

CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

03.09.2025 | 11:30-20:00 UHR | HAMBURG

EVENT DER DACH-VERBÄNDE
DER CUSTOMER SERVICE BRANCHE



AGENDA MAINSTAGE

WELCOME TO VISIONS & INNOVATIONS!

Nach einem äußerst erfolgreichen ersten Durchlauf in Hamburg, Zürich und Wien geht der Customer Service Vision Day (CSVD) in die zweite Runde – und kehrt zurück nach Hamburg! Am 03. September 2025 erwartet Sie in der Hansestadt ein Tag voller Impulse, Ideen und Inspiration. Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb und Kundenservice erleben spannende Vorträge von 18 Top-Referenten, erhalten neue Perspektiven durch über 40 innovative Aussteller und knüpfen wertvolle Kontakte beim Austausch mit rund 250 Branchenkolleg:innen. Jetzt anmelden und einen der limitierten Plätze sichern – das lohnt sich doppelt: Für Mitglieder von callnet.ch, CallCenterForum.at und dem CCV ist die Teilnahme kostenfrei. Alle weiteren Interessierten können ein reguläres Tagesticket für nur 199 € erwerben. Optional zuzubuchbar ist unsere beliebte Abendveranstaltung inklusive Networking, Fingerfood und Drinks für 39 € pro Person.

Durch das Event führt sie **Annika Schmidt**

Wir freuen uns sehr, Annika Schmidt als Moderatorin unseres Events begrüßen zu dürfen. Als Regional Marketing Managerin DACH bei Content Guru, einem weltweit führenden Unternehmen für Cloud Contact Center, verantwortet sie das Marketing in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Ihre Leidenschaft für gesellschaftliche Entwicklungen, Zukunftstrends und Innovationen bringt sie nicht nur strategisch ins Unternehmen ein, sondern teilt sie auch regelmäßig als Speakerin und Moderatorin auf der Bühne. Mit ihrem Gespür für relevante Themen und Wandel begeistert sie ihr Publikum und inspiriert zum Weiterdenken. Ihre private Leidenschaft liegt vor allem im Reisen, um Visionen zu kreieren und zu leben. Es gibt nichts Vielfältigeres, als die Welt. Verschiedenste Kulturen inspirieren und prägen unsere Einzigartigkeit und gestalten unsere Zukunft.



EAST HOTEL HAMBURG

Simon-von-Utrecht-Straße 31
20359 Hamburg



MAINSTAGE PROGRAM

11:30 - 12:00 UHR - Come Together

12:00 - 12:10 UHR - Begrüßung durch die Vorstände von CCV, Callcenterforum.at & callnet.ch

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



12:10 - 12:40 UHR - Teil 1 - Unsere Partner im Rampenlicht - Pitch Perfect - Unsere Aussteller stellen sich vor



12:40 - 12:55 UHR - Großartige Innovation verbindet Menschen, Technologie & Sinn

Deine CX wird nie besser sein als deine EX! - Erfolgreiche Innovation stärkt nicht nur das Kundenerlebnis, sondern auch die Mitarbeiter. Denn nur begeisterte Teams schaffen begeisterte Kunden.



Patrick Kern

Avaya Deutschland GmbH
Head of Customer Engineering & Consulting

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

**COACHING
KOMPETENZ**

COGNIFY

**CONTENT
GURU**
Engagement Made Easy®

Deloitte.

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER BESUCHEN SIE UNSERE
WEBSITE



cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days-hamburg

13:00 - 13:15 UHR - Der Oktopus im Maschinenraum – Zwischen KI-Rausch und menschlicher Resonanz im Kundenservice

KI ersetzt den Kundenservice? Schön wär's. Wer nur auf Automatisierung setzt, wird bald allein mit seinen Bots sprechen. Dieser Vortrag stellt unbequeme Fragen, bricht mit Denkgewohnheiten – und zeigt, warum ein Oktopus mehr über echten Service versteht als so manche Roadmap.



René Jacobi

Diabolocom GmbH

Head of Customer Operations DACH

13:20 - 13:45 UHR - Teil 2 - Unsere Partner im Rampenlicht - Pitch Perfect - Unsere Aussteller stellen sich vor



13:45 - 14:05 UHR - Marktplatz - Besuchen Sie zwei Partner Ihrer Wahl auf dem CSVDS-Marktplatz im Foyer



14:05 - 14:25 UHR - Netzwerkpause

 diabolocom

 dialfire

 dtms

 Enghouse
Interactive

 EPoS

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER BESUCHEN SIE UNSERE
WEBSITE



cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days-hamburg

14:25 - 14:40 UHR - Kundenkommunikation der Zukunft mit EMMA®AI: Rechtssicher, halluzinationsfrei und rund um die Uhr verfügbar

Erleben Sie live, wie EMMA®AI neue Maßstäbe im Kundenservice setzt. Indem sie automatisch Lösungen für Service-Anfragen bereitstellt, entlastet sie die Mitarbeiter von der Bearbeitung einfacher, wiederkehrender Aufgaben und Anfragen. EMMA®AI ist in jeder Form der menschlichen Kommunikation vielsprachig einsetzbar – „Made in Germany“ und unter Einhaltung aller europäischen Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen.



Lea Kati
evocenta GmbH
Head of Solution Management

14:45 - 15:00 UHR - Praxisbericht: Wie unser Voicebot trainiert und die Rekrutierung verstärkt

Voicebots im Einsatz als Fach- und Kommunikationstrainer, Rekrutierung mit Voicebots schneller und erfolgreicher.



Rainer Wilmers
AC Group
CEO

15:05 - 15:20 UHR - Service neu geladen – Wie Next Gen Customer Service Kundenerwartungen überholt

Kunden wollen heute nicht betreut, sondern verstanden werden. Unser Vortrag zeigt, wie neue Technologien, kanalübergreifende Orchestrierung und smarte Automatisierung echte Erlebnisqualität schaffen.



Hans Agnischock & Stephan Schüssler
Deloitte Consulting GmbH
Partner und Partner Service Excellence

evocenta^{co}



founever[®]

Geminis

gevekom
Your better place for customer service.

JETZT ANMELDEN!

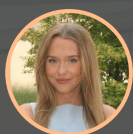
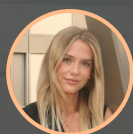
SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER BESUCHEN SIE UNSERE
WEBSITE



cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days-hamburg

15:25 - 15:40 UHR - Kunden gewinnen mit LinkedIn

Möchten Sie gezielt neue Kunden gewinnen und Ihre Geschäftsbeziehungen aufbauen? Erfahren Sie, wie LinkedIn zu Ihrem entscheidenden Vertriebskanal wird. Entdecken Sie praxisnahe Strategien, um Ihr Netzwerk optimal zu nutzen und nachhaltig Kunden zu akquirieren.



Amelie & Leena Kaijo

Geminos GbR

Geschäftsführende Gesellschafterinnen

15:45 - 16:00 UHR - Einsatz von AI-Voice-Agents: High-Tech-Maschinenbauer machen es vor: Warum zögert die Contact-Center-Branche noch?

Die KI-Revolution klopft an die Service-Hotline: Während High-Tech-Maschinenbauer längst Voice-Agents einsetzen, ringt die Contact-Center Branche noch mit der Frage, womit man anfangen soll. Ich liefere einen erprobten Use-Case aus der Praxis und zeige, warum jetzt die beste Zeit ist, Chancen statt Risiken zu sehen.



Nicolas Bartschat

AI CONSULT GmbH

CEO

16:05 - 16:20 UHR - KI! Und wo bleibt der Mensch? Warum unsere Arbeitsorte zum #workPlace to BE werden müssen.

Arbeitsorte spielen eine zentrale Rolle. HCD zeigt, wie Urban Working neue Räume für echte Begegnung schafft, wie Blending Place & Time flexible Modelle jenseits starrer Strukturen ermöglicht, warum Nachhaltigkeit schon beim Bauen im Bestand beginnt – und wieso Mental Health mehr braucht als höhenverstellbare Tische. Wer Arbeitsorte im Kundendialog als strategisches Instrument begreift, macht sie zum strategischen Gamechanger.



Sandra & Michael Stüve

HCD GmbH

Expertin für Kundendialog, Office Design und New Work & Pioneer für einzigartige Arbeitswelten



JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER BESUCHEN SIE UNSERE
WEBSITE



cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days-hamburg

16:25 - 16:45 UHR - Netzwerkpause

16:45 - 17:00 UHR - Wahrheit. Pflicht. Kennst du das Spiel?

Zeigt Ihr Reifegrad, was wirklich ist – oder nur das, was Sie zeigen wollen? Zwischen Wahrheit & Pflicht liegt der Mut zur Selbsterkenntnis. Diese Keynote lädt ein, genauer hinzusehen – und neu zu handeln.



Gaetano Adornetto & Gerd Oser
Experience Factory
Managing Partner und Founder

17:05 - 17:20 UHR - Echte Gespräche statt trockene Theorie: Agents trainieren mit KI.

Theorie war gestern — heute zählen echte Erlebnisse. Mit dem KI-Simulator trainieren Agents realistische Kundengespräche, lernen den Umgang mit Einwänden und stressigen Situationen und bauen dabei echtes Selbstvertrauen auf. Ein Bericht aus der Praxis.



Olaf Hansen & Kai Thomsen
SPITCH AG & StackofStones
VP Business Development & Managing Partner bei StackofStones

17:25 - 17:45 UHR - Servicestudie Deutschland: Geheimnis der Kundenbegeisterung

Die neue „Servicestudie Deutschland“ analysierte und erklärt in einer empirischen Forschung die Zufriedenheit und Erwartungen von Kunden an den Kundenservice. Angelehnt an Maslow werden die echten Erwartungen der Kunden herausgearbeitet – die oft konträr sind zum Angebot der Unternehmen. Und eigentlich braucht es nur ein KPI um den perfekten Kundenservice abzubilden.



Roland Ruf & Timo Sievers
Ruf Beratung & Freenet
Geschäftsführer & Head of Customer Service Management



JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER BESUCHEN SIE UNSERE
WEBSITE



cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days-hamburg

17:50 - 18:05 UHR - Wissensmanagement in Echtzeit auch auf unstrukturierten Daten - für Kunden und Mitarbeiter

Schnell bessere Ergebnisse mit KI. Verint hilft Ihnen, mit KI sofort Mehrwert zu erzeugen. So können Sie die drängendsten Herausforderungen bei der Automatisierung der CX-Prozesse im Contact Center und in anderen Abteilungen bewältigen. Mit Daten und KI im Kern können Sie mehr als inkrementelle Vorteile erzielen, um die Kosten drastisch zu senken und die CX zu verbessern. Erzielen Sie Ergebnisse innerhalb von Wochen, nicht Monaten oder Jahren.



Wolfgang Soritsch

Verint

Account Director Austria & Switzerland

18:10 - 18:25 UHR - Next Level Customer Experience: Vom Contact Center zum Connection Center

Kundenbindung entsteht durch echte Verbindung und starke Markenidentifikation. Moderne Connection Center schaffen personalisierte Erlebnisse, die Kunden emotional an die Marke binden und so langfristige Loyalität fördern. Entdecken Sie, wie Markenidentität zum Schlüssel für nachhaltigen Erfolg wird.



Achraf Ismael

Avaya

Product Evangelist - EMEA

18:30 - 18:45 UHR - Agentic AI verstehen und steuern – Technologie, Anwendung, Business und die Zukunft der Customer Experience

Erkunden Sie die transformative Welt der AI Agenten in dieser praxisorientierten Session mit technischem Tiefgang. Lernen Sie, wie Sie agentisches Verhalten gezielt einsetzen, entdecken Sie den aktuellen Stand der Generativen KI-Technologie und praxisnahe Anwendungsfälle. Wir zeigen, was AI-Agenten so leistungsstark und autonom macht und hinterfragen etablierte Annahmen in einer von KI geprägten Welt.



Hoke Kristyanto

Cognigy

Senior Sales Engineer

PLECTO

PMG
Conversational Design
made by Media Expert

▼
SPITCH
▲

STRÖER X

TeleTalk
CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER BESUCHEN SIE UNSERE
WEBSITE



cc-verband.de/termin/customer-service-vision-days-hamburg

18:50 - 19:05 UHR - Schneller, klarer, besser: Wie gezielte Prozessübernahme den Schadenservice transformiert

Durch operative Unterstützung, gezielte Aufgabenübernahme und systematische Stabilisierung wurde aus einem Engpass ein skalierbares Modell für effiziente Schadenregulierung.



Markus Frengel & Edwin Dabbelt

LoyaltyEffect GmbH & HDI Versicherung AG

Managing Director & Release Train Owner, Schadensysteme

19:10 - 19:25 UHR - Workforce Management neu denken: Zwischen Effizienzdruck, KI und echter Mitarbeiterbindung – was die nächsten 3 Jahre wirklich zählt

Mitarbeiter binden, Kunden begeistern, Kosten senken – das gelingt nur mit modernen WFM-Strategien. Effizienz allein reicht nicht mehr. Unser WFM-Benchmark-Bericht 2025 zeigt: Viele reden über KI, Digitalisierung und Employee Empowerment – doch nur wenige setzen es um. Was jetzt zählt: Mehr Automatisierung, echte Flexibilität und Systeme, die Mitarbeiter aktiv einbinden.



Andreas Bopp

InVision AG

Sales Director

19:30 - 19:40 UHR - Resümee und Verabschiedung der Teilnehmer

19:50 UHR - CSVD Taxi-Shuttle zur Abendveranstaltung



Treffpunkt ist um 19:50 Uhr vor dem EAST Hotel Haupteingang

TENIOS
PART OF APIFENICA

 **ThinkOwl**

VERINT

Yealink

SPEEX

ENCHANTÉ APERITIVO COCKTAILBAR

Wohlwillstraße 49
20359 Hamburg



ABEND- VERANSTALTUNG

20:00 UHR - Sektempfang & Come-Together Abendveranstaltung



Enchanté Aperitivo Cocktailbar

Wohlwillstraße 49, 20359 Hamburg

StröerX ist der smarte CX Dienstleister, der Kundenservice neu definiert. Mit einem innovativen Ansatz verbindet StröerX modernste Technologie, KI-gestützte Lösungen und menschliche Expertise zu einem ganzheitlichen Customer Experience Management. Das Unternehmen versteht sich als Partner für Marken, die ihre Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern begeistern wollen. StröerX entwickelt maßgeschneiderte Strategien für jeden Touchpoint der Customer Journey und setzt dabei auf datengetriebene Insights, automatisierte Prozesse und flexible Service-Modelle. Von Conversational AI über Omnichannel-Support bis zu Premium-Services bietet StröerX alles aus einer Hand, um Kundenerlebnisse nahtlos, persönlich und effizient zu gestalten. Mit einem klaren Fokus auf Qualität und Innovation schafft StröerX nicht nur kurzfristige Lösungen, sondern nachhaltige Wettbewerbsvorteile für seine Auftraggeber. Kundenservice wird so zu einem echten Wachstumstreiber.

kore.ai

Calabrio

Heycontact
heroes

AC
GROUP

AVAYA

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. A1



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

Stand-Nr. A2



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

Stand-Nr. A3

**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

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. A4

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

Stand-Nr. B1

**COACHING
KOMPETENZ**

Coaching Kompetenz

Die Coachingkompetenz GmbH stärkt Führungskräfte und Teams mit maßgeschneidertem Business-Coaching, Kommunikationstrainings und wirksamer Persönlichkeitsentwicklung – praxisnah, empathisch, lösungsorientiert.



www.coachingkompetenz.org

Stand-Nr. B2

**CONTENT
GURU**
Engagement Made Easy®

Content Guru

Content Guru ist einer der führenden Anbieter von Cloud-Kommunikationstechnologien und betreibt Europas größte Plattform für Cloud Contact Center – bestätigt durch unabhängige Marktanalysen. Als Pionier in diesem Bereich unterstützt Content Guru Unternehmen dabei, herausragende Kundenerlebnisse zu schaffen – sicher, skalierbar und individuell anpassbar. Mit der mehrfach ausgezeichneten All-in-one-Plattform storm®, entwickelt in Europa, bietet Content Guru eine leistungsstarke Lösung, die bestehende IT-Infrastrukturen mit modernsten Technologien wie Künstlicher Intelligenz, intelligenter Automatisierung und Integrationen zu Drittanbietern verbindet.



www.contentguru.com/de-de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. B3



Dialfire

KI & Mensch Hand in Hand - Die Dialog- und Automatisierungsplattform für Vertrieb und Service. Dialfire begleitet den rasanten Wandel erfolgreicher Unternehmen in das KI-Zeitalter. Als Pionier der cloud-nativen Contact Center Lösungen, bietet die Dialfire-Plattform exakt die flexible und skalierbare Basis, um jederzeit die neuesten KI-Technologien und menschliche Kompetenz nahtlos zu verbinden. Egal ob Telefonie, Messaging oder Mail - eine ganze Palette an KI-basierten Automatisierung- und Assistenzfunktionen übernimmt oder vereinfacht vielfältige Aufgaben des Kundendialogs. Dialfire ist die Bühne, auf der Unternehmen großartige Kundenerlebnisse selbst erschaffen können.

 www.dialfire.com/de

Stand-Nr. B4



DTMS

dtms ist führender Anbieter von Contact-Center- und Customer-Intelligence-Lösungen. Das Portfolio reicht von Servicerrufnummern über cloudbasierte ACD-, IVR-, Multichannel- und KI-Systeme bis hin zu Services für automatisierte Kundenkommunikation.

 www.dtms.de

Stand-Nr. C1



Enghouse Systems Limited

Enghouse Interactive, ist ein weltweit führender Anbieter von Contact-Center-Software, Dienstleistungen und Videolösungen, der seit über 35 Jahren Tausende von Kunden betreut. Die Lösungen von Enghouse Interactive ermöglichen es den Kunden, erfolgreiche Kundenerlebnisse zu liefern, indem sie das Contact Center von einer Kostenstelle in einen leistungsstarken Wachstumsmotor verwandeln.

 www.enghouseinteractive.com/de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. C2



HCD

Seit 25 Jahren entwickelt HCD Organisationen und ihre Arbeitsorte: als neutraler Berater, immersiver Planer und enthusiastischer Umsetzungspartner schafft ein interdisziplinäres Team die Grundlagen für resiliente und zukunftsfähige Organisationen. HCD hinterfragt Abläufe und Prozesse aus der Perspektive des Human Centered Design. Als Kern der Leistung entstehen auf den Menschen und seine Arbeit ausgerichtete Arbeitswelten – an vernetzten Orten von der Unternehmenszentrale bis zum Homeoffice. Mit dieser einzigartigen Verbindung von Strategie, Raum und IT treibt HCD den Wandel zur agilen Arbeit ganz maßgeblich voran und setzt großartige Arbeitsorte um. Orte, die begeistern, weil sie in hohem Maße funktionieren und zum work-Place to BE werden



www.hcd-gmbh.de

Stand-Nr. C3



Leaping AI

Leaping AI baut menschenähnliche und selbst-verbessernde Voicebots für Unternehmen. Leaping AI macht bereits tausende Calls für Kunden wie Hawesko und hat seinen Sitz in Berlin.



www.leapingai.com

Stand-Nr. C4



Loyalty Effect

Wir sind Ihr Fullservice-Spezialist für ganzheitliches Outsourcing-Management kombiniert mit langjähriger Beratungskompetenz im 360 Grad Customer Experience Management - egal ob B2B oder B2C. Mit 25 Jahre Branchenerfahrung primär im Versicherungs-, Finanz und Energiesektor sowie einschlägiger Management BPO- Expertise im In- und Ausland, können wir Unternehmen entlasten, um so den Erfolg zu maximieren. Unsere Kompetenz liegt nicht nur in der Beratung, sondern vor allem auch in der operativen Umsetzung. Wir entwickeln und implementieren Konzepte und Lösungen für ein ganzheitliches Customer Value Management und setzen diese in den Bereichen Vertrieb, Service und Backoffice effizient um.



www.loyalty-effect.com

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. D1



NFON

NFON – Europas führender Anbieter für integrierte Businesskommunikation. Mit KI, Cloud und 3.000+ Partnern unterstützen wir 55.000 Unternehmen in 15 Ländern. Mehr auf unserer Website.

 www.nfon.com/de

Stand-Nr. D2



Peopleware

Mit mehr als 500.000 Anwendern weltweit ist Peopleware eine führende Workforce-Management-Lösung, mit der Unternehmen ihre WFM-Prozesse optimieren und das volle Potenzial ihrer Mitarbeiter entfalten.

 www.peopleware.com/de

Stand-Nr. D3



Plecto

Plecto visualisiert KPIs in Echtzeit und motiviert Teams mit Gamification. Unternehmen steigern so ihre Leistung durch Transparenz, Wettbewerb und spielerische Anreize.

 www.plecto.com/de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. D4



PMG

PMG – Conversational Design made by Media Experts: Spezialist für Telekommunikation, Sprachdialogsysteme und akustische Exzellenz. Für mehr Freude an stimmiger Kommunikation, seit 1996.

 www.pmg.ag

Stand-Nr. E1

The logo for Cognigy, featuring the word 'COGNIGY' in a bold, black, sans-serif font.

Cognigy

Cognigy bringt KI ins Contact Center – mit intelligenten KI-Agenten für sofortigen, personalisierten und mehrsprachigen Kundenservice. Die marktführende Conversational AI Plattform, angetrieben von Agentic AI, bietet Lösungen für herausragende Serviceerlebnisse per Voice und Chat, die sofort einsatzbereit sind. Unternehmen steigern so die Kundenzufriedenheit und entlasten Mitarbeitende im Live-Support

 www.cognigy.com/de

Stand-Nr. E2

The logo for TeleTalk. It features the word 'TeleTalk' in a bold, red, sans-serif font. Below it, in a smaller, black, sans-serif font, is the text '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/start

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. E3

The Verint logo consists of the word "VERINT" in a bold, blue, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to the upper right of the "T".

Verint

Verint ist ein führendes Unternehmen im Bereich der Automatisierung von Kundenerfahrungen (CX). Die bekanntesten Marken der Welt - darunter mehr als 80 der Fortune-100-Unternehmen - nutzen die Verint Open Platform und unser Team von KI-gesteuerten Bots, um unternehmensweit greifbare KI-Geschäftsergebnisse zu erzielen.

 www.verint.com/de

Stand-Nr. E4

The Spitch logo features the word "SPITCH" in a bold, black, sans-serif font. Above the "I" is a small black downward-pointing triangle, and below the "I" is a small black upward-pointing triangle.

Spitch AG

Spitch ist ein international tätiger Anbieter von Conversational Agentic AI mit Hauptsitz in der Schweiz. Seit 2014 unterstützt Spitch Unternehmen weltweit bei der digitalen Transformation im Kundenservice. Die offene Plattform ermöglicht sichere, flexible und effiziente Anwendungen, die echte Dialoge zwischen Mensch und Maschine schaffen. Spitch kombiniert modernste Technologie mit höchsten Standards in Datenschutz, Sicherheit und Compliance – und begleitet Unternehmen von der Strategie bis zur Umsetzung mit dem Ziel, nachhaltigen Mehrwert zu schaffen.

 www.spitch.ch

Stand-Nr. F1

The Avaya logo features the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font.

Avaya

Avaya unterstützt Unternehmen weltweit mit Lösungen für vernetzte Kommunikation und nachhaltige Kundenbeziehungen. Mehr erfahren: www.avaya.com/de

 www.avaya.com/de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. F2



gevekom

gevekom ist führender Contact Center-Dienstleister und dient der Branche vielfach als Pionier. Nach dem Motto „Family & Employees First“ stehen glückliche Mitarbeitende im Fokus. Das Ziel ist klar: Sinnstiftender Kundenservice mit Spaß, Respekt und KI-Unterstützung – effizient und auf Top-Niveau.

 www.gevekom.com

Stand-Nr. F3



Yealink

Yealink is a global-leading provider of Unified Communication & Collaboration Solutions specialized in voice communications, video conferencing, and collaboration, dedicated to helping every person and organization embrace the power of „Easy Collaboration, High Productivity“.

 www.yealink.com

Stand-Nr. F4



AC Süppmayer

Denkende Bots. Glückliche Kunden & Teams. KI-Dialoge ohne Roboter-Kaltstart: Bots verstehen Emotionen, reduzieren Eskalationen um 62%, steigern Sales um 20% und verschmelzen mit Deinen Systemen. Live Agent Assist boostet Mitarbeiter.

Dein Triple:

- Bots, die lernen und Deine Mitarbeiter coachen (40% weniger Kosten)
 - KI-Chefanalysen: Kontrolle über Automatisierung & Qualität
 - 30 Sprachen, jede Skalierung – 50 Chats oder 5 Mio.
- 100% EU-konform. Zero Bot-Blah.

 qnova.ai

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. G1



diabolocom

Diabolocom ist die intelligente Contact-Center-Lösung für Unternehmen, die Kundenerlebnisse neugestalten wollen. Als All-in-One-Plattform agiert sie wie ein Oktopus: vielseitig, blitzschnell und clever – mit CRM-Anbindung, KI-Funktionen und lokalem Hosting. Einfach integriert, effektiv im Einsatz.

 <https://de.diabolocom.com/>

Stand-Nr. G2



NiCE

NiCE transformiert die Welt mit einer KI, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt. Unsere Plattformen, mit speziell für den Anwendungsfall entwickelter KI, verwandeln Interaktionen in innovative, sichere und intelligente Aktionen – sie befähigen Menschen und Organisationen, vom ersten Kontakt bis zur Lösung proaktiv zu handeln. Unternehmen in über 150 Ländern vertrauen NiCE. Unsere Plattformen sind branchenübergreifend im Einsatz und vernetzen Menschen, Systeme und Prozesse, um intelligenter zu arbeiten. Steigern sie die Performance im gesamten Unternehmen – mit messbaren Ergebnissen, die überzeugen.

 www.nice.com/de

Stand-Nr. G3



outbox AG

Die Outbox AG mit Sitz in Köln bietet innovative und zuverlässige VoiceoverIP-Lösungen auf dem eigenen NGN-Netz, mit integrierten CCaaS-Angeboten, internationalen Rufnummern aus über 100 Ländern – und mit der FONCloud eine virtuelle VoIP-Telefonanlage, ideal für Unternehmen ohne eigenes Contact Center mit höchsten Ansprüchen an Effizienz und Flexibilität.

 www.outbox.de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. G4



Experience Factory

Die Experience Factory ist ein Schweizer DoSulting Unternehmen für Kundendialog – Beratung und Umsetzung. Sie erhebt den IST-Zustand in Workforce-Management, CC-Organisation, Prozessen, Technologien und KI, entwickelt individuelle Entwicklungsreisen und vergleicht die Resultate mit DACH-Benchmarks. Ergänzend bietet sie praxisnahe Schulungen / Coachings in Kommunikation, Sales und operativem Management in 4 Sprachen an.

 <https://experience-factory.ch/>

Stand-Nr. H1



ThinkOwl

ThinkOwl ist die KI Automatisierungsplattform für modernen Kundenservice – von Voice, Chat, E- Mail, Social Media bis Dokumente. Ob vollautonome AI Agents mit OwlForce oder gezielte KI- Assistenz für Ihr Team mit OwlDesk: Sie bestimmen den Automatisierungsgrad. Die zertifizierten Cloud-Lösungen integrieren sich schnell und nahtlos in jede bestehende Systemlandschaft. Gehostet in Deutschland gewährleistet ThinkOwl höchste Sicherheitsstandards.

 www.thinkowl.de

Stand-Nr. H2



Foundever

Foundever® ist ein weltweit führender CX-Anbieter mit 150.000 Mitarbeitenden in 45 Ländern. Wir kombinieren menschliche Expertise mit innovativen KI-Lösungen, um täglich über 9 Mio. Kundeninteraktionen in über 60 Sprachen zu ermöglichen. Für mehr als 800 Marken schaffen wir messbaren Mehrwert und stärken ihre Wettbewerbsfähigkeit durch exzellenten Kundensupport.

 <https://foundever.com/de/>

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. H3



I-CEM

Wir vernetzen CX Professionals und ermöglichen so gemeinsames Lernen und Gestalten für die Unternehmenspraxis auf Basis qualitativ hochwertiger Inhalte und professioneller Fortbildungsangebote. Wir stehen für eine ganzheitliche Sicht auf Customer Experience Management und Customer Service mit klarem Blick auf die Anforderungen der Praxis. Im deutschsprachigen Raum sind wir die Referenz und meistbesuchte unabhängige Anlaufstelle für interessierte und aktive CX Professionals.

 www.i-cem.de

Stand-Nr. H4



Ströer X

Ströer X ist der größte deutsche Business Process Outsourcing (BPO)-Anbieter und Spezialist für Dialogmarketing, Customer Experience, Sales und digitale Transformation. Mit mehr als 40 Jahren Erfahrung, über 7.000 Mitarbeitenden und 37 Standorten – davon 23 in Deutschland sowie 14 in Near- und Offshore-Regionen – bieten wir ein umfassendes Leistungsportfolio entlang der gesamten Customer Journey. Unser Ansatz verbindet Multichannel-Kundenkommunikation, Door-to-Door-Vertrieb und Field Services in integrierten Kundendialogwelten.

 www.stroeer-x.de

Stand-Nr. I1



TENIOS

TENIOS steht für intelligente Automatisierung im Kundenkontakt. Als Teil der Apifonica Group kombinieren wir Large Language Models (LLM), AI Dialog-Agenten sowie unsere eigene Telekommunikationsinfrastruktur – mit einem klaren Ziel: Weniger manuelle Arbeit, mehr Effizienz, bessere Erreichbarkeit. Unsere AI-basierten Dialog-Agenten übernehmen standardisierte Gespräche über Telefon, Chat und Messaging – verständlich, empathisch und sofort einsatzbereit. Dank dreistufiger Intent-Erkennung und LLM-gestützter Fallbacks führen unsere Assistenten echte, natürliche Dialoge – keine starren Roboter-Abläufe.

 www.tenios.de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. I2

The logo for EPOS, featuring the word "EPOS" in a bold, black, sans-serif font.

EPOS

EPOS ist ein Unternehmen für professionelle Audiolösungen. Es entwickelt und verkauft hochwertige Produkte bei denen Design, Technologie und Leistung an erster Stelle stehen. EPOS ist Teil der Demant-Gruppe, einem weltweit führenden Konzern im Bereich Audio- und Hörgerätetechnologie. Das Unternehmen baut auf mehr als 115 Jahren Erfahrung mit Innovation und Sound auf.

 www.eposaudio.com/de/de

Stand-Nr. I3

The logo for Deloitte, featuring the word "Deloitte" in a bold, black, sans-serif font, followed by a small green dot.

Deloitte

Deloitte Consulting Deutschland ist einer der führenden Beratungspartner für Unternehmensstrategie, digitale Transformation und Innovation. Mit tiefem Branchenwissen, technologischer Expertise und End-to-End Lösungen in Bereichen wie AI, Cyber und Cloud gestalten wir gemeinsam mit unseren Kunden nachhaltigen Unternehmenserfolg. Im Bereich Customer Service begleiten wir unsere Kunden ganzheitlich mit dem Anspruch: Service Excellence neu denken – effizient, skalierbar und menschlich.

 www.deloitte.com/de/de

Stand-Nr. I4

The logo for nothelle, featuring a blue circular icon with a white stylized 'n' and the word "nothelle" in a bold, blue, sans-serif font.

Nothelle Call Center Services GmbH

Seit 1997 gestalten wir Kundenkommunikation, die den Unterschied macht. Wir verbinden die operative Beweglichkeit und kurzen Entscheidungswege eines wirtschaftlich unabhängigen, mittelständischen Unternehmens mit strategischer Klarheit, dem Einsatz moderner Technologie und vor allem: echter Leidenschaft für Kundenkommunikation. An fünf internationalen Standorten sorgen über 800 Mitarbeitende dafür, dass Service begeistert, Vertrieb wirkt – und Kunden bleiben.

 www.nothelle.de

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. J1



evocenta^{ca}

Evocenta GmbH

Wir sind ein High-Tech-Unternehmen mit dem Schwerpunkt angewandte Künstliche Intelligenz. Wir entwickeln zukunftsweisende halluzinationsfreie KI-Lösungen, die in verschiedenen Branchen und Geschäftsbereichen einen hohen Digitalisierungs- und Automatisierungsgrad ermöglichen, so z.B. im IT-Service-Management, Kundensupport in unterschiedlichen Geschäftsfeldern sowie in der öffentlichen Verwaltung / Bürgerservice.

 www.evocenta.com

Stand-Nr. J2



Geminos

Geminos GbR

Wir sind Amelie und Leena, Gründerinnen von Geminos, und wir helfen Menschen dabei, aus ihrer Geschichte eine Marke zu machen. Für uns beginnt gutes Personal Branding nicht mit Strategie, sondern mit Persönlichkeit. Mit dem, was jemanden geprägt hat, was sie oder ihn antreibt, und mit dem Mut, das auch zu zeigen. Wir arbeiten mit Menschen, die etwas zu sagen haben – aber oft nicht wissen, wie. Gemeinsam entwickeln wir aus ihrer Story eine klare Positionierung und einen Auftritt, der nicht nur professionell ist, sondern echt. Ob auf LinkedIn oder darüber hinaus: Wir glauben daran, dass eine starke Marke entsteht, wenn man sich nicht verstellt, sondern sichtbar wird – mit allem, was dazugehört.

 www.geminos.info/

Stand-Nr. J3



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, KIKolaboration 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. aiccde@huawei.com

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

AUSSTELLER & PARTNER

Stand-Nr. J4

The logo for SPEEEX features the word "SPEEEX" in a bold, black, sans-serif font. A colorful, wavy line in shades of blue, green, and yellow is positioned above the letters "E" and "E", resembling a stylized sound wave or a modern graphic element.

SPEEEX

SPEEEX wurde 2016 in der Republik Kosovo in Südosteuropa gegründet und ist ein innovativer, technologiegestützter Anbieter von Business-Services mit Spezialisierung auf Customer Experience Management, Softwareentwicklung, SAP-Beratung und digitalen Bildungsangeboten. Mit über 2'500 festangestellten Mitarbeitenden hat sich SPEEEX als führender Dienstleister in der Region etabliert. Die Auszeichnung als „Great Place to Work“ unterstreicht das Engagement für eine erstklassige Arbeitskultur, während umfassende Zertifizierungen nach ISO 27001:2022, ISO 20000-1:2019 und ISO 22301:2019 höchste Datensicherheits- und Service-Qualitätsstandards garantieren.

 www.speeex.com

Stand-Nr. K1

The logo for kore.ai features the word "kore.ai" in a bold, black, sans-serif font. The ".ai" is enclosed in a small, rounded square box.

Kore.ai

Kore.ai is a global leader in enterprise conversational AI and generative AI technology, helping organizations automate and enhance customer and employee experiences. Our platform enables the design, development, and deployment of intelligent virtual assistants (IVAs), voicebots, and digital agents across various channels and industries. With a low-code/no-code Experience Optimization (XO) Platform, Kore.ai empowers businesses to streamline interactions, improve operational efficiency, and deliver personalized experiences at scale. We offer solutions tailored for customer service, IT support, HR, healthcare, banking, and more—leveraging advanced NLP, machine learning, and integration capabilities.

 <https://kore.ai/>

Stand-Nr. K2

The logo for Calabrio features a red circular icon with a white stylized 'C' and a small star-like shape inside. To the right of the icon, the word "Calabrio" is written in a bold, black, sans-serif font.

Calabrio

 www.calabrio.com