Analytics, Agenten-Assistenz und Wissensmanagement. Die Plattform steht für höchste Effizienz, transparente Preise und Abrechnung sowie technische Offenheit, die ihren Nutzern maximale Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten bietet.

 [www.dialfire.com](http://www.dialfire.com)

 [h.liebezeit@dialfire.com](mailto:h.liebezeit@dialfire.com)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. D1



## VIER GmbH

VIER denkt Kundendialog und Kommunikation neu. Die KI-basierten Lösungen und Produkte von VIER machen kontaktbasierte Geschäftsvorgänge effizienter und verbessern Customer Experience und User Experience spür- und messbar. Die intelligenten Lösungen von VIER analysieren, assistieren und automatisieren kontaktbasierte Geschäftsvorgänge in allen Branchen. VIER kombiniert künstliche mit menschlicher Intelligenz, Expertise mit Intuition, jahrelange Erfahrung mit Innovation und Forschung – sichere Daten, deutsche Cloud und lokaler Service inklusive!

 <https://www.vier.ai/>

 [Info@vier.ai](mailto:Info@vier.ai)

Stand-Nr. E1

SERVICE  
TRANSFORMATION

## Service Transformation (ST) GmbH

Die Service Transformation (ST) GmbH unterstützt Unternehmen und Organisationen bei ihrer Service Transformation in einen zunehmend Digitalen Kundenservice mit einem Portfolio aus Transformation Consulting, Transformation Support und Transformation Management, um bei der Steigerung der Effizienz und Effektivität im Kundenservice, der Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Optimierung der Kosten zu helfen. Das Ziel von Service Transformation ist es, Unternehmen bei der Vorbereitung auf zukünftige Szenarien im Kundenservice zu unterstützen und ihnen die Möglichkeit zu geben, aktiv und gestaltend den Weg in die Zukunft ihrer Serviceerbringung von einem durch persönlichem Support geprägten zu einem sich intensivierenden Digitalen Kundenservice zu bestimmen.

 [www.service-transformation.de](http://www.service-transformation.de)

 [info@service-transformation.de](mailto:info@service-transformation.de)

Stand-Nr. A1

COGNIGY

## Cognigy GmbH

Cognigy bringt KI ins Contact Center. Die marktführende Lösung Cognigy.AI ermöglicht exzellenten Kundenservice ohne Wartezeiten, in natürlicher Sprache, auf jedem Kanal. Unternehmen steigern so die Kundenzufriedenheit und unterstützen Mitarbeitende aktiv im Live-Support. Die vielfach ausgezeichnete Conversational AI Plattform, erweitert mit Generativer KI, bietet schlüsselfertige Lösungen für herausragende Services und wird von Kunden wie Lufthansa, Toyota, ARAG und anderen weltweit eingesetzt.

 <https://www.cognigy.com/de/>

 [info@cognigy.com](mailto:info@cognigy.com)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. D2

**TeleTalk**  
CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT

## TeleTalk

Die führende monatliche Fachzeitschrift für professionellen Kundendialog, Service-Management und Dialogmarketing. Sie vermittelt Fach- und Überblickswissen rund um das Thema Call-, Contact- und Service-Center Management. Aktuelle Markt- und Herstellerübersichten sowie Berichte über neue technische Entwicklungen liefern wichtige Informationen für spezifische Entscheidungen und anstehende Investitionen in Lösungen und Systeme.

 [www.teletalk.de](http://www.teletalk.de)

 [micheli-liebsch@teletalk.de](mailto:micheli-liebsch@teletalk.de)

Stand-Nr. F1

**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association

## callnet.ch

callnet.ch ist der Schweizer Branchenverband für Contact Center- und Kundenkontakt Management. callnet.ch wurde 1997 gegründet – vor allem um den Austausch innerhalb der Branche zu fördern und gemeinsame Interessen und Initiativen anzugehen. Weitere Informationen über uns, wie beispielsweise zur Mitgliedschaft, finden Sie auf unserer Website: [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)

 [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)

 [sekretariat@callnet.ch](mailto:sekretariat@callnet.ch)

Stand-Nr. F2

**CALL  
CENTER  
FORUM  
.at**

## Callcenterforum.at

Die Tätigkeitsschwerpunkte des callcenterforum.at konzentrieren sich im Wesentlichen auf drei Bereiche: Aufbereitung von Informationen für den Markt und die Branche, Förderung der Kommunikation unter den Mitgliedern und Lobbying bei den öffentlichen Stellen, um die Interessen dieser schnell- wachsenden Branche zu vertreten.

 [callcenterforum.at](http://callcenterforum.at)

 [office@callcenterforum.at](mailto:office@callcenterforum.at)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. B3



virtualQ  
SUCCESSFUL CUSTOMER CONNECTIONS

## virtualQ

Successful customer connections – Seit fast zehn Jahren unterstützt virtualQ Geschäftskunden dabei, erfolgreiche, nachhaltige und positive Verbindungen zu ihren Kund:innen aufzubauen. Das KI-basierte Rückruf- und Terminmanagement hat als SaaS-Lösung bereits mehr als eine Milliarde Warteminuten eingespart und virtualQ als vertrauenswürdigen Innovationspartner im Kundenservice etabliert. Heute arbeiten 40+Mitarbeitende aus 10+ Nationen an den Standorten Berlin und Stuttgart an der kontinuierlichen Weiterentwicklung der hochflexiblen Peak-Management Software.

 <https://virtualq.io/>

 [info@virtualQ.io](mailto:info@virtualQ.io)

Stand-Nr. B1



SYNERGIE  
call center

## SYNERGIE Personal Deutschland

SYNERGIE Call Center gehört zu den führenden Anbietern für Personaldienstleistungen, die speziell auf die Bedarfe von Call Centern und Customer Service Centern ausgerichtet sind. Beheimatet in München, aber kooperierend mit mehr als 50 Standorten der SYNERGIE Personal in ganz Deutschland, sind wir nicht nur einen Anruf von Ihnen entfernt, sondern auch flächendeckend präsent auf dem bundesweiten Bewerbermarkt. Vielleicht kennen Sie uns noch unter dem Markennamen DG timework. Durch den Zusammenschluss mit der SYNERGIE-Gruppe bieten wir Ihnen nun ein noch breiteres Portfolio an Services und Möglichkeiten. Reden wir darüber!

 [www.synergie.de/callcenter](http://www.synergie.de/callcenter)

 [callcenter@synergie.de](mailto:callcenter@synergie.de)

Stand-Nr. E2



taag

## TAAGSOLUTIONS GmbH

Das im Jahr 2020 von Davis Zöllner, damals im Alter von 16 Jahren, und Berkay Canciran gegründete Unternehmen „MyTaag“ hat mit ihrem „Taag“ der ersten digitalen Visitenkarte seiner Art, den Markt betreten und konnte sich schnell mit einem Investment aus „Die Höhle der Löwen“ von Carsten Maschmeyer in Höhe von 50.000€ einen Namen machen. Im Jahr 2021 haben große Konzerne wie deutschlandweit alle BMW-Niederlassungen und RTL bereits begonnen, die Papier-Visitenkarten durch den digitalen, umweltfreundlichen und effizienten „Taag“ zu ersetzen. Dies führte dazu, dass MyTaag im Jahr 2023 eine weitere Investmentrunde abschließen konnte und von der in Zypern ansässigen Schoeller Holdings 500.000€ erhielt, um heute mit einem Unternehmenswert von 3,3 Millionen Euro 14 stolze Mitarbeiter zu beschäftigen, die Tag für Tag an der gleichen Vision arbeiten: der Digitalisierung des Kontaktaustauschs.

 <https://mytaag.com/>

 [hello@mytaag.com](mailto:hello@mytaag.com)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. G2



## QNova Solutions GmbH

QNova revolutioniert Kontaktanalyse und Qualitätsmanagement: Einsatz neuester KI-Modelle „Made in Germany“ ermöglicht Projektaufbau in nur 20 Minuten. Unsere KI analysiert Kundenkontakte menschenähnlich. Mit Livebuddy bieten wir Live-Assistenz für Berater, inkl. Simultanübersetzung, Anbindung an Wissensmanagement und automatischer Dialogzusammenfassung – für Zeitersparnis und begeisterte Kunden!

 <https://www.qnova.ai/>

 [rwilmers@qnova.ai](mailto:rwilmers@qnova.ai)

Stand-Nr. E3



## Ströer X

Ströer X ist einer der führenden Dienstleister im Bereich Customer Experience, Sales Service und Digital Transformation mit über 40 Jahren Erfahrung. Wir beschäftigen ca. 8.000 Mitarbeitende und betreiben mehr als 20 Contact Center sowie 300 Vertriebsstandorte in Deutschland und Europa. Als Mitglied der Ströer Gruppe kombinieren wir die Stärke eines Großkonzerns mit der Agilität eines mittelständischen Unternehmens.

 <https://www.stroeer-x.de>

 [kontakt@stroeer.de](mailto:kontakt@stroeer.de)

Stand-Nr. C2



## Avaya GmbH & Co. KG

Avaya bietet innovative Kommunikationstechnologien für nahtlose Zusammenarbeit und außergewöhnliche Kunden- und Mitarbeitererfahrungen. Mit über 100 Jahren Erfahrung und maßgeschneiderten Lösungen für Contact Center und Kommunikation, sowohl vor Ort als auch in der Cloud, unterstützt Avaya Unternehmen weltweit. Über 6 Millionen Contact Center-Plätze und mehr als 4000 Patente belegen diese führende Rolle. Durch maßgeschneiderte Lösungen ermöglicht Avaya es Unternehmen, in ihrem eigenen Tempo neue Innovationen einzuführen und ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um höchste Standards und zukunftssichere Technologien zu bieten. Choose your Journey.

 <https://www.avaya.com/de/>

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. A3



## Edenred Deutschland GmbH

In Zeiten von Inflation und Fachkräftemangel reichen eine Kaffeeflat oder ein frisch befüllter Obstkorb nicht mehr aus, um Mitarbeitende zu motivieren und nachhaltig zu binden. Neben einem fairen Gehalt sind Anreize in Form von attraktiven Gehalts-extras gefragt. Als führender Anbieter von Gutscheinen und Gutscheinkarten im B2B-Geschäft in Deutschland unterstützt Edenred Unternehmen mit attraktiven, zeitgemäßen Benefit-Lösungen dabei, Talente anzuziehen und Mitarbeiter wertzuschätzen. Der Verwaltungsaufwand ist minimal und sie profitieren gleichzeitig von Steuervorteilen.

 [www.edenred.de](http://www.edenred.de)

 [info-de@edenred.com](mailto:info-de@edenred.com)

Stand-Nr. G3



## ComCare 360 GmbH

Die ComCare 360 GmbH ist ein führendes Full-Service-Callcenter mit 47 Mitarbeitern aus dem Norden Deutschlands, spezialisiert auf Inbound- und Outbound-Kommunikationslösungen. Hierzu gehören unter anderem Services wie Kundenservice, Bestandskundenmanagement, Cross- und Up-Selling Kampagnen sowie die Leadqualifizierung, Terminierung oder auch den Direktverkauf. ComCare 360 entwickelt branchenspezifische Strategien unter anderem für die Versicherungsbranche, das Gesundheitswesen und die Energiebranche. Dabei werden moderne Technologien genutzt um das Kundenerlebnis zu maximieren und Kundeninteraktionen lösungsorientiert und zielgerichtete durchzuführen. Kontaktieren Sie uns gerne für Ihre maßgeschneiderte Lösung!

 [www.comcare360.de](http://www.comcare360.de)

 [melvin.thun@comcare360.de](mailto:melvin.thun@comcare360.de)

Stand-Nr. H1

## circulee GmbH

Unsere Mission: Unternehmen schnell und einfach mit Green-IT auszustatten. Wir bringen Qualität und Nachhaltigkeit von IT Hardware unter einen Hut. Wir glauben, dass Unternehmen und Organisationen in der Verantwortung zu mehr Nachhaltigkeit stehen. Und dass generalüberholte IT einen einfachen, aber wirksamen Beitrag dazu leisten kann. Aus diesen Ideen heraus haben wir circulee entwickelt – denn jedes gebrauchte Gerät spart wertvolle Ressourcen. Bereits ein einziger circulee Laptop produziert rund 400 kg weniger CO<sub>2</sub> als ein neuer. Und senkt nebenbei noch die Kosten. Einfacher war Green IT nie.

 <https://www.circulee.com/>

 [contact@circulee.com](mailto:contact@circulee.com)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. C3



**FUTURISED**  
DESIGN THE FUTURE

## Futurised GmbH

Futurised, 2021 von Max Schlensag gegründet, hat sich schnell als führender Anbieter in KI gestützter Prozessoptimierung etabliert. Das Hamburger Unternehmen, bekannt aus „Die Höhle der Löwen“ und unterstützt von Carsten Maschmeyer, revolutioniert Unternehmensprozesse mit fortschrittlicher KI-Technologie. Mit über 120 zufriedenen Kunden und Partnern bietet Futurised maßgeschneiderte, DSGVO-konforme Lösungen in Bereichen der Computer Vision und Natural Language Processing. Die Lösungen sind flexibel und skalierbar, ob on-premises oder in der Cloud.

 <https://www.futurised.de/>

 [info@futurised.de](mailto:info@futurised.de)

Stand-Nr. B2



**BESTMANN**  
**BA AKUSTIK**

## BESTMANN Akustik GmbH & Co. KG

Perfekte Raumakustik schafft Zufriedenheit, reduziert Lärmstress und fördert effektives Arbeiten, das Wohlbefinden und die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter. Gemeinsam mit Ihnen schaffen wir eine „gesunde“ Arbeitsumgebung, die auf Ihre Wünsche abgestimmt ist. Dabei bieten wir alles aus einer Hand. Beginnend mit der Raumanalyse und exakten Berechnungen der akustischen Optimierungsbedarfe. Planungen, Visualisierungen und Materialauswahl sind Teil unseres Angebotes und schließlich die fachgerechte und zuverlässige Umsetzung der einzelnen Gewerke.

 [www.bestmann-akustik.de](http://www.bestmann-akustik.de)

 [office@bestmann-akustik.de](mailto:office@bestmann-akustik.de)

Stand-Nr. G1



**CC-CLUB**

## CC-CLUB

Der CC-CLUB ist mittlerweile seit über 15 Jahren der Meeting-Point für Call- und Contact Center ManagerInnen. Durch die unterschiedlichsten Veranstaltungsformate baut der CLUB Barrieren eines Erst-Kontaktes ab und sorgt so für den richtigen Rahmen, um wichtigen Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe zu ermöglichen. Zudem bietet der CLUB Herstellern/Lösungsanbietern und Coaches eine Plattform, um sich ihrer Zielgruppe zu zeigen und sichtbar zu werden.

 [www.ccclub.de](http://www.ccclub.de)

 [udo.schuering@ccclub.de](mailto:udo.schuering@ccclub.de)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. H1



TRAUERHAUS  
Seelenfrieden

## Trauerhaus Seelenfrieden

Wir gestalten moderne, liebevolle und individuelle Lebensabschiede. Unser Ziel ist es, den letzten Weg würdevoll zu gestalten und den Verstorbenen zu ehren. Raum und Zeit zum Trauern: In einer Zeit des Verlustes bieten wir den nötigen Raum und die Zeit, um in Ruhe Abschied zu nehmen. Wir sorgen liebevoll für Sterbende und ihre Angehörigen vor, während und nach dem Abschied. Unsere Philosophie: Wir begleiten Sie in schweren Zeiten mit einfühlsamer und persönlicher Unterstützung. Jeder Abschied ist einzigartig, und wir legen besonderen Wert auf individuelle Gestaltungen, die den Verstorbenen würdigen.



[www.trauerhaus-seelenfrieden.de/](http://www.trauerhaus-seelenfrieden.de/)



[info@trauerhaus-seelenfrieden.de](mailto:info@trauerhaus-seelenfrieden.de)

Stand-Nr. H2



HUAWEI

## Huawei Technologies Deutschland GmbH

Huawei AICC Contact-Center-Lösung in der Cloud (CCaaS) hilft Ihnen, kostspielige und isolierte Legacy-Systeme zu eliminieren und Kosten in Investitionen zu verlagern. Die KI Unterstützung für Agenten steigert die Leistung durch Automatisierung, KI-Kollaboration und bietet ein Framework zur Integration von LLMs. Die All-in-One-Lösung bietet flexible Geschäftsmodelle und erweitert die Omnichannel-Lösung für alle Kanäle (Sprache, Messaging, Video) zu einem AI Customer-Self-Care Erlebnis. Wir decken die Evolution von Text-Chatbots zu Voice-Bots und Video-Bots (digitale Humans) ab.



<https://e.huawei.com/de/industries/finance/digital-experience/aicc>



[aiccde@huawei.com](mailto:aiccde@huawei.com)

Stand-Nr. H3



Tele  
perform  
ance

## Teleperformance Germany S. à r. l. & Co. KG

Wir wissen, dass jede Interaktion einzigartig ist. Aus diesem Grund unterstützen wir Ihr Kundenerlebnis entlang der gesamten Wertschöpfungskette mit exzellenten Lösungen. Bei Teleperformance arbeiten wir mit Engagement, Leidenschaft und Einsatz für Spitzenleistung und bieten so jederzeit ein herausragendes Service-Erlebnis. Wir schaffen Möglichkeiten und Mehrwerte für unsere Klienten und ihre Kunden, unsere Mitarbeiter und Anteilseigner. Unser Team besteht global aus 500T+ Mitarbeitern und wir bieten unseren Service in 300 Sprachen und Dialekten an. Dabei sind wir in 95 Ländern präsent und unterstützen 170+ Märkte.



[www.teleperformance.com/en-us/locations/germany-site/germany/](http://www.teleperformance.com/en-us/locations/germany-site/germany/)



[stephan.heitzer@teleperformance.com](mailto:stephan.heitzer@teleperformance.com)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. I1



## 1&1 Telecommunication SE

Die 1&1 AG ist ein börsennotierter Telekommunikationsanbieter mit Sitz in Montabaur. Das Unternehmen gehört zum Konzernverbund der United Internet AG. 1&1 betreibt als erster Netzbetreiber Europas ein vollständig virtualisiertes Mobilfunknetz auf Basis der innovativen Open-RAN-Technologie. Neben einem umfassenden Portfolio an Mobilfunkprodukten bietet das Unternehmen Breitbandanschlüsse an, die zumeist auf dem deutschlandweiten Glasfaser-Transportnetz von 1&1 Versatel basieren sowie Mehrwert-Anwendungen wie Heimvernetzung/Smart Home, Online-Storage, Video-on-Demand und IPTV. Während die Marke 1&1 Value- und Premiumsegmente adressiert, sprechen die Discount-Marken des Konzerns preisbewusste Zielgruppen an.

 <https://www.1und1.de/>

 [presse@1und1.de](mailto:presse@1und1.de)

Stand-Nr. I3



## HR Success

Bei HR Success wissen wir, wie entscheidend exzellente Callcenter-Mitarbeiter für den Erfolg Ihres Unternehmens sind. Als Premium-Anbieter öffnen wir Ihnen mit unserem CandidatePool die Tür zu hochqualifizierten Agenten, die über erstklassige Kommunikationsfähigkeiten und besondere Branchenexpertise verfügen – und persönlich bekannt sind. Unser bewährter Auswahlprozess über ein persönliches Active Sourcing schafft die Basis für den Erfolg. Finden Sie in der DACH-Region die besten Talente mit spezifischen Skills zu individuellen und transparenten Festpreisen. Vertrauen Sie auf HR Success, um Ihre Kundenbetreuung mit qualifizierten Callcenter-Agenten zu optimieren!

 [www.hrsuccess.de](http://www.hrsuccess.de)

 [marc.gobbetto@hrsuccess.de](mailto:marc.gobbetto@hrsuccess.de)

Stand-Nr. I2



## TOP SERVICE Deutschland

Die TOP SERVICE Deutschland zeichnet jährlich Unternehmen für herausragende Kundenorientierung und Servicequalität aus. Diese renommierte Auszeichnung basiert auf umfassenden Analysen und Kundenbewertungen, die Einblicke in die Kundenzufriedenheit und das Serviceverständnis der teilnehmenden Unternehmen bieten. Die Preisträger profitieren von einem wertvollen Qualitätssiegel, das ihr Engagement für exzellenten Kundenservice unterstreicht. Die Verleihung stellt Unternehmen ins Rampenlicht, die durch außergewöhnliche Serviceleistungen und Kundenbindung überzeugen.

 [topservicedeutschland.de](http://topservicedeutschland.de)

 [info@topservicedeutschland.de](mailto:info@topservicedeutschland.de)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. J1



## dtms GmbH

Die dtms GmbH bietet innovative Kommunikationslösungen mit Fokus auf höchste Kundenzufriedenheit. Ihr Leistungsportfolio reicht von Service-Rufnummern und Mehrwertdiensten über Plattformen zur Steuerung der telefonischen Erreichbarkeit bis hin zum Einsatz von künstlicher Intelligenz zur automatisierten Beantwortung von Kundenanfragen. Mit maßgeschneiderten, effizienten und zukunftssicheren Lösungen unterstützt dtms seit über 32 Jahren Unternehmen dabei, ihr Kundenerlebnis langfristig zu verbessern – spürbar und messbar!

 <https://www.dtms.de>

 [info@dtms.de](mailto:info@dtms.de)

Stand-Nr. J3



## Nalei

Nalei bietet über eine App einen digitalen Austausch zwischen Menschen in schwierigen Lebenssituationen und jenen, die diese bereits gemeistert haben. Es gibt zwei Gruppen: „Betroffene“, die Hilfe suchen, und „Helfer:innen“, die ihre Erfahrungen teilen möchten. Nutzer:innen legen anonyme Profile an mit Informationen wie Initialen, Alterskategorie, Geschlecht und Symptomaten. Ein Algorithmus verbindet passende Profile. Betroffene wählen selbst, mit wem sie kommunizieren und sich matchen möchten. In der App kann gechattet oder telefoniert werden. Helfer:innen durchlaufen einen Anmeldeprozess inklusive E-Learning, während Betroffene sich direkt anmelden.

 [celine@nalei.de](mailto:celine@nalei.de)

Stand-Nr. K1



## lytra

lytra ist die erste Contact Center Plattform, die die Produkt- und Serviceportfolios Ihrer Klienten mit Hilfe von KI versteht und Ihre Mitarbeiter durch Antwortvorschläge in Echtzeit unterstützt. Basierend auf den IT-Systemen und Daten Ihrer Klienten erstellt lytra einen digitalen Zwilling des Produkt- und Serviceportfolios. Dadurch sind wir in der Lage, Geschäft und Kunden schneller und besser zu verstehen als Ihr bester Mitarbeiter. lytra ermöglicht Ihnen eine konsistent hohe Antwortqualität ohne manuelle Qualitätskontrolle, kinderleichtes Multi-Client-Handling auf einer einzigen Plattform und eröffnet unentdeckte Potenziale für Up- und Cross-Selling.

 [www.lytra.ai](http://www.lytra.ai)

 [info@lytra.ai](mailto:info@lytra.ai)

# AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. J2



## Sweap

Für Customer Success Teams sind Events ein unverzichtbares Element beim Aufbau und bei der Pflege von Kundenbeziehungen. Dafür benötigen sie eine Software, die langwierige Planungsprozesse effizient gestaltet und repetitive Aufgaben automatisiert. Die Event-Management-Software von Sweap unterstützt hunderte Unternehmen bei der Planung, Durchführung & Evaluierung von Events. Mit Sweap gelingt es dir, Events als strategisches Werkzeug im Customer Service einzusetzen. Wir unterstützen dich in jeder Phase – von der Planung bis zur Auswertung – und bieten dir eine Plattform, die sich nahtlos in bestehende Prozesse integriert. Dank unserer umfassenden Funktionen und hohen Datenschutzstandards bist du optimal gerüstet, um deine Kund\*innen zu begeistern – vor, während und nach jedem Event.

 <https://www.sweap.io>

 [sales@sweap.io](mailto:sales@sweap.io)