

# CCW-Insight

Messekatalog 19. – 21. Februar 2019

21. Internationale  
Kongressmesse für  
innovativen Kundendialog

Veranstalter:

30 Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Für Ihre perfekte Reise  
durch die CCW-Welt

Ausstellerverzeichnis

Produktverzeichnis

Hallenplan

Messeprogramm

Live-Specials

Insights: Trends & Tipps

 **ccw2019** Stay connected

 #ccw2019  
[www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)

Premium-Sponsor:

 GENESYS™

CCW2019

19.-21.02.2019  
Halle 3  
Stand D4/E5



# Ein Headset für alle Herausforderungen



## SDW 5000 Kabellose Headset-Serie

Die kabellose SDW 5000-Serie ist ein professioneller Kommunikations- und Kollaborations-Hub, der Ihnen absolute Flexibilität in Ihrem Büro bietet. Alle Ihre Geräte werden nahtlos durch ein einzelnes Headset-System verbunden. Super-Wideband-Audio bietet ein Spracherlebnis, das über die üblichen Branchenstandards

hinausgeht, während das Busy-light maximale Produktivität sicherstellt. Durch geschütztes Pairing und DECT-Sicherheitszertifizierung bleiben Ihre Gespräche vertraulich. So sind Sie für die Zukunft mit dem ultimativen Tool für professionelle Kommunikation ausgestattet.

[www.sennheiser.com/sdw5000](http://www.sennheiser.com/sdw5000)

**SENNHEISER**



Herzlich willkommen!

## Liebe Leserinnen und Leser,

viel spannender geht es kaum. Neue Kommunikationskanäle und Technologien verändern die Welt. Geschäftsmodelle und Arbeitswelten werden neu gedacht. Etablierte Unternehmen sind gezwungen, sich im Kampf um Kunden als Verteidiger gegen digitale Angreifer in Position zu bringen. Wir sind mit-tendrin – in der Digital Economy.

Mit dem Start in ein neues CCW-Jahrzehnt dürfen wir gespannt sein, wie sich der Kundenservice von morgen weiter entwickeln wird. Welche Kommunikationskanäle werden morgen favorisiert? Welche Zukunftstechnologien werden durch die rasante Entwicklung der Künstlichen Intelligenz vorangetrieben? Welche CC-Dienstleister können sich von ihren Wettbewerbern abheben? Und wie sollte ein modernes Contact Center gestaltet sein, damit es die technischen Möglichkeiten optimal mit den menschlichen Fähigkeiten verbindet?

Auf unserer 21. CCW sind Sie genau richtig. Erforschen Sie die Möglichkeiten der Gegenwart und werfen Sie einen Blick in die Zukunft. Nutzen Sie die verschiedenen Präsentationsforen, um Neuheiten, Produktvergleiche und Innovationen zu erleben. Im Future Camp erwarten Sie junge Unternehmen mit smarten Ideen. Das LiveCallCenter<sup>design by HCD</sup> – the next experience zeigt Ihnen, wie die Arbeitswelt von morgen aussieht, zudem bieten die Meet & Seat Areas und Bistros einzigartige Networking-Möglichkeiten.

**Willkommen in Berlin,  
willkommen auf der CCW –  
Stay connected!**

#ccw2019  
[www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)



## Quality Check Ihrer Contact Center

CCW2019 Halle 3 | Stand C2/D1

### Unsere Instrumente für mehr Kundenzufriedenheit:

- Mystery Calls, Mails und Chats
- Voicefile-Analyse
- Selfmonitoring
- E-Mail Monitoring
- Social Media Monitoring
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Net Promoter Score



**AC Süssmayer**

Ihr Spezialist für Datenschutz  
und Qualitätsmonitoring

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





# Inhaltsverzeichnis CCW 2019

<b>3</b> Grußwort	<b>22</b> Aussteller von A - Z	<b>92</b> Kundenzentriertheit statt Buzzword-Bingo
<b>5</b> CCW 2019 - Die Facts	<b>29</b> Messebeirat	<b>94</b> So angeln Sie Wunschkandidaten
<b>6</b> Messehighlights	<b>30</b> Produktverzeichnis	<b>96</b> Unified Desktop für Mitarbeiter
<b>8</b> Messeforen	<b>44</b> Messeplan	<b>98</b> Mitarbeiterbindung, die begeistert
<b>13</b> Future Camp	<b>50</b> Ausstellerverzeichnis	<b>100</b> Messenger-Dienste = Service-Kanal
<b>14</b> Speakers' Forum	<b>83</b> Kongressübersicht	<b>102</b> 5 Schritte zu Effortless Experience
<b>16</b> Guided Tours	<b>84</b> Kundenbindung mit WOW-Effekt	<b>104</b> Innovationsantrieb "Scheitern"
<b>17</b> TeleTalk-Demoforum	<b>86</b> Künstliche Intelligenz & Ethik	<b>106</b> Ausblick 2020
<b>18</b> Young Professionals	<b>88</b> Künstliche Intelligenz im Kundenservice - nicht nur für Chatbots	
<b>19</b> LiveCallCenter <sup>design by HCD</sup>	<b>90</b> 10 smarte Speaker	
<b>20</b> Dienstleister auf der Messe		

## Impressum

⇒ **Projektleitung**  
Michael Vljajic (Management Circle AG)  
michael.vljajic@managementcircle.de

⇒ **Messeleitung**  
Marc Anders (Management Circle AG)  
marc.anders@managementcircle.de  
Torsten Krüger (Management Circle AG)  
torsten.krueger@managementcircle.de

⇒ **Objektleitung**  
Christina Dutz (Management Circle AG)  
christina.dutz@managementcircle.de

⇒ **Anzeigen-Disposition**  
Marc Anders (Management Circle AG)  
marc.anders@managementcircle.de

⇒ **Vorstufe und Druck**  
ABT Print und Medien GmbH  
Bruchsaler Straße 5  
69469 Weinheim  
Ein Unternehmen der ABT Mediengruppe

⇒ **Herausgeber**  
Management Circle AG  
Düsseldorfer Straße 36  
65760 Eschborn  
www.managementcircle.de

Nachdruck nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Management Circle AG und unter voller Quellenangabe. Für eingesandte Manuskripte und Bildmaterialien, die nicht ausdrücklich angefordert wurden, übernimmt Management Circle keine Haftung.

**Werbewiderspruch:**  
Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail. An [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de). Oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die genannte Herausgeber-Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## CCW 2019 – Die Facts

### Wann?

19. bis 21. Februar 2019



### Wo?

Estrel Congress Center, Berlin

### Öffnungszeiten?

Dienstag, 19. Februar 2019:

09.00 – 18.00 Uhr

Mittwoch, 20. Februar 2019:

09.00 – 18.00 Uhr

Donnerstag, 21. Februar 2019:

09.00 – 17.00 Uhr



### Eintrittspreise?

Tageskarte: EUR 25,-

Dauerkarte: EUR 50,-



### Alle Infos?

Im Internet: [www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)

Hotline: +49 6196 4722-200

App Store & Google Play: **CCW-App**



### Stay connected

#ccw2019

[www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)

[www.facebook.com/ccw.eu](https://www.facebook.com/ccw.eu)

[@callcenterworld](https://twitter.com/callcenterworld)



### Veranstalter?



## TREFFSICHER UND ANPASSUNGSFÄHIG

**authensis ACHAT Suite**  
On-Premise oder aus der Cloud

**ccw2019** Halle 3  
Stand E16/F13

### Omnichannel ACD und Predictive Dialer

- » Kompatibel mit nahezu allen TK-Systemen
- » Integration in heterogene Systemlandschaften
- » Vielzahl an Schnittstellen zu CRM-, ERP und anderen Backend-Systemen
- » Modularer Aufbau: Flexibilität & Skalierbarkeit
- » Integriertes Kampagnenmanagement
- » Web Dialoge und Social Media Monitoring
- » Maßgeschneiderte Statistiken und Predictive Analytics

### Erfahrung und Qualität – Wir liefern!

- » Über 20 Jahre Markterfahrung
- » „Made in Germany“
- » Deutschsprachige Dokumentation und Support
- » Hervorragende Kundenreferenzen über alle Branchen
- » Beratung, Planung, Installation, Training und Service aus einer Hand!

## Messeforen

### Stay smart

Wie jedes Jahr erwarten Sie zahlreiche Vorträge in unseren Messeforen in den Hallen 2 und 3 zu spannenden Entwicklungen und Innovationen, die den Markt durchdringen. Das bedeutet für Sie – exklusive Einblicke und Best-Practice Beispiele rund um die Uhr, an allen drei Messtagen.

Erweitern Sie ihren eigenen Wissensstand und lassen Sie sich von dem Know-how der Referenten bereichern. Erfahren Sie heute schon, wie Sie morgen Ihren Kundenservice noch besser machen können.



## International Plaza

### Stay global

Nutzen Sie die International Plaza als Anlaufpunkt, um auf neue Player im Markt zu treffen und sich vom internationalen Flair inspirieren zu lassen. Innovative Unternehmen aus den verschiedensten Ländern freuen sich auf Ihren Besuch.

Im direkt integrierten Speakers' Forum erwartet Sie ein abwechslungsreiches Vortragsprogramm. Freuen Sie sich an den ersten beiden Messtagen auf innovative Ideen und praxisnahe Vorträge.



## Future Camp

### Stay innovative

Die Startup-Szene steht bereit, um interessierten Besuchern die Technologien von morgen vorzustellen. Ob Digitalisierung, Künstliche Intelligenz oder Automatisierung im Kundendialog – bleiben Sie am Ball und lassen Sie sich von innovativen Ideen inspirieren.

Treffen Sie die Branchenplayer der Zukunft, knüpfen wertvolle Kontakte und werden zum First-Mover. Hier entstehen Erfolgsgeschichten.



## LiveCallCenter<sup>design by HCD</sup> – the next experience

### Stay live

the next experience heißt die neue Erlebniswelt, die die Zukunft des Kundendialogs in die Messehalle holt: Wie sieht die Arbeitswelt im Servicecenter der Zukunft aus? Wie werden neue Technologien rund um Künstliche Intelligenz oder Cognitive Computing den Kundendialog verändern? Und nicht zuletzt: Wie lassen sich Dialog-Entwickler führen, wie lernen sie in der Zukunft? Erleben Sie das LiveCallCenter<sup>design by HCD</sup> – the next experience in Kundenkommunikation und Service.



## TeleTalk-Demoforum

### Stay competitive

Halten Sie die technologischen Entwicklungen im Auge und lernen Sie den ganzen Markt kennen. Im 10-Minuten-Takt präsentieren erfolgreiche Unternehmen innovative Lösungen.

Lassen Sie sich zu folgenden Themen inspirieren:

- Multi- & Omnichannel-Lösungen im Kundendialog
- Future Customer Service: KI-Lösungen in der Praxis
- Qualitätsmanagement, Monitoring, Workforce- und Personalplanung
- Cloud Services für Contact Center
- Responsemanagement-Lösungen für E-Mail, SMS, Chat, Messenger
- Workflow- & Prozessautomation mit KI/intelligenten Systemen
- Selfservice im Kundenkontakt mit Bots & Co.



## Young Professionals

### Stay successful

Die jungen Talente des Kundendialogs zeigen bei uns ihr ganzes Können! Zwei Neuerungen erwarteten die Bewerber im letzten Jahr. Neben den Auszubildenden für Dialogkaufleute und Servicefachkräfte, durften erstmals Berufseinsteiger mit maximal zwei Jahren Branchenerfahrung teilnehmen.

Auch 2019 werden die 20 Jahrgangsbesten zu einem aufregenden Wettbewerbstag zur CCW nach Berlin eingeladen, um zu zeigen, was sie leisten können und wo ihre Qualitäten liegen. Kreativität, Praxiswissen und Kommunikationsfähigkeit sind gefragt.



## Meet & Seat Areas

### Stay in touch

Der perfekte Ort, um die erlangten Impressionen im gemeinsamen Austausch zu vertiefen. Nehmen Sie sich die Zeit und genießen Sie die kommunikative Atmosphäre.

Sie sind herzlichst in der Meet & Seat Area willkommen, um sich mit Kunden und Kollegen zu verabreden und eine Tasse Kaffee zu genießen.

## Guided Tours

### Stay curious

Sie suchen den richtigen Dienstleister? Interessieren Sie sich für die Digitalisierung im Kundenservice oder Omnichannel-Lösungen? Oder sind Sie für Qualitätsmanagement verantwortlich? An allen drei Messtagen führen unsere Tour Guides interessierte Besucher über die Messe und geben einen umfangreichen Marktüberblick.

Entscheiden Sie sich für Ihr Themengebiet:

- Call Center stellen sich vor
- Digitalisierung im Kundenservice
- Omnichannel Communication
- Qualitätsmanagement
- International Guests Tour
- Tour für Auszubildende (nur donnerstags)



## Bistros

### Stay strong

In unseren abwechslungsreichen Bistros warten diverse Köstlichkeiten, um Ihren Hunger zu stillen. Die verschiedenen Städtenamen geben Ihnen einen ersten Eindruck, auf welche landestypischen Spezialitäten Sie sich freuen dürfen.

Nutzen Sie die angenehme Atmosphäre, um neue Kontakte zu knüpfen und stärken Sie sich für Ihren restlichen Messebesuch.

# Messeforen – Stay smart

## Firmenpräsentationen rund um die Uhr

1. Messetag – Dienstag, 19. Februar 2019 – Parallel in Halle 2 und Halle 3

### Halle 2

### Halle 3

**10.00 – 10.30** **Kompetenzen aus der Matrix – Individuelle Mitarbeiterentwicklung mit kompetenzbasierter Personalentwicklung**  
Dirk Draeger, Trainer, Berater, Key Account Manager | [bfkm GmbH](#)

**Kundenzufriedenheit und Effizienz steigern: Welche Kanäle sind die richtigen und wie verknüpft man diese optimal in der Customer Journey?**  
Wolfgang Reinhardt, Geschäftsführer | [optimise-it GmbH](#)

**10.30 – 11.00** **Kein Irrtum nicht möglich... #Kundenbeziehungs-digitaltransformation? einfach.machen!**  
Stefan Grünzner, Geschäftsführer | [infinIT.cx GmbH](#)

**KI, Bots und Automatisierung: Kundenverhalten im digitalen Zeitalter**  
Hartmut Anderer, Geschäftsführer | [Concentrix Management GmbH & Co. KG](#)

**11.00 – 11.30** **Evolution of Customer Experience with Cisco Customer Journey Platform**  
Abdul Iraqī, Consulting Systems Engineer | [Cisco Systems](#)

**Nuance Voice Biometrie begeistert Kunden der Deutschen Telekom mit der Sprach ID**  
Caroline Clemens, Serviceentwicklung und Innovation | [Deutsche Telekom Service GmbH](#)

**11.30 – 12.00** **5 Schritte zum Service-Helden Best Practices, wie Sie Kunden in den Focus rücken, Anfragen im Erstkontakt erledigen und die IT-Infrastruktur verbessern**  
Heinrich Welter, Vice President and GM D/A/CH | [Genesys Telecommunications Laboratories GmbH](#)

**Kundenservice neu definiert – eine neue Ära beginnt**  
Markus Ring, Principal Solutions Engineer | [salesforce.com Germany GmbH](#)

**12.00 – 12.30** **Mit den Augen des Kunden! Wie Sie mit kundenzentriertem Service die Qualität messbar steigern und damit Ihre Kunden glücklich machen**  
Bernd Engel, Geschäftsführer | [KANO4U](#)

**Next Experience – smarte Dialoge in einer smarten Arbeitswelt**  
Michael Stüve, Geschäftsführer | [HCD GmbH](#)

**12.30 – 13.00** **Automatisierung mit KI und Robotics im digitalen Kundenservice anhand von Praxisbeispielen**  
Christian Klein, Senior Manager: CX | [Dimension Data](#)

**„Power Up“ Digital Engagement and Modernize Customer Experience**  
Alex Westley, Director Product Marketing | [ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG](#)

**13.00 – 13.30** **2029: Eine Reise in die digitale Zukunft des Kundenservice**  
René Rübner, Digital Consultant | [TAS AG](#)

**Service Excellence beim exklusiven Schweizer Warenhaus GLOBUS: Wenn online- und offline-Welt in einem neuartigen Service-Konzept verschmelzen**  
Michael Klötzli, Head of Customer Experience Management | [GLOBUS](#)

**13.30 – 14.00** **Maßgeschneiderte Kommunikationslösungen mit „Digital Fullstack“: von AI bis zum Modern Workspace**  
Frank Winheller, Head of Solution Consulting | [Avaya GmbH & Co. KG](#)

**The AI Experience: Wie Künstliche Intelligenz die Arbeit in Ihrem Kundenservice verändert. Praxisbeispiele für eine herausragende Customer Experience**  
Andreas Klug, Vorstand | [ITYX Solutions AG](#)

### Halle 2

### Halle 3

**14.00 – 14.30** **Die 4Com Contact Center Suite im Zeichen von WhatsApp-, Chat-, E-Mail-, Bots & KI-Integration sowie Unified Desktop**  
Christoph Winkler, Solution Architect | [4Com GmbH & Co. KG](#)

**Talent & Technology – Zukunftsstrategien für Dialogmarketing**  
Konstantin Wolff, Chief Product Officer | [STRÖER Dialog Group GmbH](#)

**14.30 – 15.00** **Alles nur geCLOUD? Cloud-Technologie entwickelt sich im CC-Umfeld in rasantem Tempo weiter und wird zunehmend unverzichtbar. Ist Cloud das Allheilmittel? Ein Ausblick!**  
Rüdiger Bohn, Managing Director Central Europe | [Enghouse AG](#)

**Hybrid Agent Chat: Mensch und Bot – Hand in Hand Kundenreferenz Helvetia Versicherungen**  
Jürgen Schick, Sales Director | [Bucher + Suter AG](#)

**15.00 – 15.30** **Quick Fix, Quick Win – Machine Learning als wertbringendes Werkzeug im Kundenservice**  
Fabian Metz, Marketing Operation Manager | [solvatio AG](#)

**KI Spracherkennungen in der Anwendung – Implementierungsbeispiele mit klarem ROI**  
Georg Theunissen, Director Sales&Consultancy DACH | [Spitch](#)

**15.30 – 16.00** **Eine neue Dimension des Wissensmanagement für den digitalen Kundenservice – Knowledge Center 7 und die Knowledge Cloud**  
Sebastian Grunwald, Product Manager | [unymira](#)

**Best Practices for building Secure, Intelligent Conversational Chatbots**  
Daniel Schwedhelm, General Manager Inbenta Germany | [Inbenta](#)

**16.00 – 16.30** **Standort Deutschland: Customer Services zwischen Regulierung und Innovation**  
Attikus A. Schacht, Vorsitzender | [DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V.](#)

**Wie Sie Künstliche Intelligenz und Bots sinnvoll im Customer Service einsetzen**  
Martin Wild, CEO | [SOGEDES GmbH](#)

**16.30 – 17.00** **Seit wann kommt der Knochen zum Hund? Wissensmanagement neu gedacht!**  
Hendrik Buske, Head of Sales and Marketing | [SABIO GmbH](#)

**Fünf Agenten und der rätselhafte Kunde: Bedürfnisse erkennen, Kunden verstehen, Service verbessern**  
Ralf Mühlenhöver, Geschäftsführer | [voiXen GmbH](#)

**17.00 – 17.30** **VoiceBots im Kundenservice – Künstliche Intelligenz am Telefon**  
Axel Schmitz-Tewes, Leiter Innovation & Development | [telegra GmbH](#)

**CX Management – Jenseits vom Buzzword**  
Sascha Wollenberg, Vice President Consulting & Solution Design | [Arvato CRM Solutions](#)

**17.30 – 18.00** **Kundenservice in schnellwachsenden Unternehmen: Müssen Sie Abstriche in der Kundenzufriedenheit machen?**  
Erik Pfannmöller, CEO | [Solvemate GmbH](#)

**KI Implementation in a Nutshell – Erfolgreiche Einführungsstrategien aus der Praxis**  
Moritz Geiger, Manager | [Project Partners Management GmbH](#)

# Messeforen – Stay smart

## Firmenpräsentationen rund um die Uhr

2. Messtag – Mittwoch, 20. Februar 2019 – Parallel in Halle 2 und Halle 3

### Halle 2

### Halle 3

9.30 – 10.00

„Stay Connected“ die Wertschöpfung eines vernetzten Unternehmens & Kunden! Service Excellence ist ein TEAM Sport! Nicht Toll-Ein-Anderer-Machts!  
Detlef Krause, Vice President and General Manager Germany | [ServiceNow](#)

10.00 – 10.30 **Crowdsourcing – die neue Schlankheitspille für den Kundendienst**  
Tonio Meier, CEO | [guuru ag](#)

Neuer Wein in neuen Schläuchen! Service Management der nächsten Generation  
Alexander Holtappels, Geschäftsführer | [SABIO GmbH](#)

10.30 – 11.00 **Conversational Marketing – warum Konversationen eine authentische Customer Experience schaffen**  
Dietmar Giese, Country Manager DACH | [iAdvize GmbH](#)

Omnichannel – the new normal: Wie Sie die Digitalisierung im Kundenservice meistern und mit gutem Service den entscheidenden Unterschied machen  
Klaus Tophoven, Gesamtvertriebsleiter | [CASERIS GmbH](#)

11.00 – 11.30 **Steigerung der Mitarbeiterproduktivität durch Automatisierung mit KI-Chatbots**  
Sandra Schroeter, Sr. International Product Marketing Manager | [Bold360 by LogMeln](#)

5 Schritte zum Service-Helden – Best Practices, wie Sie Kunden in den Focus rücken, Anfragen im Erstkontakt erledigen und die IT-Infrastruktur verbessern  
Heinrich Welter, Vice President and GM D/A/CH | [Genesys Telecommunications Laboratories GmbH](#)

11.30 – 12.00 **Maßgeschneiderte Kommunikationslösungen mit „Digital Fullstack“: von AI bis zum Modern Workspace**  
Frank Winheller, Head of Solution Consulting | [Avaya GmbH & Co. KG](#)

Kundenservice goes KI – der virtuelle Kollege stellt sich vor!  
Susanne Porr, Leiterin Vertrieb Contact Solutions | [Telekom Deutschland GmbH](#)

12.00 – 12.30 **Live Demo: Die erste Omnikanal Servicedesk Software aus der Cloud, die Ihre Mitarbeiter mit KI unterstützt**  
Peter Macherey, Head of Customer Care | [ITyX Solutions AG](#)

Kein Irrtum nicht möglich... #Kundenbeziehungs-digitaltransformation? einfach.machen!  
Stefan Grünzner, Geschäftsführer | [infinIT.cx GmbH](#)

12.30 – 13.00 **Next Generation Customer Journey – LIVE**  
Christian Klein, Senior Manager: CX | [Dimension Data](#)

Echte KI. Echte Ergebnisse. Jetzt  
Dr. Kay Knoche, Solution Consultant Decisioning & Marketing | [Pegasystems GmbH](#)

13.00 – 13.30 **Service findet an jedem Touchpoint statt! Wie verankern wir den Kundenservice global im Unternehmen, um geschickt die Trumpfkarte «Mensch» zu spielen?**  
Philip Heck, Service Experte | [BSI Business Systems Integration AG](#)

Break Free: Kundenerwartungen einfach über-treffen  
Ulrich Hoffmann, Sales Director Central | [Zendesk](#)

### Halle 2

### Halle 3

13.30 – 14.00 **Viele Kanäle – wenig Übersicht? Wie vorgangsbasiertes, KI-unterstütztes Kundenmanagement Qualität und Effizienz steigern kann**  
Berndt Walz, Geschäftsführer | [SOGEDES GmbH](#)

Cisco & Salesforce Integration – better together  
Jens Faulhaber, VP Sales EMEAR/APJ | [Bucher + Suter AG](#)

14.00 – 14.30 **Twilio Flex... unendlich flexibel und sofort einsetzbar**  
Andreas Wienold, Twilio Regional Director | [Twilio Germany GmbH](#)

Intelligent, digital, automatisiert – so nutzen Sie das Potenzial von Künstlicher Intelligenz für Ihren Kundenservice!  
Thomas Dreikauss, Geschäftsführer | [Sematell GmbH](#)

14.30 – 15.00 **Was macht einen Conversational Chatbot aus?**  
Daniel Schwedhelm, General Manager Inbenta Germany | [Inbenta](#)

Die 4Com Contact Center Suite im Zeichen von WhatsApp-, Chat-, E-Mail-, Bots & KI-Integration sowie Unified Desktop  
Christoph Winkler, Solution Architect | [4Com GmbH & Co. KG](#)

15.00 – 15.30 **Managing Noise – Geräusche und Ablenkungen gibt es überall. Erfahren Sie, wie Sie den Geräuschpegel am Arbeitsplatz optimal reduzieren**  
Uwe Remy, Sales Manager GIA & Enterprise | [Plantronics](#)

Alles nur geCLOUD? Cloud-Technologie entwickelt sich im CC-Umfeld in rasantem Tempo weiter und wird zunehmend unverzichtbar. Ist Cloud das All-heimittel? Ein Ausblick!  
Rüdiger Bohn, Managing Director Central Europe | [Enghouse AG](#)

15.30 – 16.00 **Wie Sie mit Interaktionsanalysen einen organisatorischen Wandel und ein besseres Kundenerlebnis erzielen**  
Dr. Uwe Lay, Solutions Engineer | [NICE Systems GmbH](#)

Mehr Sales als Service – wie Ihre (Service)Mitarbeiter zu Sales-Spezialisten werden und so mehr Umsatz generieren  
Sylke Dörr, Director Business Development | [KAN04U](#)

16.00 – 16.30 **Next Experience – smarte Dialoge in einer smarten Arbeitswelt**  
Michael Stüve, Geschäftsführer | [HCD GmbH](#)

Service-Automation – Steigerung der Customer Experience durch den Einsatz von Self-Service und Chatbots im Kundenservice  
Harald Huber, Geschäftsführer | [unymira](#)

16.30 – 17.00 **Digital Sales – Der Telefonleitfaden mit KI. So gewinnen Sie jeden Kunden in Echtzeit**  
Martin Limbeck, Inhaber LIMBECK GROUP | [SalesRanger GmbH](#)

Using AI enabling technologies for your contact center – Praxis Beispiele für Deep Learning und Machine Learning im Contact-Center  
Ulf Kühnapfel, Geschäftsführer | [virtualIQ GmbH](#)

17.00 – 17.30 **WhatsApp im Kundenservice: Wie Sie erfolgreich die beliebteste Messenger App für Ihren Kundendialog einsetzen**  
Katharina Kremming, Communications & Event Manager | [MessengerPeople GmbH](#)

KI Implementation in a Nutshell – Erfolgreiche Einführungsstrategien aus der Praxis  
Michael Ram, Manager | [Project Partners Management GmbH](#)

# Messeforen – Stay smart

## Firmenpräsentationen rund um die Uhr

3. Messtag – Donnerstag, 21. Februar 2019 – Parallel in Halle 2 und Halle 3

### Halle 2

### Halle 3

10.00 – 10.30	<b>Künstliche Intelligenz als Digitalisierungsmotor</b> Chris Boos, Founder & CEO   <a href="#">arago GmbH</a>	
10.30 – 11.00	<b>Daten im Kundendialog – warum wir für relevante Kundenerlebnisse von vielen zu smarten Daten finden müssen</b> Oliver Bohl, Direktor Digitale Kanäle   <a href="#">KfW Bankengruppe</a> & <a href="#">Vorsitzender Fokusgruppe Digital Commerce im BVDW</a>	<b>Service Center Benchmarking und Korrelationen – die Zusammenhänge zwischen FCR, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit</b> Daniel Stiefel, Managing Partner   <a href="#">Crystal Benchmark AG</a>
11.00 – 11.30	<b>11:00 – 11:20</b> <b>Künstliche Intelligenz – völlige Automatisierung oder Vorbote von Jobs im Überfluss?</b> Michael Brehm, Founder & Managing Director   <a href="#">iX</a>	<b>Maßgeschneiderte Kommunikationslösungen mit „Digital Fullstack“: von AI bis zum Modern Workspace</b> Frank Winheller, Head of Solution Consulting   <a href="#">Avaya GmbH &amp; Co. KG</a>
11.30 – 12.00	<b>11:20 – 12:40</b> <b>Future Camp Pitch Battle</b>  Aaron.ai Aristech GmbH botconnect Chatlayer gominga eServices GmbH	<b>Die 4Com Contact Center Suite im Zeichen von WhatsApp-, Chat-, E-Mail-, Bots &amp; KI-Integration sowie Unified Desktop</b> Christoph Winkler, Solution Architect   <a href="#">4Com GmbH &amp; Co. KG</a>
12.00 – 12.30	Kauz GmbH MoBerries GmbH SalesScreen Europe TENIOS GmbH VITAS	<b>„Erfolgsfaktor Workforce Management – so binden Sie Mitarbeiter und Auftraggeber an Ihr Unternehmen“</b> André Karnapke, Workforce Management   <a href="#">STRÖER Dialog Group GmbH</a>
12.30 – 13.00	<b>12:40 – 13:00</b> <b>The Winner is... Verleihung Future Camp Award</b>	<b>Impulsvortrag – Zuschauer-Voting: KANO-Modell, Customer Journey, Persona-Design – Sie bestimmen das Thema</b> Bernd Engel, Geschäftsführer   <a href="#">KAN04U</a>
13.00 – 13.30	<b>Live Demo: Die erste Omnikanal Servicedesk Software aus der Cloud, die Ihre Mitarbeiter mit KI unterstützt</b> Peter Macherey, Head of Customer Care   <a href="#">ITyX Solutions AG</a>	<b>Next Experience – smarte Dialoge in einer smarten Arbeitswelt</b> Michael Stüve, Geschäftsführer   <a href="#">HCD GmbH</a>
13.30 – 14.00	<b>Next Generation Customer Journey – LIVE</b> Christian Klein, Senior Manager: CX   <a href="#">Dimension Data</a>	<b>In 5 Schritten zu Ihrem Chatbot!</b> Sebastian Eggert, Digital Solutions Consultant   <a href="#">SOGEDES.DIGITAL</a>
14.00 – 14.30	<b>Heavy Metal meets Agile Work: Transformation aus der Mitte des Unternehmens</b> Ronny Grossjohann   <a href="#">Siemens</a>	<b>Best Practices for building Secure, Intelligent Conversational Chatbots</b> Daniel Schwedhelm, General Manager Inbenta Germany   <a href="#">Inbenta</a>
14.30 – 15.00	<b>Vom Underdog zum Marktführer? Markteintritt und Skalierung von disruptiven Geschäftsmodellen</b> Patrick Brienen, Chief Revenue Officer & Co-Founder   <a href="#">Orderbird</a>	<b>Social Customer Service: Kunden mit erfolgreichem Service begeistern über alle Social Media Kanäle hinweg</b> Sebastian Sturm, Presales Consultant   <a href="#">unymira</a>
16.00 – 17.00		<b>Siegerehrung Young Professionals</b>

# Future Camp – Stay innovative

## Meet the most innovative and disruptive Startups

Halle 2, Stand D30/E27

Future Camp

### Das Future Camp Pitch Battle!

#### Wann:

⇒ Am 3. Messtag, 21.02.2019

#### Wo:

⇒ Im Messeforum der Halle 2

Die Vorträge finden von 11.20-12.40 Uhr statt.

- ⇒ **Kandidaten Screening mit Künstlicher Intelligenz & Echtzeit-Recruitment mit Hilfe von geteilten Bewerberpools**  
Terence Hielscher, Managing Director | [MoBerries GmbH](#)
- ⇒ **Customer Care auf Amazon & Co... Geht das überhaupt?**  
Wolfgang Greipl, Founder | [gominga eServices GmbH](#)
- ⇒ **Bei Anruf Voicebot: Der neue Dialogflow Connector von TENIOS**  
Ümit Öztürk, Geschäftsführer | [TENIOS GmbH](#)
- ⇒ **Automatischer Telefonservice einfach gemacht – in Zeiten von Google Duplex**  
Richard von Schaewen, Gründer & Geschäftsführer | [Aaron.ai](#)
- ⇒ **Chatbots, die verstehen**  
Thomas Rüdell, Gründer und Geschäftsführer | [Kauz GmbH](#)
- ⇒ **VITAS: Der virtuelle Sprachassistent auf Basis von Künstlicher Intelligenz für Ihren telefonischen Kundenservice**  
Thomas Abend, CEO | [VITAS](#)
- ⇒ **Help your team to be more focused, motivated and productive**  
Rudy van Duijvenvoorde, Regional Director Europe | [SalesScreen Europe BV](#)
- ⇒ **Next Generation Customer Engagement: Contact Centers in the age of Artificial Intelligence**  
Filip Maertens, Chief Strategy Officer | [Chatlayer](#)
- ⇒ **IVR, TTS und Spracherkennung aus einer Hand**  
Michael Mende, CTO | [Aristech GmbH](#)
- ⇒ **Vertriebs Erfolg im Callcenter – Wie Künstliche Intelligenz und Mitarbeit zusammenarbeiten**  
Alexander Franke, Mitarbeiter und CEO | [botconnect](#)

Das Future Camp erwartet Sie auch im Jahr 2019. Auf der modernen, offen gestalteten Fläche steht die Startup-Szene bereit, um interessierten Besuchern die Technologien von morgen vorzustellen.

**The Winner is...** Die Verleihung des Future Camp Awards findet am 3. Messtag im Messeforum der Halle 2 statt. Dem Gewinner winken u.a. ein Bericht in der *TeleTalk* sowie ein kostenfreier Stand auf dem Boulevard der CCW 2020.



# Speakers` Forum – Stay global

## Treffen Sie wichtige internationale Unternehmen

International Plaza – Halle 2

### Dienstag, 19. Februar 2019

- |   |  |
|---|--|
| <p>10.30 – 11.00 <b>Why the Future of Customer Engagement is on Mobile Chat</b><br/>Stephanie Wißmann, Vice President of Digital and Growth   <a href="#">tyntec GmbH</a></p> <hr/> <p>11.00 – 11.30 <b>Evolve IP – The Cloud Strategy Company Why clients choose comprehensive cloud solution</b><br/>Dirk Harder, Business Consultant   <a href="#">Evolve IP</a></p> <hr/> <p>11.30 – 12.00 <b>Chatbots in action – How we successfully implemented an AI powered ChatBot at British Telecom</b><br/>Martin Wild, CEO   <a href="#">SOGEDES GmbH</a></p> <hr/> <p>12.00 – 12.30 <b>The Impact of Chatbots and AI on the Customer Journey</b><br/>Sandra Schroeter, Sr. International Product Marketing Manager   <a href="#">Bold360 by LogMeIn</a></p> <hr/> <p>12.30 – 13.00 <b>WhatsApp and Customer Service: How to successfully use the most popular messaging app for your customer dialogue</b><br/>Madeleine Osma-Steup, Marketing Manager   <a href="#">MessengerPeople GmbH</a></p> <hr/> <p>13.00 – 13.30 <b>Rethinking CX: Balancing Innovation with Profitable Growth</b><br/>Jeff Palmer, Vice President, Sales EMEAR   <a href="#">Upstream Works Software Ltd.</a></p> | <p>13.30 – 14.00 <b>Customer Service as a team sport – how connected teams improve everything!</b><br/>Chris Mills, Sr. Director, Global Customer Service Management Sales   <a href="#">ServiceNow</a></p> <hr/> <p>14.00 – 14.30 <b>Unleashing your contact center super-powers with Amazon Connect</b><br/>Jim Rees, Amazon Web Services   <a href="#">tecRacer</a></p> <hr/> <p>14.30 – 15.00 <b>Delivering on Customer Engagement</b><br/>Simon West, Director of Alliances   <a href="#">Twillio Germany GmbH</a></p> <hr/> <p>15.00 – 15.30 <b>Omnichannel Customer Experience – Connecting the Dots</b><br/>Felix Axtmann, Solution Consultant   <a href="#">Genesys Telecommunications Laboratories GmbH</a></p> <hr/> <p>15.30 – 16.00 <b>Enabling Customer Journeys: Seeing the World as Customers Do</b><br/>Craig Palmer, Director of CX Europe   <a href="#">Verizon</a></p> <hr/> <p>16.00 – 16.30 <b>Responsible AI and the Future of Customer Engagement</b><br/>Dr. Peter van der Putten, Director, Decisioning Solutions   <a href="#">Pegasystems GmbH</a></p> <hr/> <p>16.30 – 17.00 <b>Contact Center AI: Augment Don't Replace</b><br/>Reetu Kainulainen, CEO &amp; cofounder   <a href="#">Ultimate.ai</a></p> |
|---|--|

### Mittwoch, 20. Februar 2019

- |  |   |
|--|---|
| <p>10.30 – 11.00 <b>Knowing employees, gaining employees What call center candidates think about their work and how to win them</b><br/>Ki-Won Sur, Sales &amp; Brand Communications Representative   <a href="#">mobileJobs GmbH</a></p> <hr/> <p>11.00 – 11.30 <b>The Pace of Change and what is next</b><br/>Mihail Manouras, VP Account Management   <a href="#">Concentrix Management GmbH &amp; Co. KG</a></p> <hr/> <p>11.30 – 12.00 <b>Enabling Customer Journeys: Seeing the World as Customers Do</b><br/>Craig Palmer, Director of CX Europe   <a href="#">Verizon</a></p> <hr/> <p>12.00 – 12.30 <b>Deliver a smarter, more personalized customer experience from the phone to the field</b><br/>Paula Bode, Account Executive ESB   <a href="#">salesforce.com Germany GmbH</a></p> <hr/> <p>12.30 – 13.00 <b>The Voice of the Customer</b><br/>Michael Rose, Director, Brand &amp; Corporate Communications   <a href="#">Five9</a></p> <hr/> <p>13.00 – 13.30 <b>Boosting Your Call Center Performance with Robotic Process Automation (RPA) and AI-based Process Discovery</b><br/>Darius Heisig, General Manager EMEA   <a href="#">Kryon Systems</a></p> | <p>13.30 – 14.00 <b>How to become digital in Workforce Planning – from Excel Hell to Cloud Paradise in 9 months</b><br/>Florian Grumiller, Head of operational Steering   <a href="#">Longview Europe GmbH</a></p> <hr/> <p>14.00 – 14.30 <b>The world's most trusted biometric authentication and fraud prevention solution</b><br/>Brett Beranek, Vice-President &amp; General Manager   <a href="#">Nuance</a></p> <hr/> <p>14.30 – 15.00 <b>How do you ensure your customers get the answers they need?</b><br/>Ilay Rennert, Vice President Sales   <a href="#">KMS lighthouse</a></p> <hr/> <p>15.00 – 15.30 <b>Come and Get It! Is AI the New Snakeoil? Understanding AI and examples of how AI can best be used today</b><br/>Andrew Maher, Engagement Evangelist   <a href="#">Avaya Deutschland GmbH</a></p> <hr/> <p>15.30 – 16.00 <b>Millennials at the workplace, how to get them engaged with WFO</b><br/>Kris McKenzie, SVP &amp; GM   <a href="#">Calabrio</a></p> <hr/> <p>16.00 – 16.30 <b>Delivering real change through customer journey thinking</b><br/>Robin Harrison, Director Marketing + L&amp;D   <a href="#">gobeyond</a></p> |
|--|---|




# Guided Tours – Stay curious

Lassen Sie sich zu Ihrem favorisierten Thema über die Messe führen und profitieren Sie vom Know-how unserer Experten und Aussteller. Unsere Tour Guides begleiten Sie an allen drei Messetagen auf Ihrem CCW-Erlebnis.

## Call Center stellen sich vor


Sie haben Call Center-Dienstleistungen zu vergeben oder möchten sich einen Überblick über die Contact Center-Dienstleister verschaffen? Bei dieser Tour erfahren Sie, was ein gutes Contact Center ausmacht bzw. welche Features zu beachten sind.



**Sebastian de Lanck-Thimm** | Geschäftsführer  
ClientSolutions GmbH

## Digitalisierung im Kundenservice


Sie möchten wissen, wie Social Media Kanäle, Community Lösungen und Chat Bots erfolgreich in den Kundenservice integriert werden können? Diese Tour beleuchtet das Thema Digitalisierung und die Auswirkung auf Kundenbeziehungen.



**Rainer Kolm** | Inhaber  
i-CEM Institut für Customer Experience Management

## Omnichannel Communication


Diese Tour zeigt Lösungen zu Omnichannel Communication, Unified Communication und Collaboration im Service Center und verschafft so einen ersten Überblick.



**Detlev Artelt** | Geschäftsführer  
aixvox GmbH

## Qualitätsmanagement


Sie legen Wert auf Qualität im Kundenservice? Aussteller mit Produkten und Dienstleistungen zu Monitoring, Coaching, Wissensmanagement, Prozesssteuerung oder ganzheitlichem Workforce Management werden bei dieser Tour hervorgehoben.



**Uwe Selbmann** | Geschäftsführer  
ClientSolutions GmbH

## International Tour


This tour addresses the international visitors of CCW. Learn to know one player from each of the important categories of the call centre market.



**Jens Jankowski** | Program Manager  
Siemens Healthineers

## Tour für Auszubildende

**Nur am Donnerstag, den 21. Februar um 10 Uhr und 14 Uhr!**  
Diese Tour richtet sich an Auszubildende, die sich zunächst einen Überblick über die ausstellenden Unternehmen verschaffen möchten.



**Ulf Gimm** | Marketing und Social Media Manager  
ProCom-Bestmann

### Tourstart:

- ⇒ 19.02.2019: 11.00 Uhr und 15.30 Uhr
- ⇒ 20.02.2019: 11.00 Uhr und 15.30 Uhr
- ⇒ 21.02.2019: 11.00 Uhr

### Treffpunkt:

- ⇒ Kongressfoyer, Halle 2

Mit freundlicher Unterstützung durch:



# Das **TeleTalk**-Demoforum 2019 – Stay competitive

Im *TeleTalk*-Demoforum treffen Sie im 10-Minuten-Takt auf innovative Lösungen namhafter Anbieter im direkten Vergleich.

**An allen drei Messetagen von jeweils 09.30 - 16.50 Uhr**

**Vortragsforum in Halle 1; Moderation durch die Fachredaktion der *TeleTalk***

## Multi- & Omnichannel-Lösungen im Kundendialog Part I

Kommunikation über alle Kontaktkanäle: Effizient steuern, verteilen und verarbeiten mit der Anbindung an bestehende Systeme oder Datenbanken.

**Demo von: 4Com, CASERIS, guuru, next id, Sikom**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
09:30 - 10:30 Uhr	12:30 - 13:30 Uhr	14:40 - 15:40 Uhr

## Responsemanagement-Lösungen für E-Mail, SMS, Chat, Messenger

Verschriftete Kontaktkanäle: Lösungen für eine schnelle, systematische und effiziente Bearbeitung von Kundenkontakten bei flexibler Organisation von Abläufen und Prozessen.

**Demo von: 4Com, ITyX, novomind, Sematell**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
13:00 - 13:50 Uhr	16:00 - 16:50 Uhr	10:50 - 11:40 Uhr

## Future Customer Service: KI-Lösungen in der Praxis

Digitalisierung, KI & Co. – so geht Zukunft! Intelligente KI-Projekte und -Anwendungen für Service und Kundendialog.

**Demo von: Avaya, Fiebig, guuru, ITyX, Sematell, voiXen**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
10:30 - 11:40 Uhr	13:30 - 14:40 Uhr	15:40 - 16:50 Uhr

## Multi- & Omnichannel-Lösungen im Kundendialog Part II

Kommunikation über alle Kontaktkanäle: Effizient steuern, verteilen und verarbeiten mit der Anbindung an bestehende Systeme oder Datenbanken.

**Demo von: Aspect, infinIT.cx, novomind, Sematell, Twilio**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
13:50 - 14:50 Uhr	09:30 - 10:30 Uhr	11:40 - 12:40 Uhr

## Qualitätsmanagement, Monitoring, Workforce- und Personalplanung

Interne Prozesse optimal steuern, kontrollieren und auswerten: Lösungen für die größten Herausforderungen in Unternehmen und Contact Centern.

**Demo von: Aspect, InVision, opyc**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
11:40 - 12:20 Uhr	14:40 - 15:20 Uhr	09:30 - 10:10 Uhr

## Workflow- & Prozessautomation mit KI/ intelligenten Systemen

Robotic Process Automation (RPA): Prozessautomation mit KI im „Backend“ eröffnet neue Möglichkeiten Kosten zu sparen, Workflows effizienter zu gestalten und die Servicequalität zu erhöhen.

**Demo von: 4Com, dtms, ITyX, SOGEDES.DIGITAL**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
14:50 - 15:40 Uhr	10:30 - 11:20 Uhr	12:40 - 13:30 Uhr

## Cloud Services für Contact Center

Cloud-basierte Lösungen: Nicht kaufen, keine vor-Ort-Installation: Angebotspalette, Vorteile, Dienstmodelle und Sicherheitskonzepte.

**Demo von: Evolve IP, Genesys, SOGEDES**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
12:20 - 13:00 Uhr	15:20 - 16:00 Uhr	10:10 - 10:50 Uhr

## Selfservice im Kundenkontakt mit Bots & Co.

Automatisierte Annahme von Kundenanfragen: Self Service-Lösungen mit Chatbots, Infodiensten, Sprachdialogsystemen und anderen Assistenten auf dem Vormarsch.

**Demo von: dtms, Inbenta, infinIT.cx, Interactions, novomind, unymira**

1. Messetag	2. Messetag	3. Messetag
15:40 - 16:50 Uhr	11:20 - 12:30 Uhr	13:30 - 14:40 Uhr

# Young Professionals – Stay successful



## Talente im Dialog – der bundesweite Wettbewerb für junge Dialogmarketing-Profis

Seit 2008 zeigt der Wettbewerb, mit wie viel Engagement, Qualität und enormer Leistung junge Menschen in Ihrer Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau bzw. Servicekraft für Dialogmarketing über sich hinauswachsen. Bis zu 200 junge Experten bewerben sich jährlich für „Young Professionals“. Auch auf der CCW 2019 haben Azubis der beiden Ausbildungsberufe, "ehemalige" Azubis mit max. zwei Jahren Berufserfahrung und Duale Studenten (z. B.: Industrie und Handel) die Chance am Wettbewerb teilzunehmen.

Nur wer im Theorietest mit Faktenwissen glänzt und kommunikatives Handwerk am Telefon in der Praxis beweist, gehört zu den wenigen Talenten, die sich in der Endrunde präsentieren dürfen. Dort brillieren sie mit packenden Präsentationen im Kreativtest – der mittlerweile als Geheimtipp und Publikumsmagnet gilt.

**Wettbewerbstag ist Donnerstag, der 21.02.2019.**

Verpassen Sie nicht die einmalige Gelegenheit, sich von den Ideen, Fähigkeiten und der Begeisterung der zukünftigen Professionals mitreißen zu lassen.

### Young Professionals Wettbewerb

- ⇒ Termin: **21. Februar 2019, 09.00-15.00 Uhr**
- ⇒ Ort: **Saal Europa** (im Plenum der Halle 2); Praxistest im LiveCallCenter<sup>design by HCD</sup>
- ⇒ Führungen durch den Wettbewerb: **10.00 Uhr und 14.00 Uhr**
- ⇒ Siegerehrung: **16.00 Uhr** im Messeforum der **Halle 3**

Ohne sie wäre der Wettbewerb nicht möglich – wir danken allen Sponsoren für Ihr Engagement!

Supporter

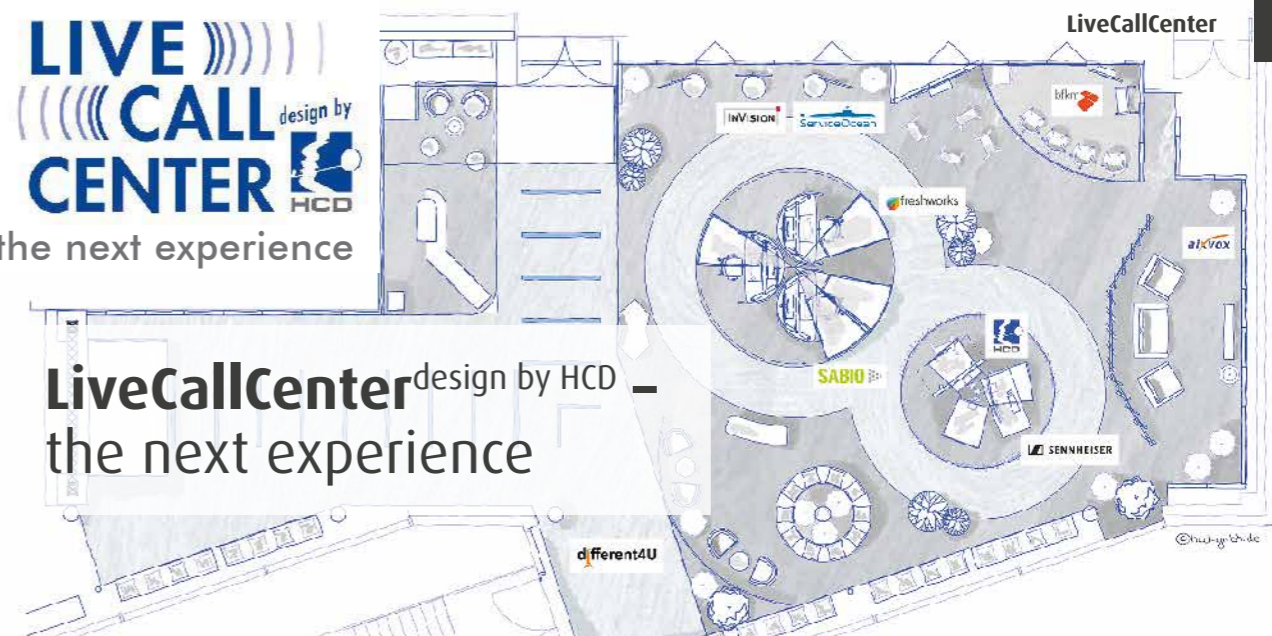


Medienpartner



**LIVE CALL CENTER** design by HCD  
the next experience

**LiveCallCenter** design by HCD – the next experience



### Stay live

Das LiveCallCenter der CCW 2019 nimmt Sie mit auf zwei ganz besondere Reisen. Das Ziel ist das Gleiche. Die perfekte Customer Journey braucht eine funktionierende Employee Journey. Denn nur zufriedene Mitarbeiter garantieren zufriedene Kunden.

### Customer Journey – der Kunde ist König, mehr denn je!

Ob Groß oder Klein, Traditionsunternehmen oder innovative Startups, die Gestaltung der Customer Journey hat aktuell für alle Unternehmen die allerhöchste Priorität. Mit smarten Strategien, Erlebniskonzepten und innovativer Technologie geht es darum, Berührungspunkte zum Kunden zu gestalten, um eine perfekte Reise zum definierten Ziel zu ermöglichen.

### Employee Journey – der Mitarbeiter macht den Unterschied!

Modernste Technologie und intelligente, automatisierte Prozesse reichen nicht aus. Das beste Kundenerlebnis gelingt dann, wenn Unternehmen die technischen Möglichkeiten mit menschlicher Empathie verbinden. Die Jobs der Zukunft werden immer anspruchsvoller und der Kampf um die besten Nachwuchskräfte ist in vollem Gange.

Wie genau Sie diese beiden Reisen gestalten können, wie Vater Jörn Butz die Herausforderungen mit seinem neuen E-Mountainbike löst und wie Sohn Malte Butz seinen ersten Job nach dem Studium meistert – all das erleben Sie auf der, von Mit-Initiator HCD und Veranstalter Management Circle, rund 400m<sup>2</sup> gestalteten Fläche in Berlin. Wir werden Sie inspirieren.



Wir erwarten Sie in **Halle 4** bei **the next experience**

Mit-Initiator



Veranstalter



Kommunikations-Architekt



CallCenter-Partner



## Die Dialog Dienstleister der CCW 2019 – Stay in touch



Dynamik ist der richtige Begriff, wenn man aktuell einen Blick auf den Dienstleistungsmarkt wirft. Dynamisch ist die Zunahme an Anforderungen, Qualität und Komplexität, mit denen sich Dialog Dienstleister in einer digitalen Kundenwelt auseinandersetzen. Dynamisch ist aber auch die Phase der Konsolidierung, welche die Dienstleisterbranche in den letzten Jahren prägt.

Auch die diesjährige CCW ist wieder genau der richtige Ort und Zeitpunkt, um die wichtigen Player im Markt zu präsentieren. Über 30 Dialog Dienstleister zeigen Ihnen auf der CCW 2019 den aktuellen Stand zum Kundenservice der Zukunft.

### CCW 2019 Dienstleister auf einen Blick



## Smarte Dialoge in einer smarten Arbeitswelt

Smarte Lösungen auf komplexe Fragestellungen begeistern Kunden. Einfache IT-Systeme, bequeme Automatismen, intuitiv nutzbare Arbeitswelten – das trägt dazu bei, dass die funktionale Komplexität der Arbeit reduziert wird. Das erleichtert den arbeitenden Menschen, sich auf die steigende inhaltliche Komplexität der Arbeit zu konzentrieren. Einfachheit ist das Gebot der Stunde, Voraussetzung für smarte Kundendialoge und Grundlage für eine hohe Arbeitgeberattraktivität. Smartness bei Dialogführung und Gestaltung der Arbeitswelt ist das Thema von HCD auf der CCW 2019 und im LiveCallCenter<sup>Design by HCD</sup> the next experience.

### Smarte Arbeitswelten sind zukunfts offen

Die Arbeitswelt dialogstarker Teams muss den Ansprüchen der Tätigkeit und der Mitarbeiter gleichsam genügen. Sie liefert die bestmögliche Unterstützung für smarte Dialoge smarter Mitarbeiter. Sie muss selbst smart werden. Das beginnt bereits bei einer smarten Planung. Smarte Planung bedeutet auch Verzicht. Verzicht auf unnötige Features und Elemente, die allein dem Architekten gefallen, den Nutzer aber außen vor lassen. Die Bedürfnisse der Nutzer stehen im Mittelpunkt dieser Planung. Sie sind handlungsleitend für den Planer. Dabei bedeutet Einfachheit nicht, es sich einfach zu machen – die Wechselwirkungen planerischer und baulicher Eingriffe in die Arbeitswelt sind komplex, allein das Ergebnis kann smart und einfach sein.

Freiflächen sorgen nicht nur für Erweiterungsmöglichkeiten, sondern bieten Flexibilität von Beginn an. Pop-up-Arbeitsplätze können schnell für ein Projekt von mehreren Tagen oder Wochen klassische Arbeitsplätze ergänzen. Der Verzicht auf festes Mobiliar auf einem Teil der Fläche schafft so für die folgenden Monate und

Jahre ein Maximum an Gestaltungsmöglichkeiten. Smart ist eine Arbeitswelt immer dann, wenn der Nutzer nicht gefordert, sondern im Hintergrund bestmöglich gefördert wird. Sprich: Stühle und Tische passen sich in ihrer Höhe und anderen Einstellungen automatisch an den Mitarbeiter an. Eine biometrische Identifizierung öffnet den persönlichen Schrank des Mitarbeiters, kann die Daten unmittelbar mit der Schichtplanung abgleichen und dem Mitarbeiter einen Arbeitsplatz zuweisen.

### Smart Planning: das Projekt entscheidet

Wirklich smart wird ein solches Projekt auch nur dann, wenn Analyse, Planung und Bau aus einem Guss umgesetzt werden. Dann ist das Projekt so smart, dass sich der Aufwand für den Bauherren auf regelmäßige Statusmeetings und die abschließende Budgetkontrolle beschränkt.

### Smarte Praxis: das LiveCallCenter<sup>Design by HCD</sup>

Das LiveCallCenter<sup>Design by HCD</sup>, das gemeinsame Projekt von CCW-Veranstalter Management Circle und Mit-Initiator und Planer HCD wirft immer schon einen Blick in die nahe Zukunft, antizipiert die Arbeit im Kundendialog der Zukunft. The next experience ist nicht nur das diesjährige Motto, sondern steht für noch mehr Weitblick, für mehr Impulse beim Blick über den Tellerrand der Gegenwart – praxisnah und sofort umsetzbar.

Besuchen Sie HCD in Halle 4, Stand A12 und im LiveCallCenter in Halle 4!

[www.hcd-gmbh.de](http://www.hcd-gmbh.de)



## Premium-Sponsor

- ⇒ **Genesys Telecommunications Laboratories GmbH**  
Halle 1, Stand A9/A5

## Haupt-Sponsoren

- ⇒ **Avaya GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand J3/J5
- ⇒ **Cisco Systems GmbH**  
Halle 3, Stand C14/D9
- ⇒ **Freshworks GmbH**  
Halle 2, Stand D2/E3
- ⇒ **Telekom Deutschland GmbH**  
Halle 1, Stand A17/A15

## Sponsoren

- ⇒ **4Com GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand C8/D6
- ⇒ **Competence Call Center (CCC)**  
Halle 1, Stand A16/A18
- ⇒ **ITYX Solutions AG**  
Halle 2, Stand D1/D3
- ⇒ **salesforce.com Germany GmbH**  
Halle 2, Stand C2
- ⇒ **ServiceNow**  
Halle 3, Stand E4/F3
- ⇒ **STRÖER Dialog Group GmbH**  
Halle 3, Stand C12/E7
- ⇒ **Twilio Germany GmbH**  
Halle 2, Stand C20/C22

## CA-Sponsoren

- ⇒ **Luware**  
Halle 3, Stand G12/H11
- ⇒ **Sematell GmbH**  
Halle 3, Stand E12/F9
- ⇒ **SOGEDES GmbH**  
Halle 3, Stand E8/F8 und E10/G11
- ⇒ **virtualQ GmbH**  
Halle 3, Stand H16/H18

## Co-Sponsoren

- ⇒ **1&1 Versatel Deutschland GmbH**  
Halle 3, Stand D12/E9

- ⇒ **comvendo gmbh**  
Halle 2, Stand C16/C18
- ⇒ **gevekom GmbH**  
Halle 2, Stand B11/B13
- ⇒ **Inbenta**  
Halle 2, Stand D6/D8
- ⇒ **novomind AG**  
Halle 2, Stand D14
- ⇒ **Plantronics**  
Halle 2, Stand C1
- ⇒ **SOGEDES.DIGITAL AG**  
Halle 3, Stand G7/G9
- ⇒ **unymira**  
Halle 3, Stand F4/G5

## Aussteller

- ⇒ **1&1 Versatel Deutschland GmbH**  
Halle 3, Stand D12/E9
- ⇒ **11880 Solutions AG**  
Halle 2, Stand C5/C7
- ⇒ **4Com GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand C8/D6
- ⇒ **7twenty**  
Halle 3, Stand G22
- ⇒ **Aaron.ai**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **absolute.contacts GmbH**  
Halle 3, Stand C13
- ⇒ **AC Consulting GmbH**  
Halle 3, Stand C2
- ⇒ **AC Süppmayer GmbH**  
Halle 3, Stand D1
- ⇒ **AI by virtualQ**  
Halle 3, Stand H16/H18
- ⇒ **aircall**  
Halle 2, Stand D16a
- ⇒ **aixvox GmbH**  
Halle 4, Stand B6
- ⇒ **AkustikTeam GmbH**  
Halle 2, Stand C6a
- ⇒ **ALAN SYSTEMS GmbH**  
Halle 3, Stand F22

- ⇒ **Altitude Software S.L**  
Halle 3, Stand A4/B3

- ⇒ **AMEVIDA SE**  
Halle 4, Stand A2/B1

- ⇒ **AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand F2

- ⇒ **Aristech GmbH**  
Halle 2, Stand D30/E27

- ⇒ **Arvato CRM Solutions**  
Halle 3, Stand F10/G13

- ⇒ **ASC Technologies AG**  
Halle 3, Stand G19/G21

- ⇒ **Aspect Software GmbH**  
Halle 1, Stand A11

- ⇒ **Audio Codes Germany GmbH**  
Halle 2, Stand B18

- ⇒ **aurenz GmbH**  
Halle 1, Stand A8

- ⇒ **authensis AG**  
Halle 3, Stand E16/F13

- ⇒ **Avaya GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand J3/J5

- ⇒ **AZPIRED**  
Halle 2, Stand A23

- ⇒ **Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH**  
Halle 2, Stand E13

- ⇒ **bfkm GmbH**  
Halle 4, Stand B2

- ⇒ **BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH**  
Halle 3, Stand C7

- ⇒ **Blue Call AG**  
Halle 2, Stand D24a

- ⇒ **BlueJeans**  
Halle 2, Stand E13

- ⇒ **Bold360 by LogMeIn**  
Halle 2, Stand E5/E7

- ⇒ **botconnect**  
Halle 2, Stand D30/E27

- ⇒ **brainLight GmbH**  
Halle 2, Stand A25

- ⇒ **BSI Business Systems Integration AG**  
Halle 3, Stand B22/C17

- ⇒ **Bucher + Suter AG**  
Halle 3, Stand C14/D9

- ⇒ **Bulb Technologies**  
Halle 2, Stand E23

- ⇒ **byon gmbh**  
Halle 2, Stand C9

- ⇒ **Calabrio**  
Halle 3, Stand C14/D9

- ⇒ **Call Center Service**  
Halle 2, Stand A6

- ⇒ **Call Center Verband Deutschland e.V.**  
Halle 3, Stand H14

- ⇒ **CallCenterProfi**  
Halle 3, Gallery 3

- ⇒ **Callways Call Center GmbH**  
Halle 2, Stand C5/C7

- ⇒ **CASERIS GmbH**  
Halle 3, Stand C11

- ⇒ **CC-EXPERTISE LTD**  
Halle 3, Stand B2

- ⇒ **CCR**  
Halle 2, Stand B20

- ⇒ **CCT Deutschland GmbH**  
Halle 3, Stand H8

- ⇒ **Chatlayer**  
Halle 2, Stand D30/E27

- ⇒ **Chatvisor GmbH**  
Halle 2, Stand E13

- ⇒ **CHO-TIME GmbH**  
Halle 3, Stand B18/C15

- ⇒ **Cisco Systems GmbH**  
Halle 3, Stand C14/D9

- ⇒ **CM.com**  
Halle 3, Stand H4/H6

- ⇒ **cognesys gmbh**  
Halle 2, Stand B22

- ⇒ **Cognigy GmbH**  
Halle 3, Stand H8

- ⇒ **COM plan + service GmbH**  
Halle 2, Stand C26/D21

- ⇒ **comevis GmbH & Co. KG**  
Halle 4, Stand B4

- ⇒ **Competence Call Center (CCC)**  
Halle 1, Stand A16/A18
- ⇒ **comvendo gmbh**  
Halle 2, Stand C16/C18
- ⇒ **Concentrix Management GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Gallery 2
- ⇒ **Condair Systems GmbH**  
Halle 3, Stand F18
- ⇒ **Contact-Center-Network e.V.**  
Halle 3, Stand E16/F13
- ⇒ **Contone GmbH & Co. KG**  
Halle 2, Stand B4a
- ⇒ **Conver GmbH**  
Halle 3, Stand C21
- ⇒ **Cooper Advertising GmbH**  
Halle 2, Stand B9
- ⇒ **CreaLog GmbH**  
Halle 3, Stand C20/D15
- ⇒ **CreaLog Sprachcomputer GmbH**  
Halle 3, Stand C22
- ⇒ **CT Technologies Inc.**  
Halle 3, Stand F16
- ⇒ **Culinar Oy**  
Halle 2, Stand E13
- ⇒ **CYARA**  
Halle 1, Stand A13
- ⇒ **Damovo Deutschland GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand G8/H7
- ⇒ **davero dialog GmbH**  
Halle 2, Stand B2
- ⇒ **DCS Communication Center**  
Halle 1, Stand A6
- ⇒ **DDM Consulting Deutschland GmbH**  
Halle 3, Stand C3
- ⇒ **DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V.**  
Halle 3, Stand J1
- ⇒ **DEEPSEARCH GmbH**  
Halle 3, Stand H3/H5
- ⇒ **Deutsche Telefon Standard AG**  
Halle 3, Stand G1
- ⇒ **Diabolocom**  
Halle 2, Stand C6

- ⇒ **dialfire**  
Halle 2, Stand B11/B13
- ⇒ **Dialoga**  
Halle 3, Stand D14/E11
- ⇒ **different4U – eine Marke vom CC-CLUB**  
Halle 4, Stand LiveCallCenter
- ⇒ **Dimension Data Germany AG & Co. KG**  
Halle 2, Stand B18
- ⇒ **DIPRO Informationsmanagement GmbH**  
Halle 2, Stand C5/C7
- ⇒ **diwa Personalservice GmbH**  
Halle 3, Stand G6
- ⇒ **dtms GmbH**  
Halle 3, Stand G14/G16
- ⇒ **e-bot7 GmbH**  
Halle 2, Stand D16
- ⇒ **Effektive Kundenbetreuung**  
Halle 2, Stand A6a
- ⇒ **effexx Telekommunikation GmbH**  
Halle 3, Stand F20
- ⇒ **EML European Media Laboratory GmbH**  
Halle 2, Stand C19
- ⇒ **Enghouse AG**  
Halle 2, Stand B23/B25
- ⇒ **Enterprise Communications GmbH**  
Halle 3, Stand B18/C15
- ⇒ **estos GmbH**  
Halle 2, Stand A22
- ⇒ **Euro Union Assistance GmbH**  
Halle 2, Stand D25
- ⇒ **Evolve IP**  
Halle 2, Stand A16
- ⇒ **Ferrari electronic AG**  
Halle 2, Stand B6
- ⇒ **FIEBIG GmbH**  
Halle 3, Stand H3/H5
- ⇒ **fingerhut consulting**  
Halle 2, Stand E21
- ⇒ **Five9**  
Halle 2, Stand B21
- ⇒ **FLX SOLUTIONS**  
Halle 2, Stand B4

- ⇒ **Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT**  
Halle 2, Stand C11
- ⇒ **Freshworks GmbH**  
Halle 2, Stand D2/E3
- ⇒ **Frings Informatic Solutions GmbH**  
Halle 3, Stand B1
- ⇒ **Fujitsu**  
Halle 3, Stand C19
- ⇒ **Genesys Telecommunications Laboratories GmbH**  
Halle 1, Stand A9/A5
- ⇒ **getaline GmbH**  
Halle 3, Stand E14/F11
- ⇒ **gevekom GmbH**  
Halle 2, Stand B11/B13
- ⇒ **gobeyond**  
Halle 2, Stand A4
- ⇒ **gominga eServices GmbH**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **Grutzeck-Software GmbH**  
Halle 3, Stand E16/F13
- ⇒ **guuru AG**  
Halle 2, Stand E25
- ⇒ **Hallo Fräulein!**  
Halle 2, Stand E11
- ⇒ **Händlerbund/telbes**  
Halle 2, Stand B28
- ⇒ **HCD Planungsgesellschaft mbH**  
Halle 4, Stand A12
- ⇒ **Hello You AG**  
Halle 2, Stand B15
- ⇒ **Hipercom Customer Communication GmbH**  
Halle 2, Stand C24
- ⇒ **I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH**  
Halle 3, Stand G23
- ⇒ **i2x**  
Halle 2, Stand E9
- ⇒ **iAdvize GmbH**  
Halle 2, Stand C30
- ⇒ **Inbenta**  
Halle 2, Stand D6/D8
- ⇒ **INCAS GmbH**  
Halle 3, Stand D2/E3

- ⇒ **INEXSO GmbH**  
Halle 3, Stand G17
- ⇒ **infinIT.cx GmbH**  
Halle 1, Stand A13
- ⇒ **Interact Tele Service AG**  
Halle 2, Stand C5/C7
- ⇒ **Interactions LCC**  
Halle 3, Stand B8
- ⇒ **INTERcept Solutions GmbH**  
Halle 2, Stand B12
- ⇒ **Interflex Datensysteme GmbH**  
Halle 3, Stand H12
- ⇒ **InVision AG**  
Halle 4, Stand LiveCallCenter
- ⇒ **Invitel Unternehmensgruppe**  
Halle 3, Stand J13
- ⇒ **IP Dynamics GmbH**  
Halle 2, Stand C28/D23
- ⇒ **ITyX Solutions AG**  
Halle 2, Stand D1/D3
- ⇒ **Jabra® - GN Audio Germany GmbH**  
Halle 2, Stand C12/C14
- ⇒ **Jacada Inc.**  
Halle 2, Stand B2
- ⇒ **JPL Telecom Limited**  
Halle 3, Stand B24
- ⇒ **jtel GmbH**  
Halle 2, Stand B16
- ⇒ **junokai GmbH**  
Halle 3, Stand H2a
- ⇒ **KAN04U**  
Halle 2, Stand E21
- ⇒ **Kauz Linguistic Technologies**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **KiKxxl GmbH**  
Halle 2, Stand D9/D11
- ⇒ **KMS lighthouse**  
Halle 3, Stand H19
- ⇒ **KNOWINGO B.V.**  
Halle 3, Stand H21
- ⇒ **Konftel AB**  
Halle 2, Stand A22

- ⇒ **koviko GmbH**  
Halle 3, Stand D16/D18
- ⇒ **Kryon Systems**  
Halle 3, Stand G20
- ⇒ **LeadDesk GmbH**  
Halle 2, Stand E15/E17
- ⇒ **Lindenbaum GmbH**  
Halle 3, Stand C8/D6
- ⇒ **LinkThat**  
Halle 3, Stand A6/B5
- ⇒ **LLC "Simply Contact"**  
Halle 2, Stand A21
- ⇒ **Longview Europe GmbH**  
Halle 2, Stand A2
- ⇒ **Loxysoft AB**  
Halle 3, Stand G2
- ⇒ **Luware**  
Halle 3, Stand G12/H11
- ⇒ **MANGO OFFICE GmbH**  
Halle 3, Stand B15
- ⇒ **MessengerPeople GmbH**  
Halle 2, Stand C21
- ⇒ **Mitel Deutschland GmbH**  
Halle 3, Stand J7
- ⇒ **MoBerries GmbH**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **mobileJobs GmbH**  
Halle 2, Stand B24
- ⇒ **MYCOM GmbH**  
Halle 3, Stand E1/E2
- ⇒ **NewVoiceMedia**  
Halle 2, Stand B8/B6a
- ⇒ **Nexacor GmbH**  
Halle 3, Stand A2
- ⇒ **next id GmbH**  
Halle 1, Stand A12
- ⇒ **NFON AG**  
Halle 2, Stand D22/D24
- ⇒ **NICE Systems GmbH**  
Halle 4, Stand A4/B3
- ⇒ **novomind AG**  
Halle 2, Stand D14

- ⇒ **Nuance Communications Germany GmbH**  
Halle 2, Stand D20
- ⇒ **OBI4wan B.V.**  
Halle 2, Stand D22a/E19
- ⇒ **onsoft technologies GmbH**  
Halle 2, Stand B16
- ⇒ **opcyc GmbH**  
Halle 3, Stand G18
- ⇒ **optimise-it GmbH**  
Halle 3, Stand C13a
- ⇒ **opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH**  
Halle 3, Stand B14
- ⇒ **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG**  
Halle 2, Stand B10
- ⇒ **ORG-DELTA GmbH**  
Halle 2, Stand D19
- ⇒ **Ostertag DeTeWe**  
Halle 3, Stand J7
- ⇒ **parlamind GmbH**  
Halle 3, Stand C8/D6
- ⇒ **Pegasystems GmbH**  
Halle 3, Stand A8/B7
- ⇒ **PIDAS AG**  
Halle 2, Stand B23/B25
- ⇒ **Pindrop Security GmbH**  
Halle 3, Stand H1
- ⇒ **plano. Vertrieb GmbH**  
Halle 3, Stand G24
- ⇒ **Plantronics**  
Halle 2, Stand C1
- ⇒ **ProCom-Bestmann**  
Halle 3, Stand E16/F13
- ⇒ **Project Partners Management GmbH**  
Halle 2, Stand B27
- ⇒ **Quality Communications GmbH**  
Halle 3, Stand B14
- ⇒ **questnet GmbH**  
Halle 1, Stand A10
- ⇒ **Randstad Deutschland GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand H15

- ⇒ **ReadSpeaker**  
Halle 3, Stand C24
- ⇒ **red lemon media GmbH**  
Halle 3, Stand C21
- ⇒ **Redwood Technologies GmbH**  
Halle 3, Stand A10/B13
- ⇒ **ROMICO GmbH**  
Halle 3, Stand C18
- ⇒ **SABIO GmbH**  
Halle 1, Stand A4
- ⇒ **SalesRanger GmbH**  
Halle 3, Stand H2
- ⇒ **salesforce.com Germany GmbH**  
Halle 2, Stand C2
- ⇒ **SalesScreen Europe B.V.**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **Schacht Consulting**  
Halle 3, Stand E16/F13
- ⇒ **SemanticEdge GmbH**  
Halle 2, Stand D18
- ⇒ **Sematell GmbH**  
Halle 3, Stand E12/F9
- ⇒ **Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand D4/E5
- ⇒ **ServiceNow**  
Halle 3, Stand E4/F3
- ⇒ **ServiceOcean AG**  
Halle 4, Stand A8
- ⇒ **Serviceware SE**  
Halle 1, Stand A4
- ⇒ **Sikom Software GmbH**  
Halle 4, Stand A10/B7
- ⇒ **SNcom GmbH**  
Halle 2, Stand D18a
- ⇒ **Social Blue**  
Halle 2, Stand E11a
- ⇒ **SoftBCom Berlin GmbH**  
Halle 2, Stand A8
- ⇒ **SOGEDES GmbH**  
Halle 3, Stand E8/F8 und E10/G11
- ⇒ **SOGEDES.DIGITAL AG**  
Halle 3, Stand G7/G9

- ⇒ **solvatio AG**  
Halle 2, Stand D26/D28
- ⇒ **Solvemate GmbH**  
Halle 2, Stand B29
- ⇒ **SOR'UN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş**  
Halle 2, Stand A24
- ⇒ **SPIE**  
Halle 2, Stand A19
- ⇒ **Spitch**  
Halle 2, Stand B14
- ⇒ **STARFACE GmbH**  
Halle 1, Stand A8
- ⇒ **STRÖER Dialog Group GmbH**  
Halle 3, Stand C12/E7
- ⇒ **SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand C6/D5
- ⇒ **Sympalog Voice Solutions GmbH**  
Halle 3, Stand E16/F13
- ⇒ **T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH**  
Halle 3, Stand C4/D3
- ⇒ **TAS AG**  
Halle 2, Stand D10/D12
- ⇒ **TechneValue GmbH**  
Halle 3, Stand G24a
- ⇒ **tecRacer**  
Halle 2, Stand D20a
- ⇒ **telegra GmbH**  
Halle 3, Stand E12/F9
- ⇒ **Telekom Deutschland GmbH**  
Halle 1, Stand A17/A15
- ⇒ **Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V.**  
Halle 2, Stand C5/C7
- ⇒ **TELEMARKT AG**  
Halle 2, Stand D5/D7
- ⇒ **Teleopti**  
Halle 3, Stand F14/G15
- ⇒ **telequest & Internet Solutions GmbH**  
Halle 3, Stand H14
- ⇒ **TeleSys Kommunikationstechnik GmbH**  
Halle 3, Stand G4
- ⇒ **TeleTalk – telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG**  
Halle 1, Stand *TeleTalk*-Demoforum

- ⇒ **Tele'Train**  
Halle 3, Stand C1
- ⇒ **TENIOS GmbH**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **Texas Digital Systems Europe B.V.**  
Halle 3, Stand A1
- ⇒ **the-company.de GmbH & Co. KG**  
Halle 3, Stand J7
- ⇒ **Transcom WorldWide GmbH**  
Halle 3, Stand B4/C5
- ⇒ **ttUnited gmbh**  
Halle 4, Stand B5
- ⇒ **Twilio Germany GmbH**  
Halle 2, Stand C20/C22
- ⇒ **tyntec GmbH**  
Halle 2, Stand A9
- ⇒ **Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG**  
Halle 2, Stand C3
- ⇒ **unymira**  
Halle 3, Stand F4/G5
- ⇒ **Upstream Works Software Ltd.**  
Halle 3, Stand C14/D9
- ⇒ **Verint Systems Ltd.**  
Halle 3, Stand B12
- ⇒ **Verizon**  
Halle 3, Stand C14/D9
- ⇒ **virtualQ GmbH**  
Halle 3, Stand H16/18
- ⇒ **VITAS**  
Halle 2, Stand D30/E27
- ⇒ **Vluent**  
Halle 3, Stand G24a
- ⇒ **Vodafone GmbH**  
Halle 3, Stand D11
- ⇒ **voiXen GmbH**  
Halle 3, Stand H17
- ⇒ **walter services GmbH**  
Halle 3, Stand J11
- ⇒ **WBe AG**  
Halle 2, Stand C24
- ⇒ **Worldline**  
Halle 2, Stand C3
- ⇒ **Xdroid**  
Halle 2, Stand A11
- ⇒ **ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH**  
Halle 3, Stand D17
- ⇒ **Zendesk GmbH**  
Halle 2, Stand C8/C10
- ⇒ **Zoho Corporation Pvt. Ltd.**  
Halle 2, Stand A14

## Die CCW 2019-App VERNETZT – INTERAKTIV – INFORMATIV

Alles was zählt finden Sie auch in unserer **CCW-App**.  
Laden Sie sich jetzt den **kompakten Überblick zur CCW 2019** auf Ihr Smartphone!



## Der Messebeirat – Stay up to date!

„In 2019 brechen wir ein weiteres Jahrzehnt CCW an – das dritte. Gehen uns nun die Themen aus? Definitiv nicht! Die fortschreitende Digitalisierung hält Kundenserviceverantwortliche weiter in Atem und ich nehme immer wieder eine große Verunsicherung wahr ob der Vielfalt der heutigen Lösungen im Kundendialog und der Frage, welche Servicekomponenten in der jeweiligen Situation sinnvoll sind und tatsächlich Mehrwert für den Kunden schaffen. Die CCW bietet hierbei Orientierung und Austausch. Lernen Sie von anderen und teilen Sie Ihre eigenen Erfahrungen - Stay connected!“



**Andreas Bopp**  
InVision AG

„Kommunikation mit Kunden ist ein Bereich, in dem Künstliche Intelligenz schon jetzt sehr sinnvolle Anwendung findet. Damit verbunden ist ein riesiges Potenzial für diejenigen, die sich richtig aufstellen, um zukunftssträchtige Technologien zu implementieren – vor allem durch Sammeln von strukturierten Daten, die der Treibstoff für KI-Lösungen sind. Die CCW ist eines der besten Foren, um sich mit diesen neuen Technologien der Branche vertraut zu machen. Genauso ist die CCW ein hervorragender Ort für uns, um als junges, innovatives Unternehmen neue und bestehende Partner zu treffen.“



**Michael Brehm**  
i2x.ai

„Die CCW ist ein alljährliches Highlight in der Welt der Kundenkontakte. Freuen Sie sich auf nationale und internationale Unternehmen und lassen Sie sich durch Experten und Startups inspirieren. Lernen Sie in einer tollen Atmosphäre neue Leute kennen und treffen Sie alte Bekannte. Zusammen machen wir die Arbeit mit Kunden für ihr Unternehmen innovativer und attraktiver.“



**Steffi Brodkorb**  
VANAD Group

„Keine CCW ist wie die andere – Die Messe hat sich in großen Schritten von einer Veranstaltung für Call-Center-Experten zu einem Must-Go-Termin für alle, die sich für den Kundenservice Ihres Unternehmens verantwortlich fühlen, entwickelt. Das breite Themenspektrum und die Vielfalt der Formate bieten wirklich jedem die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt. Ob Fachabteilung, IT-Spezialisten oder Management – ob E-Commerce Startup, Mittelstand oder Großunternehmen: Jeder findet hier, was er benötigt, um 2019 die richtigen Entscheidungen zu treffen – kompakt und in angenehmer Atmosphäre.“



**Beate Christen-Kaube**  
Genesys

„Die immer stärkere Konsolidierung der Anbieter, die Beschleunigung der Innovationszyklen sowie grundsätzliche Themen, z.B. der Personalsituation oder Veränderung der Services durch die immer tiefere Digitalisierung, machen einen Ort für den internationalen Branchenaustausch mehr denn je erforderlich. Mit der CCW ist ein Platz für diese anspruchsvolle Aufgabe gegeben. Die Pflege und der Ausbau des persönlichen Netzwerks ist ein wichtiger und angenehmer Nebeneffekt.“



**Sebastian de Lanck-Thimm**  
ClientSolutions GmbH

„Die CCW 2019 nicht zu besuchen ist gleich einer Aussage „ich glaube nicht an die Zukunft der digitalen Transformation“. Das Fräulein vom Amt ist längst ersetzt durch einen Mikrochip und viele Kommunikations-Experten weichen einem Bot. Die Anforderungen an schnellere und effizientere Kommunikation steigen täglich. Nirgendwo sonst werden aktuelle Herausforderungen mit alternativen Zukunftsmodellen so intensiv diskutiert wie mit den Experten direkt in Berlin.“



**Guido Teeuwen**  
SYKES Enterprises

„Zu keiner anderen Zeit im Jahr und an keinem anderen Ort findet man einen inspirierenderen Austausch zu Innovationen, zu Bewährtem, zu Entwicklungen und zu maßgeblichen Positionierungen im Kundenservice. Ergänzend zum 'Who is Who' der Branche, zu interessanten Ausstellern und Besuchern liefern passende Vorträge, wertschöpfende Diskussionen und gewinnbringende Lösungen einen wichtigen Beitrag für die Entwicklung des Branchen Know-hows. Auf der CCW kann jeder wichtige Impulse für eine strategische und innovative Entwicklung des Kundenservices finden.“



**Ursula von Hahn**  
Vorwerk Deutschland Stiftung und Co. KG

## Ausstattung

### Akkustik

- ⇒ Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ Jabra® – GN Audio Germany GmbH
- ⇒ JPL Telecom Limited
- ⇒ Konftel AB
- ⇒ ORG-DELTA GmbH
- ⇒ Pindrop Security GmbH
- ⇒ Plantronics
- ⇒ ProCom-Bestmann

### Headsets/Sprechgarnituren

- ⇒ Call Center Service
- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT
- ⇒ Jabra® – GN Audio Germany GmbH
- ⇒ JPL Telecom Limited
- ⇒ Plantronics
- ⇒ ProCom-Bestmann
- ⇒ Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG

### Mobiliar

- ⇒ AkustikTeam GmbH
- ⇒ brainLight GmbH
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ ORG-DELTA GmbH
- ⇒ ProCom-Bestmann

### Raumgestaltung

- ⇒ AkustikTeam GmbH
- ⇒ Condair Systems GmbH
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ ORG-DELTA GmbH
- ⇒ ProCom-Bestmann

### Specials

- ⇒ brainLight GmbH
- ⇒ Condair Systems GmbH
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ Jabra® – GN Audio Germany GmbH
- ⇒ ProCom-Bestmann

## Beratung

### Business Process Outsourcing

- ⇒ aixvox GmbH
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ AZPIRED
- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ comvendo gmbh
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ davero dialog GmbH

- ⇒ DCS Communication Center
- ⇒ fingerhut consulting
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ gobeyond
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ junokai GmbH
- ⇒ LLC "Simply Contact"
- ⇒ opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ Quality Communications GmbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ Schacht Consulting
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ TAS AG
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH
- ⇒ Vluent
- ⇒ ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

### Organisation/Prozesse

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ aixvox GmbH
- ⇒ bfm GmbH
- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ cognesys gmbh
- ⇒ comevis GmbH & Co. KG
- ⇒ comvendo gmbh
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ DDM Consulting Deutschland GmbH
- ⇒ different4U – eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ estos GmbH
- ⇒ fingerhut consulting
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ getaline GmbH
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ gobeyond
- ⇒ Grutzeck-Software GmbH
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ Interflex Datensysteme GmbH
- ⇒ junokai GmbH
- ⇒ KANO4U
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ LLC "Simply Contact"
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- ⇒ Ostertag DeTeWe

- ⇒ PIDAS AG
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ Schacht Consulting
- ⇒ SemanticEdge GmbH
- ⇒ SPIE
- ⇒ TAS AG
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ tecRacer
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ Vluent
- ⇒ ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

### Specials

- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ aixvox GmbH
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ fingerhut consulting
- ⇒ I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ junokai GmbH
- ⇒ KANO4U
- ⇒ ORG-DELTA GmbH
- ⇒ ProCom-Bestmann
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ Schacht Consulting
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ Vluent

## Controlling

### Business Intelligence

- ⇒ authensis AG
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Calabrio
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ Fujitsu
- ⇒ gobeyond
- ⇒ i2x
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ SNcom GmbH
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ SPIE
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ Vluent
- ⇒ Xdroid

### Quality Monitoring

- ⇒ AC Consulting GmbH
- ⇒ AC Süppmayer GmbH
- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ botconnect
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ Calabrio
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ Dialoga
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ gominga eService GmbH
- ⇒ Hipercom Customer Communication GmbH
- ⇒ i2x
- ⇒ KANO4U
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ MANGO OFFICE GmbH
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ onsoft technologies GmbH
- ⇒ opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- ⇒ ROMICO GmbH
- ⇒ SalesRanger GmbH
- ⇒ SalesScreen Europe
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ TeleTrain
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ ttUnited gmbh
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ voiXen GmbH
- ⇒ Xdroid

### Speech Analytics

- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ AC Consulting GmbH
- ⇒ AC Süppmayer GmbH
- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ Calabrio
- ⇒ CCR
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ Dialoga



- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ gobeyond
- ⇒ i2x
- ⇒ junokai GmbH
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ onsoft technologies GmbH
- ⇒ opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- ⇒ Pindrop Security GmbH
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ SalesRanger GmbH
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ Spitch
- ⇒ TeleTrain
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ voiXen GmbH
- ⇒ Xdroid

#### Sprachaufzeichnung

- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ AC Consulting GmbH
- ⇒ AC Süppmayer GmbH
- ⇒ Altitude Software S.L
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ authensis AG
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ BlueJeans
- ⇒ Calabrio
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ Dialoga
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ Ferrari electronic AG
- ⇒ i2x
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ Konftel AB
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ Luware
- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ onsoft technologies GmbH
- ⇒ opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- ⇒ SNcom GmbH

- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ TeleTrain
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ Verizon
- ⇒ VITAS
- ⇒ voiXen GmbH

#### Specials

- ⇒ Calabrio
- ⇒ Call Center Service
- ⇒ Hallo Fräulein!
- ⇒ I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH
- ⇒ Solvemate GmbH

### Dialog-Dienstleister

#### Fulfillment Service, Logistik

- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ comvendo gmbh
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ Händlerbund/telbes
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe
- ⇒ LLC "Simply Contact"
- ⇒ Spitch
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH

#### Mobile Services

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ estos GmbH
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ Hallo Fräulein!
- ⇒ Händlerbund/telbes
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ LLC "Simply Contact"
- ⇒ salesforce.com Germany GmbH

#### Multilinguales CC

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ AC Consulting GmbH
- ⇒ AC Süppmayer GmbH
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ Arvato CRM Solutions
- ⇒ AZPIRED
- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ DCS Communication Center
- ⇒ Euro Union Assistance GmbH
- ⇒ getaline GmbH
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ Händlerbund/telbes

- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe
- ⇒ KiKxxl GmbH
- ⇒ LLC "Simply Contact"
- ⇒ SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG
- ⇒ TAS AG
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
- ⇒ TELEMARKE AG
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH
- ⇒ walter services GmbH

#### Offshoring

- ⇒ AZPIRED
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ LLC "Simply Contact"

#### Telemarketing

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ AC Consulting GmbH
- ⇒ AC Süppmayer GmbH
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ AZPIRED
- ⇒ BlueJeans
- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ CHO-TIME GmbH
- ⇒ comvendo gmbh
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ gevekom GmbH
- ⇒ Händlerbund/telbes
- ⇒ Hello You AG
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe
- ⇒ KiKxxl GmbH
- ⇒ LLC "Simply Contact"
- ⇒ opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- ⇒ red lemon media GmbH
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
- ⇒ TELEMARKE AG
- ⇒ walter services GmbH

#### Social Media

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ AZPIRED
- ⇒ Callways Call Center GmbH
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ comvendo gmbh
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ Euro Union Assistance GmbH
- ⇒ getaline GmbH

- ⇒ gobeyond
- ⇒ gominga eService GmbH
- ⇒ Händlerbund/telbes
- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe
- ⇒ KiKxxl GmbH
- ⇒ salesforce.com Germany GmbH
- ⇒ Social Blue
- ⇒ SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH

#### Virtuelles CC

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ AZPIRED
- ⇒ COM plan + service GmbH
- ⇒ DCS Communication Center
- ⇒ Euro Union Assistance GmbH
- ⇒ Five9
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ Vodafone GmbH

#### Work@home

- ⇒ 11880 Solutions AG
- ⇒ BlueJeans
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ estos GmbH
- ⇒ salesforce.com Germany GmbH
- ⇒ SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG
- ⇒ walter services GmbH

#### Specials

- ⇒ comevis GmbH & Co. KG
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ Händlerbund/telbes
- ⇒ Hello You AG
- ⇒ Interact Teleservice AG
- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ TELEMARKE AG

### Dialogkanäle

#### ACD

- ⇒ 1&1 Versatel Deutschland GmbH
- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ authensis AG
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ Bucher + Suter AG

- ⇒ byon gmbh
- ⇒ CASERIS GmbH
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ COM plan + service GmbH
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ CYARA
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ dialfire
- ⇒ Dialoga
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ Evolve IP
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ Five9
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ LinkThat
- ⇒ Luware
- ⇒ MANGO OFFICE GmbH
- ⇒ Nexacor GmbH
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ questnet GmbH
- ⇒ ROMICO GmbH
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ SNcom GmbH
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ telegra GmbH
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ Twilio Germany GmbH
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG
- ⇒ Verizon
- ⇒ virtualQ GmbH
- ⇒ Vodafone GmbH
- ⇒ WBe AG

**Chat, Video**

- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ 7twenty
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ Arvato CRM Solutions
- ⇒ authensis AG
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ BlueJeans
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ botconnect
- ⇒ CASERIS GmbH

- ⇒ CCR
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Chatvisor GmbH
- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ cognesys gmbh
- ⇒ comvendo gmbh
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ CYARA
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ estos GmbH
- ⇒ Fujitsu
- ⇒ guuru AG
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ Inbenta
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ ITyX Solutions AG
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ Konftel AB
- ⇒ Luware
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ Solvemate GmbH
- ⇒ SOR'UN BILGI TEKNOLOJILERI A.Ş
- ⇒ SPIE
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ TAS AG
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH
- ⇒ Twilio Germany GmbH
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG
- ⇒ Upstream Works Software Ltd.
- ⇒ Verizon
- ⇒ VITAS
- ⇒ WBe AG

**Dialer**

- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ 7twenty
- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ aircall
- ⇒ Altitude Software S.L
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ authensis AG
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ byon gmbh
- ⇒ CCR
- ⇒ CHO-TIME GmbH
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ dialfire
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ Five9
- ⇒ Hallo Fräulein!
- ⇒ Hello You AG
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ LeadDesk GmbH
- ⇒ MANGO OFFICE GmbH
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ ttUnited gmbh
- ⇒ Vodafone GmbH

**E-Mail Marketing, E-Mail Management**

- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ CASERIS GmbH
- ⇒ CHO-TIME GmbH
- ⇒ cognesys gmbh
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ dialfire
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ Inbenta
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ ITyX Solutions AG
- ⇒ novomind AG
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ PIDAS AG

- ⇒ red lemon media GmbH
- ⇒ Sematell GmbH
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ TAS AG
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG

**Multi-, Omnichannel-Lösungen**

- ⇒ 1&1 Versatel Deutschland GmbH
- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ 7twenty
- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH
- ⇒ Altitude Software S.L
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ Arvato CRM Solutions
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ authensis AG
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ botconnect
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ Bucher + Suter AG
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ byon gmbh
- ⇒ CASERIS GmbH
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ CCR
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Chatvisor GmbH
- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ CM.com
- ⇒ Com plan + service GmbH
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ CYARA
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ DDM Consulting Deutschland GmbH
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ Dialoga
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ estos GmbH

- ⇒ Evolve IP
- ⇒ Ferrari electronic AG
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ Five9
- ⇒ Frings Informatic Solutions GmbH
- ⇒ Fujitsu
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ getaline GmbH
- ⇒ gobeyond
- ⇒ gominga eService GmbH
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ Inbenta
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ Interactions LLC
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ ITyX Solutions AG
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ LeadDesk GmbH
- ⇒ Luware
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ NFON AG
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ PIDAS AG
- ⇒ Quality Communications GmbH
- ⇒ questnet GmbH
- ⇒ Redwood Technologies GmbH
- ⇒ salesforce.com Germany GmbH
- ⇒ SemanticEdge GmbH
- ⇒ Sematell GmbH
- ⇒ ServiceOcean AG
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ SNcom GmbH
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ Solvemate GmbH
- ⇒ SOR'UN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş
- ⇒ SPIE
- ⇒ Spitch
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ TAS AG
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ telegra GmbH

- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ Teleopti
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH
- ⇒ Twilio Germany GmbH
- ⇒ tyntec GmbH
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG
- ⇒ unymira
- ⇒ Upstream Works Software Ltd.
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ Verizon
- ⇒ virtualQ GmbH
- ⇒ VITAS
- ⇒ Vodafone GmbH
- ⇒ WBe AG
- ⇒ ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

#### Self Service

- ⇒ 7twenty
- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ Altitude Software S.L
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ cognesys gmbh
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ dialfire
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ Evolve IP
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ Inbenta
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ Interactions LLC
- ⇒ Interflex Datensysteme GmbH
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH

- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ novomind AG
- ⇒ PIDAS AG
- ⇒ SABIO GmbH
- ⇒ SemanticEdge GmbH
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ Solvemate GmbH
- ⇒ Spitch
- ⇒ tecRacer
- ⇒ Teleopti
- ⇒ Twilio Germany GmbH
- ⇒ unymira
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

#### Smartphone Apps

- ⇒ aircall
- ⇒ BlueJeans
- ⇒ CASERIS GmbH
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ ITyX Solutions AG
- ⇒ Konftel AB
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ SalesScreen Europe
- ⇒ ServiceOcean AG
- ⇒ Spitch
- ⇒ Teleopti
- ⇒ virtualQ GmbH

#### Social Media

- ⇒ 7twenty
- ⇒ AMEVIDA SE
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ byon gmbh
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Chatvisor GmbH
- ⇒ CHO-TIME GmbH
- ⇒ cognesys gmbh
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ Evolve IP
- ⇒ gominga eService GmbH
- ⇒ Hello You AG
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ Interactions LLC
- ⇒ junokai GmbH

- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ Sematell GmbH
- ⇒ Social Blue
- ⇒ SOR'UN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ TAS AG
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH
- ⇒ Teleopti
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH
- ⇒ unymira

#### Sprachportale, IVR

- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ aircall
- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ CASERIS GmbH
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ COM plan + service GmbH
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ Evolve IP
- ⇒ Five9
- ⇒ Hallo Fräulein!
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ Interactions LLC
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ jtel GmbH
- ⇒ LeadDesk GmbH
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ Luware
- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ questnet GmbH
- ⇒ Redwood Technologies GmbH
- ⇒ SemanticEdge GmbH
- ⇒ ServiceOcean AG

- ⇒ SNcom GmbH
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ SPIE
- ⇒ Spitch
- ⇒ Sympalog Voice Solutions GmbH
- ⇒ tecRacer
- ⇒ telegra GmbH
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ Twilio Germany GmbH
- ⇒ tyntec GmbH
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG
- ⇒ virtualQ GmbH
- ⇒ VITAS
- ⇒ Vodafone GmbH
- ⇒ WBe AG

#### Specials

- ⇒ aixvox GmbH
- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ Conver GmbH
- ⇒ Cooper Advertising GmbH
- ⇒ Hello You AG
- ⇒ SalesRanger GmbH

### HR

#### BGM

- ⇒ AkustikTeam GmbH
- ⇒ bfm GmbH
- ⇒ brainLight GmbH
- ⇒ different4U - eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG

#### eLearning

- ⇒ bfm GmbH
- ⇒ different4U - eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ Effektive Kundenbetreuung
- ⇒ InVision AG
- ⇒ KNOWINGO B.V.
- ⇒ koviko GmbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ SalesRanger GmbH
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ TeleTrain

#### Personal-Dienstleister, -beratung

- ⇒ different4U - eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ diwa Personalservice GmbH
- ⇒ fingerhut consulting
- ⇒ INTERcept Solutions GmbH
- ⇒ koviko GmbH

- ⇒ MoBerries GmbH
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG

#### Qualifizierung, Training

- ⇒ bfm GmbH
- ⇒ different4U - eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ Effektive Kundenbetreuung
- ⇒ fingerhut consulting
- ⇒ getaline GmbH
- ⇒ gobeyond
- ⇒ Hipercom Customer Communication GmbH
- ⇒ I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH
- ⇒ InVision AG
- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe
- ⇒ KANO4U
- ⇒ KNOWINGO B.V.
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ SalesRanger GmbH
- ⇒ Vluent

#### Recruiting

- ⇒ BlueJeans
- ⇒ different4U - eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ diwa Personalservice GmbH
- ⇒ MoBerries GmbH
- ⇒ mobileJobs GmbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG

#### Zertifizierung

- ⇒ InVision AG

#### Specials

- ⇒ bfm GmbH
- ⇒ Effektive Kundenbetreuung
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH
- ⇒ I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH
- ⇒ MoBerries GmbH
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG

### Software-Lösungen

#### Chatbots

- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ 7twenty
- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ Altitude Software S.L
- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ Arvato CRM Solutions
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ botconnect
- ⇒ Bucher + Suter AG
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ CCR
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Chatvisor GmbH

- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ cognesys gmbh
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG
- ⇒ CYARA
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ Fujitsu
- ⇒ guuru AG
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ Inbenta
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ Interactions LLC
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ ITyX Solutions AG
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ Kauz Linguistic Technologies
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ LinkThat
- ⇒ Luware
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ MoBerries GmbH
- ⇒ novomind AG
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ PIDAS AG
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ SemanticEdge GmbH
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ Solvemate GmbH
- ⇒ SOR'UN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ Sympalog Voice Solutions GmbH
- ⇒ tecRacer
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ Twilio Germany GmbH
- ⇒ unymira
- ⇒ VITAS
- ⇒ Zendesk GmbH

#### Cloud Services

- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH
- ⇒ Altitude Software S.L

- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Blue Call AG
- ⇒ BlueJeans
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ Bucher + Suter AG
- ⇒ byon gmbh
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ CCR
- ⇒ Chatvisor GmbH
- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ CM.com
- ⇒ CYARA
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ dialfire
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ DIPRO Informationsmanagement GmbH
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH
- ⇒ Enghouse AG
- ⇒ Evolve IP
- ⇒ Five9
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ Frings Informatic Solutions GmbH
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ guuru AG
- ⇒ Hallo Fräulein!
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ INTERcept Solutions GmbH
- ⇒ InVision AG
- ⇒ i2x
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ LeadDesk GmbH
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ LinkThat
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ Luware
- ⇒ MANGO OFFICE GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH
- ⇒ Nexacor GmbH
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ onsoft technologies GmbH
- ⇒ opcyc GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ Ostertag DeTeWe
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ Plantronics
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ Redwood Technologies GmbH

- ⇒ SABIO GmbH
- ⇒ SalesScreen Europe
- ⇒ ServiceOcean AG
- ⇒ Serviceware SE
- ⇒ SNcom GmbH
- ⇒ Solvemate GmbH
- ⇒ SPIE
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ tecRacer
- ⇒ telegra GmbH
- ⇒ Teleopti
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ tyntec GmbH
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG
- ⇒ unymira
- ⇒ Verizon
- ⇒ virtualQ GmbH
- ⇒ VITAS
- ⇒ Vodafone GmbH
- ⇒ Zendesk GmbH

**CRM Software**

- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH
- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ botconnect
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ Chatvisor GmbH
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ dialfire
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ Frings Informatic Solutions GmbH
- ⇒ gominga eService GmbH
- ⇒ Grutzeck-Software GmbH
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ INCAS GmbH
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH
- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ salesforce.com Deutschland GmbH
- ⇒ Serviceware SE
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ ttUnited GmbH
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

**Customer Experience Management**

- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ aircall
- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH

- ⇒ Altitude Software S.L
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD
- ⇒ CCR
- ⇒ Chatvisor GmbH
- ⇒ CYARA
- ⇒ daverio dialog GmbH
- ⇒ DDM Consulting Deutschland GmbH
- ⇒ Diabolocom
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ gominga eService GmbH
- ⇒ Grutzeck-Software GmbH
- ⇒ guuru AG
- ⇒ Hipercom Customer Communication GmbH
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ INEXSO GmbH
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ KANO4U
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ NFOON AG
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ optimise-it GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ PIDAS AG
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ SABIO GmbH
- ⇒ ServiceOcean AG
- ⇒ Sikom Software GmbH
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ SOR'UN BILGI TEKNOLOJILERI A.Ş
- ⇒ TeleTrain
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ Transcom Worldwide GmbH
- ⇒ Upstream Works Software Ltd.
- ⇒ Verizon
- ⇒ virtualQ GmbH
- ⇒ Zendesk GmbH
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

**Künstliche Intelligenz**

- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG
- ⇒ Aaron.ai
- ⇒ AI by virtualQ
- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ Arvato CRM Solutions

- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ Bold360 by LogMeIn
- ⇒ botconnect
- ⇒ Calabrio
- ⇒ Chatlayer
- ⇒ Cisco Systems GmbH
- ⇒ cognesys GmbH
- ⇒ Competence Call Center (CCC)
- ⇒ CreaLog GmbH
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH
- ⇒ CYARA
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ Dialoga
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG
- ⇒ dtms GmbH
- ⇒ e-bot7 GmbH
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH
- ⇒ FIEBIG GmbH
- ⇒ FLX Solutions
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ Fujitsu
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ guuru AG
- ⇒ Inbenta
- ⇒ infinIT.cx GmbH
- ⇒ Interactions LLC
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ iTyX Solutions AG
- ⇒ i2x
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ Kaus Linguistic Technologies
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ KNOWINGO B.V.
- ⇒ Kryon Systems
- ⇒ LinkThat
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ MoBerries GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH
- ⇒ next id GmbH
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ OBI4wan B.V.
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ PIDAS AG
- ⇒ Pindrop Security GmbH
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ SalesRanger GmbH

- ⇒ salesforce.com Germany GmbH
- ⇒ Schacht Consulting
- ⇒ SemanticEdge GmbH
- ⇒ Sematell GmbH
- ⇒ ServiceOcean AG
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ solvatio AG
- ⇒ Solvemate GmbH
- ⇒ SOR'UN BILGI TEKNOLOJILERI A.Ş
- ⇒ SPIE
- ⇒ Spitch
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH
- ⇒ tecRacer
- ⇒ telegra GmbH
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ unymira
- ⇒ virtualQ GmbH
- ⇒ VITAS
- ⇒ voiXen GmbH
- ⇒ Xdroid
- ⇒ Zendesk GmbH
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

**Mobile Services**

- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH
- ⇒ CM.com
- ⇒ different4U - eine Marke vom CC-CLUB
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ iAdvize GmbH
- ⇒ InVision AG
- ⇒ IP Dynamics GmbH
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ KNOWINGO B.V.
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ MessengerPeople GmbH
- ⇒ MYCOM GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ Ostertag DeTeWe
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ SalesScreen Europe
- ⇒ Serviceware SE
- ⇒ SOR'UN BILGI TEKNOLOJILERI A.Ş
- ⇒ Sympalog Voice Solutions GmbH
- ⇒ Teleopti
- ⇒ tyntec GmbH
- ⇒ Zendesk GmbH

**Wissensmanagement**

- ⇒ Aristech GmbH
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ Cisco Systems GmbH

- ⇒ davero dialog GmbH
- ⇒ DEEPSEARCH GmbH
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ Freshworks GmbH
- ⇒ Inbenta
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ KNOWINGO B.V.
- ⇒ koviko GmbH
- ⇒ Ostertag DeTeWe
- ⇒ SABIO GmbH
- ⇒ SalesRanger GmbH
- ⇒ SalesScreen Europe
- ⇒ Serviceware SE
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG
- ⇒ TeleTrain
- ⇒ unymira
- ⇒ Upstream Works Software Ltd.
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ Zendesk GmbH
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

**Workflow Management**

- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH
- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ dialfire
- ⇒ ITyX Solutions AG
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ koviko GmbH
- ⇒ Kryon Systems
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ Ostertag DeTeWe
- ⇒ parlamind GmbH
- ⇒ Pegasystems GmbH
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ salesforce.com Germany GmbH
- ⇒ Sematell GmbH
- ⇒ Serviceware SE
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
- ⇒ Zendesk GmbH
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

**Workforce Management**

- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ Aspect Software GmbH
- ⇒ Bulb Technologies
- ⇒ Calabrio
- ⇒ DIPRO Informationsmanagement GmbH

- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH
- ⇒ INTERcept Solutions GmbH
- ⇒ Interflex Datensysteme GmbH
- ⇒ InVision AG
- ⇒ i2x
- ⇒ junokai GmbH
- ⇒ KMS lighthouse
- ⇒ LinkThat
- ⇒ Longview Europe GmbH
- ⇒ Loxyssoft AB
- ⇒ NICE Systems GmbH
- ⇒ opcyx GmbH
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH
- ⇒ Project Partners Management GmbH
- ⇒ SalesScreen Europe
- ⇒ ServiceOcean AG
- ⇒ Serviceware SE
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH
- ⇒ SOGEDES GmbH
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH
- ⇒ Teleopti
- ⇒ TeleTrain
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V.
- ⇒ Verint Systems Ltd.
- ⇒ Vluent

**Specials**

- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ Call Center Service
- ⇒ comevis GmbH & Co. KG
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ Hello You AG
- ⇒ Jacada Inc.
- ⇒ Kryon Systems
- ⇒ Pindrop Security GmbH
- ⇒ ReadSpeaker
- ⇒ Schacht Consulting

**TK****CTI**

- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ aircall
- ⇒ aixvox GmbH
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ authensis AG
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH
- ⇒ botconnect
- ⇒ Bucher + Suter AG
- ⇒ CASERIS GmbH
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ COM plan + service GmbH
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG
- ⇒ CT Technologies Inc.
- ⇒ Deutsche Telefon Standard AG

- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ estos GmbH
- ⇒ Five9
- ⇒ Frings Informatic Solutions GmbH
- ⇒ LinkThat
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ NewVoiceMedia
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH
- ⇒ ROMICO GmbH
- ⇒ STARFACE GmbH
- ⇒ TechneValue GmbH
- ⇒ telegra GmbH
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ WBe AG
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd.

**Telefonanlagen**

- ⇒ 7twenty
- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ aircall
- ⇒ aixvox GmbH
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ Bucher + Suter AG
- ⇒ byon gmbh
- ⇒ Com plan + service GmbH
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ Deutsche Telefon Standard AG
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ getaline GmbH
- ⇒ JPL Telecom Limited
- ⇒ MANGO OFFICE GmbH
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ Nexacor GmbH
- ⇒ NFON AG
- ⇒ Ostertag DeTeWe
- ⇒ Redwood Technologies GmbH
- ⇒ SNcom GmbH
- ⇒ STARFACE GmbH
- ⇒ tecRacer
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
- ⇒ the-company.de GmbH & Co. KG
- ⇒ Vodafone GmbH
- ⇒ WBe AG

**VoiP**

- ⇒ 1&1 Versatel Deutschland GmbH
- ⇒ absolute.contacts GmbH
- ⇒ aircall
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG
- ⇒ Bucher + Suter AG

- ⇒ byon gmbh
- ⇒ CCT Deutschland GmbH
- ⇒ CM.com
- ⇒ COM plan + service GmbH
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
- ⇒ Deutsche Telefon Standard AG
- ⇒ Dialoga
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH
- ⇒ Enterprise Communications GmbH
- ⇒ Evolve IP
- ⇒ Ferrari electronic AG
- ⇒ Frings Informatic Solutions GmbH
- ⇒ Hallo Fräulein!
- ⇒ JPL Telecom Limited
- ⇒ Konftel AB
- ⇒ Lindenbaum GmbH
- ⇒ LinkThat
- ⇒ MANGO OFFICE GmbH
- ⇒ Mitel Deutschland GmbH
- ⇒ Nexacor GmbH
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- ⇒ Ostertag DeTeWe
- ⇒ STARFACE GmbH
- ⇒ telegra GmbH
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
- ⇒ TENIOS GmbH
- ⇒ Verizon
- ⇒ WBe AG

**Specials**

- ⇒ ASC Technologies AG
- ⇒ aurenz GmbH
- ⇒ estos GmbH
- ⇒ Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT in Oldenburg
- ⇒ JPL Telecom Limited
- ⇒ Konftel AB
- ⇒ ProCom-Bestmann
- ⇒ telequest & Internet Solutions GmbH
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH

**Vereinigungen/Medien****Verbände**

- ⇒ Call Center Verband Deutschland e.V.
- ⇒ Contact-Center-Network e.V.
- ⇒ DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.
- ⇒ Händlerbund/telbes
- ⇒ Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V.

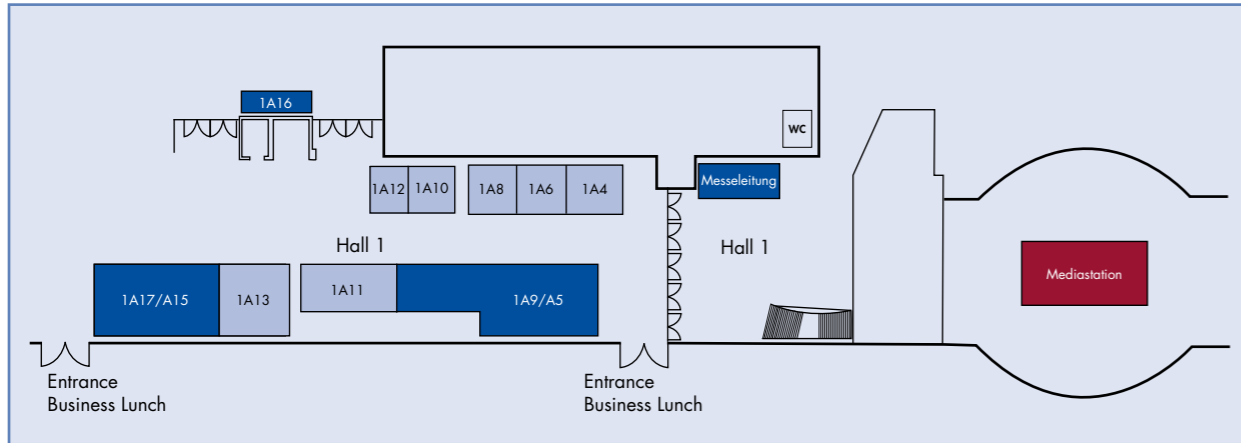
**Verlage**

- ⇒ CallCenterProfi

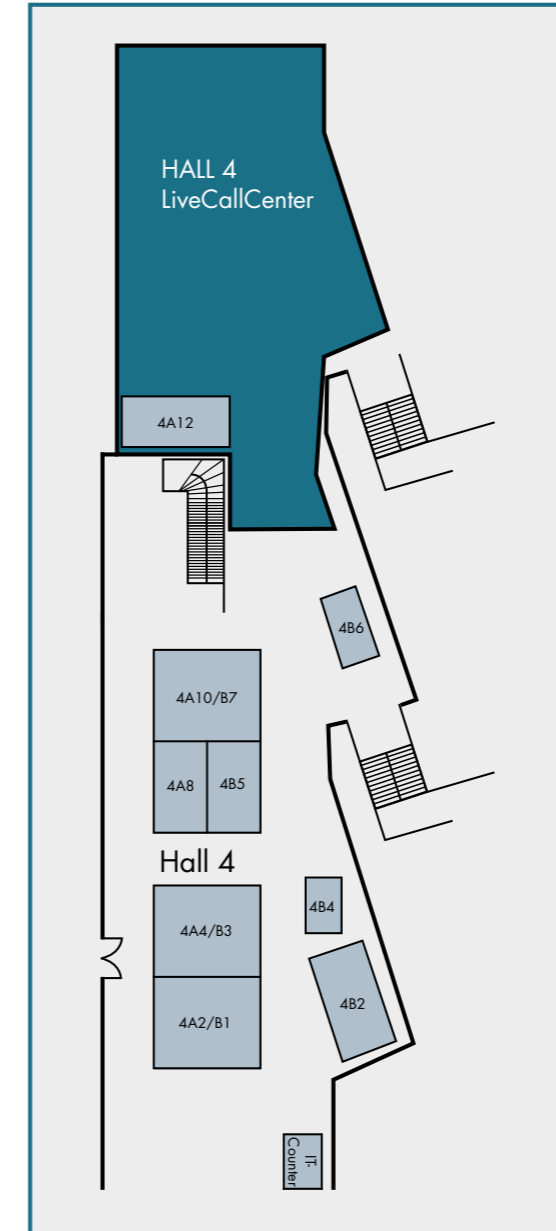
**Wirtschaftsförderung**

- ⇒ SalesScreen Europe

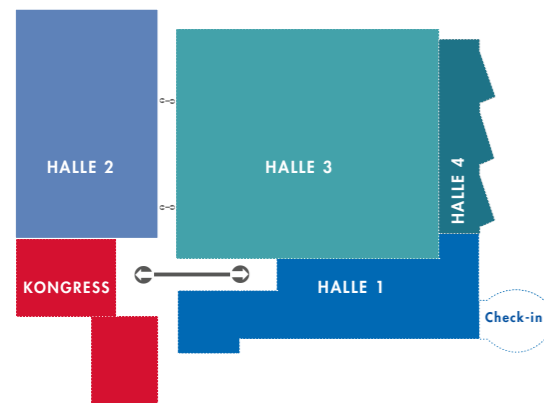
# Halle 1



# Halle 4



## Übersichts-Plan



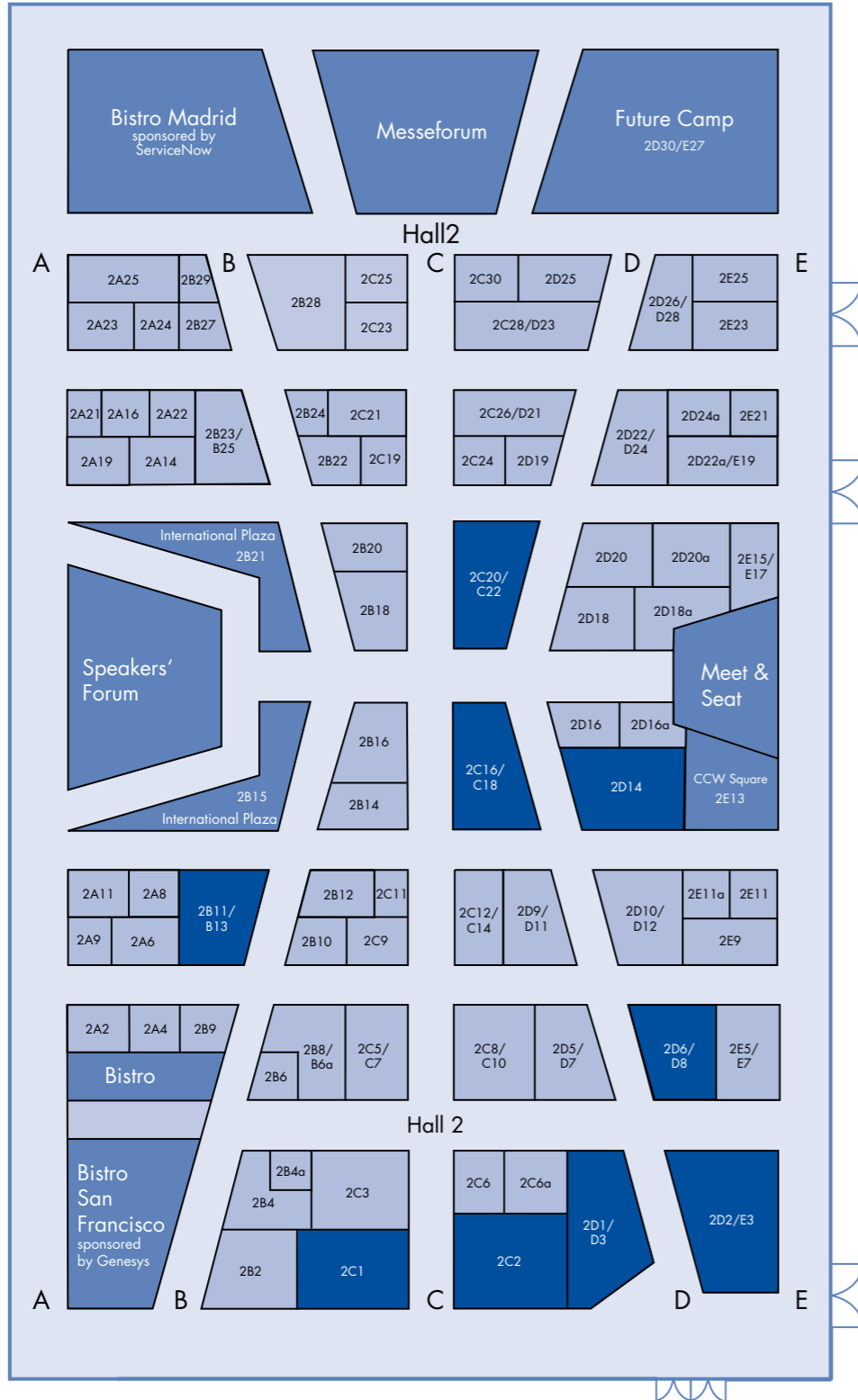
### Die Aussteller in Halle 1

- ⇒ Aspect Software GmbH A11
- ⇒ Competence Call Center (CCC) A16/A18
- ⇒ DCS Communication Center A6
- ⇒ Genesys Telecommunications Laboratories GmbH A9/A5
- ⇒ infinIT.cx GmbH A13
- ⇒ next id GmbH A12
- ⇒ questnet GmbH A10
- ⇒ SABIO GmbH A4
- ⇒ STARFACE GmbH A8
- ⇒ Telekom Deutschland GmbH A17/A15

### Die Aussteller in Halle 4

- ⇒ aixvox GmbH B6
- ⇒ AMEVIDA SE A2/B1
- ⇒ bfgm GmbH B2
- ⇒ comevis GmbH & Co. KG B4
- ⇒ HCD Planungsgesellschaft mbH A12
- ⇒ NICE Systems GmbH A4/B3
- ⇒ ServiceOcean AG A8
- ⇒ Sikom Software GmbH A10/B7
- ⇒ ttUnited gmbh B5

# Halle 2

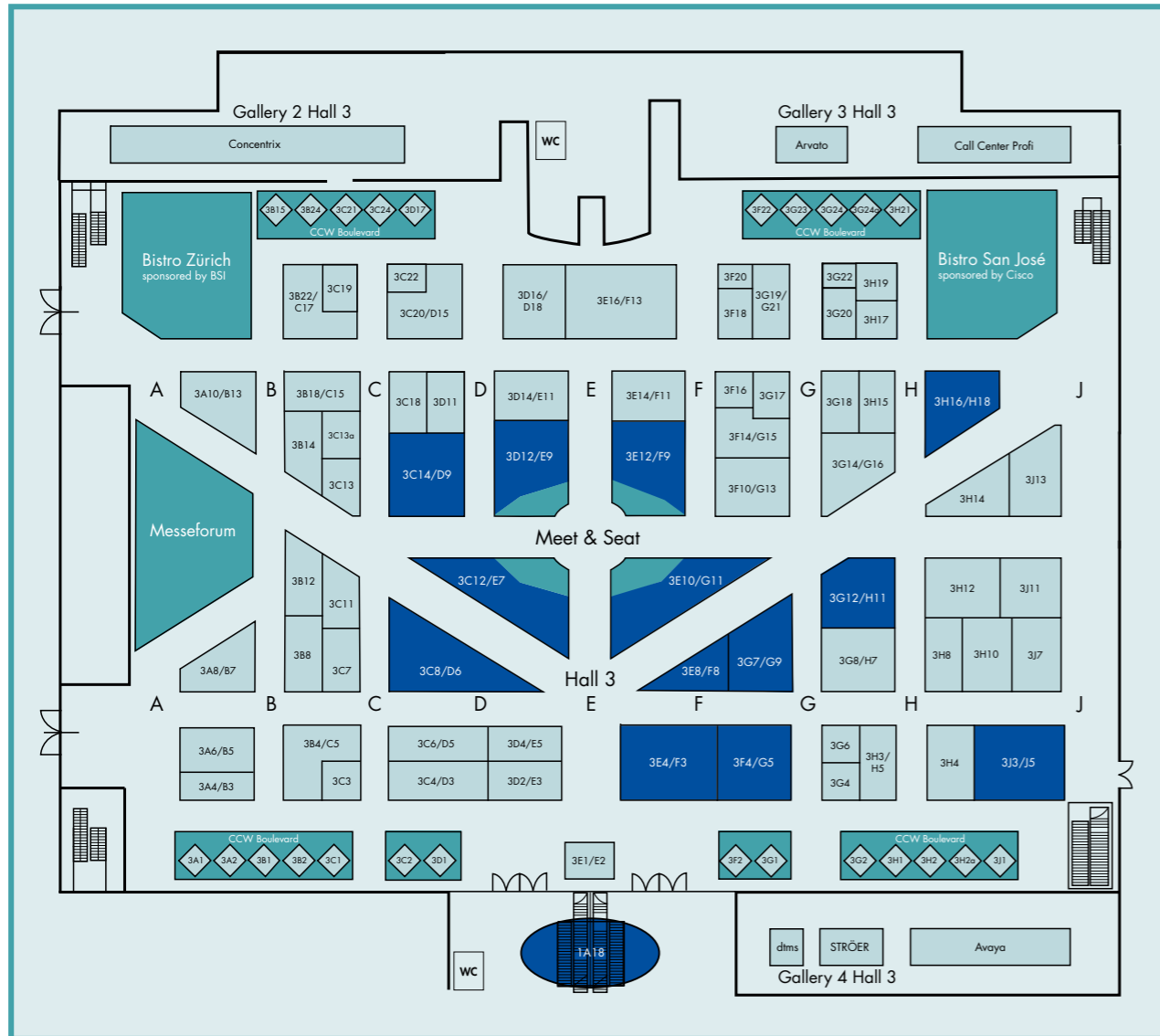


## Die Aussteller in Halle 2

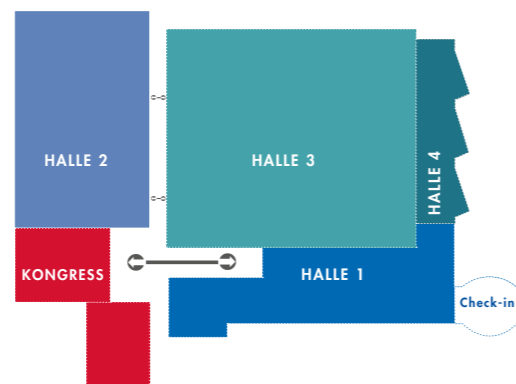
- ⇒ Aaron.ai D30/E27
- ⇒ aircall D16a
- ⇒ AkustikTeam GmbH C6a
- ⇒ Aristech GmbH D30/E27
- ⇒ AZPIRED A23
- ⇒ Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH E13
- ⇒ Blue Call AG D24a
- ⇒ BlueJeans E13
- ⇒ Bold360 by LogMeIn E5/E7
- ⇒ botconnect D30/E27
- ⇒ brainLight GmbH A25
- ⇒ Bulb Technologies E23
- ⇒ byon gmbh C9
- ⇒ Call Center Service A6
- ⇒ CCR B20
- ⇒ Chatlayer D30/E27
- ⇒ Chatvisor GmbH E13
- ⇒ cognesys gmbh B22
- ⇒ COM plan + service GmbH C26/D21
- ⇒ comvendo gmbh C16/C18
- ⇒ Contone GmbH & Co. KG B4a
- ⇒ Cooper Advertising GmbH B9
- ⇒ Culinar Oy E13
- ⇒ davero dialog GmbH B2
- ⇒ Diabolocom C6
- ⇒ Dimension Data Germany AG & Co. KG B18
- ⇒ e-bot7 GmbH D16
- ⇒ Effektive Kundenbetreuung A6a
- ⇒ EML European Media Laboratory GmbH C19
- ⇒ Enghouse AG B23/B25
- ⇒ estos GmbH A22
- ⇒ Euro Union Assistance GmbH D25
- ⇒ Evolve IP A16
- ⇒ Ferrari electronic AG B6
- ⇒ Five9 B21
- ⇒ FLX Solutions B4
- ⇒ Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT in Oldenburg C11
- ⇒ Freshworks GmbH D2/E3
- ⇒ gevekom GmbH B11/B13
- ⇒ gobeyond A4
- ⇒ gominga eServices GmbH D30/E27
- ⇒ guuru AG E25
- ⇒ Hallo Fräulein! E11
- ⇒ Händlerbund/telbes B28
- ⇒ Hello You AG B15
- ⇒ i2x E9
- ⇒ iAdvize GmbH C30
- ⇒ Inbenta D6/D8
- ⇒ INTERcept Solutions GmbH B12
- ⇒ IP Dynamics GmbH C28/D23
- ⇒ ITyX Solutions AG D1/D3
- ⇒ Jabra® - GN Audio Germany GmbH C12/C14
- ⇒ jtel GmbH B16
- ⇒ KANO4U E21
- ⇒ Kauz Linguistic Technologies D30/E27
- ⇒ KiKxxl GmbH D9/D11
- ⇒ LeadDesk GmbH E15/E17
- ⇒ LLC "Simply Contact" A21
- ⇒ Longview Europe GmbH A2
- ⇒ MessengerPeople GmbH C21
- ⇒ MoBerries GmbH D30/E27
- ⇒ mobileJobs GmbH B24
- ⇒ NewVoiceMedia B8/B6a
- ⇒ NFON AG D22/D24
- ⇒ novomind AG D14
- ⇒ Nuance Communications Germany GmbH D20
- ⇒ OBI4wan B.V. D22a/E19
- ⇒ onsoft technologies GmbH B16
- ⇒ ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG B10
- ⇒ ORG-DELTA GmbH D19
- ⇒ Plantronics C1
- ⇒ Project Partners Management GmbH B27
- ⇒ salesforce.com Germany GmbH C2
- ⇒ SalesScreen Europe D30/E27
- ⇒ SemanticEdge GmbH D18
- ⇒ SNcom GmbH D18a
- ⇒ Social Blue E11a
- ⇒ SoftBCom Berlin GmbH A8
- ⇒ solvatio AG D26/D28
- ⇒ Solvemate GmbH B29
- ⇒ SOR'UN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş A24
- ⇒ SPIE A19
- ⇒ Spitch B14
- ⇒ TAS AG D10/D12
- ⇒ tecRacer D20a
- ⇒ Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V. C5/C7
- ⇒ TELEMARKE AG D5/D7
- ⇒ TENIOS GmbH D30/E27
- ⇒ Twilio Germany GmbH C20/C22
- ⇒ tyntec GmbH A9
- ⇒ Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG C3
- ⇒ VITAS D30/E27
- ⇒ WBe AG C24
- ⇒ Xdroid A11
- ⇒ Zendesk C8/C10
- ⇒ Zoho Corporation Pvt. Ltd. A14



# Halle 3



## Übersichts-Plan



## Die Aussteller in Halle 3

- ⇒ 1&1 Versatel Deutschland GmbH D12/E9
- ⇒ 4Com GmbH & Co. KG C8/D6
- ⇒ 7twenty G22
- ⇒ absolute.contacts GmbH C13
- ⇒ AC Consulting GmbH C2
- ⇒ AC Süppmayer GmbH D1
- ⇒ ALAN SYSTEMS GmbH F22
- ⇒ Altitude Software S.L A4/B3
- ⇒ AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG F2
- ⇒ Arvato CRM Solutions F10/G13
- ⇒ ASC Technologies AG G19/G21
- ⇒ authensis AG E16/F13
- ⇒ Avaya GmbH & Co. KG J3/J5
- ⇒ BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH C7
- ⇒ BSI Business Systems Integration AG B22/C17
- ⇒ CASERIS GmbH C11
- ⇒ CallCenterProfi Gallery 3
- ⇒ Call Center Verband Deutschland e.v. (CCV) H14
- ⇒ CC-EXPERTISE LTD B2
- ⇒ CCT Deutschland GmbH H8
- ⇒ Cisco Systems GmbH C14/D9
- ⇒ CM.com H4/H6
- ⇒ Competence Call Center (CCC) 1A18
- ⇒ Concentrix Management GmbH & Co. KG Gallery 2
- ⇒ Condair Systems GmbH F18
- ⇒ Contact-Center-Network e.v. E16/F13
- ⇒ CreaLog GmbH C20/D15
- ⇒ CreaLog Sprachcomputer GmbH C22
- ⇒ CT Technologies Inc. F16
- ⇒ Damovo Deutschland GmbH & Co. KG G8/H7
- ⇒ DDM Consulting Deutschland GmbH C3
- ⇒ DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.v. J1
- ⇒ Deutsche Telefon Standard AG G1
- ⇒ Dialoga D14/E11
- ⇒ diwa Personalservice GmbH G6
- ⇒ dtms GmbH G14/G16
- ⇒ effexx Telekommunikation GmbH F20
- ⇒ Enterprise Communications GmbH B18/C15
- ⇒ FIEBIG GmbH H3/H5
- ⇒ Frings Informatic Solutions GmbH B1
- ⇒ Fujitsu C19
- ⇒ getaline GmbH E14/F11
- ⇒ Grutzeck-Software GmbH E16/F13
- ⇒ I.e.P. GmbH G23
- ⇒ INCAS GmbH D2/E3
- ⇒ INEXSO GmbH G17
- ⇒ Interactions LCC B8
- ⇒ Interflex Datensysteme GmbH H12
- ⇒ Invitel Unternehmensgruppe J13
- ⇒ JPL Telecom Limited B24
- ⇒ junokai GmbH H2a
- ⇒ KMS lighthouse H19
- ⇒ KNOWINGO H21
- ⇒ koviko GmbH D16/D18
- ⇒ Kryon Europe GmbH G20
- ⇒ LinkThat A6/B5
- ⇒ Loxyssoft AB G2
- ⇒ Luware G12/H11
- ⇒ Mango Office GmbH B15
- ⇒ Mittel Deutschland GmbH J7
- ⇒ MYCOM GmbH E1/E2
- ⇒ Nexacor GmbH A2
- ⇒ opcyc GmbH G18
- ⇒ optimise-it GmbH C13a
- ⇒ opti-serv GmbH B14
- ⇒ Pegasystems GmbH A8/B7
- ⇒ Pindrop Security GmbH H1
- ⇒ plano. Vertrieb GmbH G24
- ⇒ ProCom-Bestmann e.K. E16/F13
- ⇒ Randstad Deutschland GmbH & Co. KG H15
- ⇒ ReadSpeaker C24
- ⇒ red lemon media GmbH C21
- ⇒ Redwood Technologies GmbH A10/B13
- ⇒ ROMICO GmbH C18
- ⇒ SalesRanger GmbH H2
- ⇒ Schacht Consulting E13/F16
- ⇒ Sematell GmbH E12/F9
- ⇒ Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG D4/E5
- ⇒ Serive-now.com GmbH E4/F3
- ⇒ SOGEDES GmbH E8/F8, E10/G11
- ⇒ SOGEDES.DIGITAL AG G7/G9
- ⇒ STRÖER Dialog Group GmbH C12/E7
- ⇒ SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG C6/D5
- ⇒ Sympalog Voice Solutions GmbH E16/F13
- ⇒ T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH C4/D3
- ⇒ Teleopti F14/G15
- ⇒ TeleSys Kommunikationstechnik GmbH G4
- ⇒ Tele'Train C1
- ⇒ Texas Digital Systems Europe B.V. A1
- ⇒ Transcom WorldWide GmbH B4/C5
- ⇒ unymira F4/G5
- ⇒ Verint Systems Ltd. B12
- ⇒ virtualQ GmbH H16/H18
- ⇒ Vluent G24a
- ⇒ Vodafone GmbH D11
- ⇒ voiXen GmbH H17
- ⇒ walter services GmbH J11
- ⇒ ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH D17

## Premium-Sponsor



**Genesys** ermöglicht jährlich über 25 Milliarden der weltbesten Customer Experiences. Ihr Erfolg beruht auf der Vernetzung der Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen über jeden Kanal an jedem Tag. Über 10.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern vertrauen auf die Genesys Customer-Experience-Plattform, die Nummer 1 der Branche, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen und die Kundenloyalität zu fördern. Mit modernster Technologie und Hingabe entwickeln wir innovative Lösungen, die eine natürliche Kommunikation ermöglichen und sich Ihrer Arbeitsweise anpassen. Unsere branchenführenden On-Premise und Cloud-Lösungen unterstützen Omnichannel Interaktionen und ermöglichen einen konsistent positiven Service. Erleben Sie Kommunikation, wie sie sein sollte: nahtlos, intuitiv und zielführend.

⇒ **Genesys Telecommunications Laboratories GmbH**  
[www.genesys.com/de](http://www.genesys.com/de)  
 Halle 1, Stand A9/A5

## Haupt-Sponsoren



Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien und Lösungen, gewinnbringend zu arbeiten. **Avaya** entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen – in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit.

⇒ **Avaya GmbH & Co. KG**  
[www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de)  
 Halle 3, Stand J3/J5



**Cisco** (NASDAQ: CSCO) hilft als weltweit führender IT-Anbieter Unternehmen dabei, schon heute die Geschäftschancen von morgen zu nutzen. Durch die Vernetzung von Menschen, Prozessen, Daten und Dingen entstehen unvergleichliche Möglichkeiten. Unternehmen können damit Prozesse optimieren, Ressourcen effizienter als bislang nutzen und sich so Vorteile gegenüber Wettbewerbern verschaffen. Das Geschäftspotenzial, das Unternehmen bis zum Jahr 2022 weltweit aus dem Einsatz der Technologie-Innovationen für das Internet of Everything entsteht, beziffert Cisco mit insgesamt 14,4 Billionen US-Dollar.

⇒ **Cisco Systems GmbH**  
[www.cisco.de](http://www.cisco.de)  
 Halle 3, Stand C14/D9



**Freshworks** bietet Unternehmen jeder Größe Omnichannel SaaS-Lösungen, die Kundensupport sowie Vertriebs- und Marketingmitarbeitern zur Verbesserung des Services eine effektivere Kommunikation mit Kunden ermöglichen. Freshworks Inc. wird seit der Gründung im Oktober 2010 von den Investoren Accel, Tiger Global Management, CapitalG und Sequoia Capital India getragen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in den USA, die deutsche Niederlassung in Berlin. Die cloudbasierte Suite von Freshworks wird weltweit von über 150.000 Unternehmen verwendet, z.B. Honda, Hugo Boss, Toshiba und Cisco.

⇒ **Freshworks GmbH**  
[www.freshworks.com](http://www.freshworks.com)  
 Halle 2, Stand D2/E3



Als Partner und Macher der Digitalisierung begleitet die **Telekom Deutschland GmbH** Kunden zuverlässig bei der Transformation – mit allen Leistungen aus einer Hand, von der Beratung über das Produkt bis hin zum Betrieb. Der Bereich Mehrwertlösungen ist Marktführer für Servicenummern und bietet das Beste aus eigener Kompetenz und der Innovation von Partnern aus der sicheren Cloud der Telekom. Von lokalen, nationalen und internationalen Servicenummern bis hin zu KI-basierten Multichannel-Lösungen für alle Kommunikationskanäle erhalten Kunden die Grundlage für erfolgreiches Kundenkontaktmanagement.

⇒ **Telekom Deutschland GmbH**  
[www.telekom.de/contact-solutions](http://www.telekom.de/contact-solutions)  
 Halle 1, Stand A17/A15

## Sponsoren



Service. Productivity. Provider.

**4Com** entwickelt und betreibt seit 1994 Cloud-Lösungen zur ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten. Die 4Com Suite umfasst 20 einzelne, vernetzbare Module, die alle Bereiche der modernen Kommunikation abdecken. Ergänzt wird die Suite um KI-Lösungen wie Bots und KI-Klassifikation. Die 4Com ACD wurde vom Netzwerk Trusted Cloud e. V. – unter der Schirmherrschaft des BMWi – ausgezeichnet.

⇒ **4Com GmbH & Co. KG**  
www.4com.de  
Halle 3, Stand C8/D6



**CCC** bietet an 22 Locations in 11 Ländern Customer Care Lösungen auf höchstem Niveau und in 33 Sprachen. Im Incoming, Outgoing, der schriftlichen Kundenkommunikation sowie bei Backoffice Aktivitäten greift CCC auf mehr als 2 Jahrzehnte BPO Erfahrung zurück. Internationale Awards, Zertifizierungen sowie die Reihung in den Global Outsourcing 100 bestätigen die hohen Qualitätsstandards im CCC.

⇒ **Competence Call Center (CCC)**  
www.yourccc.com  
Halle 1, Stand A16/A18



200 Installationen, 24 Länder, Made in Germany: **ITyX** ist international renommierter Anbieter von KI Software (Künstliche Intelligenz) für die Automatisierung von Serviceprozessen: Robotic Process Automation (RPA), Intelligent Document Recognition (IDR), Intelligent Case Management, Self Service, Chatbots und Mobile App. Kunden u.a. Allianz, Bosch, Comdirect, IKEA, Generali, RWE, Samsung, UniCredit.

⇒ **ITyX Solutions AG**  
www.ityx.de  
Halle 2, Stand D1/D3



**Salesforce**, der Marktführer für CRM, ermöglicht Unternehmen, sich auf neuen Wegen mit ihren Kunden zu vernetzen und dabei die Cloud, Technologien für soziale Medien und Mobilgeräte, das Internet der Dinge sowie Künstliche Intelligenz einzusetzen. Die intelligente Salesforce Plattform vereint Vertrieb, Kundenservice, Marketing, Commerce und Anwendungsentwicklung auf einer einzigen Plattform und hilft Unternehmen, Kunden durch einzigartige, personalisierte Erlebnisse zu begeistern.

⇒ **salesforce.com Germany GmbH**  
www.salesforce.com  
Halle 2, Stand C2



**ServiceNow** ist das weltweit am schnellsten wachsende Unternehmen für Cloud-Software und beschäftigt auf der ganzen Welt über 6.700 Mitarbeiter. Zu unseren mehr als 4.000 Kunden zählen die größten Unternehmen der Welt. Unsere cloudbasierte Plattform und Produkte ermöglichen eine digitale Benutzererfahrung, damit Menschen ihre Arbeit auf die beste Art und Weise erledigen können.

⇒ **ServiceNow**  
www.servicenow.com  
Halle 3, Stand E4/F3



Die **STRÖER Dialog Group** ist Teil des STRÖER Konzerns und eine der führenden Spezialisten für Dialogmarketing in Deutschland. Der Full-Service-Dienstleister ist in den Bereichen Telesales und -marketing, Customer Service und performanceorientiertem Außendienst tätig und gestaltet das Dialogmarketing der Zukunft.

⇒ **STRÖER Dialog Group GmbH**  
www.stroeer-dialog.de  
Halle 3, Stand C12/E7



Kunden möchten auf ihren bevorzugten Kanälen kommunizieren und erwarten, dass Agenten informiert sind und in die Lage versetzt werden, ihre Probleme zu lösen. Mit **Twilio** können Unternehmen die Kontrolle über ihre Contact Center Roadmap übernehmen und jederzeit iterieren. Besuchen Sie Stand C20/C22 in Halle 2, um zu erfahren, wie führende Marken und die am schnellsten wachsenden Startups den Weg weisen.

⇒ **Twilio Germany GmbH**  
www.twilio.com/use-cases/contact-center  
Halle 2, Stand C20/C22

## Cat-Sponsoren



**Luware** ist führender Anbieter für kundenspezifische Service Plattformen auf der Basis von Microsoft UC Technologien. Das Portfolio umfasst Lösungen im Bereich Contact Center, Team-ACD oder Einzelarbeitsplätze für die Kanäle: Chat, Voice, Video, Mail, Social & Co-Browsing. Die Integration von Technologien wie WebRTC & das Anbinden von Recordinglösungen für Skype for Business runden das Angebot ab.

⇒ **Luware**  
www.luware.com  
Halle 3, Stand G12/H11



**SOGEDES** ist ein Technologie- und Service-Anbieter in den Bereichen Customer Experience, Workforce Engagement und Business Automation. Unser Portfolio unterstützt Omnichannel Customer Interaction, Contact-Center-as-a-Service, Self-Service, Workflow Management, Workforce Management und Conversation Analytics. Kunden u.a. sind Vodafone, Arvato e-Commerce, Scout24 und Burda.

⇒ **SOGEDES GmbH**  
www.sogedes.com  
Halle 3, Stand E8/F8 und E10/G11

### Die CCW 2019-App VERNETZT – INTERAKTIV – INFORMATIV

Alles was zählt finden Sie auch in unserer **CCW-App**. Laden Sie sich jetzt den **kompakten Überblick zur CCW 2019** auf Ihr Smartphone!



**SEMATELL** bietet hochskalierbare Response-Management-Lösungen, die schriftliche Anfragen präzise in über 70 Sprachen analysieren und dazu immer die richtige, individuelle Antwort liefern. Die herausragende Sprach- und Themenerkennung wurde am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelt und sorgt für maximale Produktivität, Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit.

⇒ **Sematell GmbH**  
www.sematell.com  
Halle 3, Stand E12/F9



**virtualQ** ist Experte für die Optimierung der Customer Experience im Service Center via Machine Learning und KI. Das Produktportfolio reicht von virtuellen Assistenten, die Anrufer das Warten abnehmen und Kundenfragen automatisiert beantworten, bis hin zu Peak Management Lösungen, die mittels intelligenter Algorithmen Anrufspitzen glätten und eine konstante Mitarbeiterauslastung sicherstellen.

⇒ **virtualQ GmbH**  
www.virtualq.io  
Halle 3, Stand H16/H18



**1&1 Versatel** ist einer der führenden Telekommunikationsanbieter in Deutschland und betreibt mit über 45.000 km eines der größten und leistungsfähigsten Glasfasernetze. Der Geschäftskundenspezialist der 1&1 Firmengruppe kann dank eines umfassenden Produktportfolios auch komplexeste Kundenanforderung bedienen und forciert als Treiber der Gigabit-Gesellschaft den flächendeckenden Glasfaserausbau.

⇒ **1&1 Versatel Deutschland GmbH**  
www.1und1.net  
Halle 3, Stand D12/E9



Wir sind ein etablierter Dienstleister für anspruchsvolle & komplexe Kundenservice- und Vertriebsprojekte über alle Kanäle. 12 Jahre Erfahrung im In- und Outbound mit knapp 900 Mitarbeitern an 6 Standorten sprechen für uns! Als familienfreundliches Unternehmen präsentieren wir uns nicht nur mit sehr guten Mitarbeitern, sondern auch mit Liebe und Leidenschaft zum Verkauf und Kundendialog.

⇒ **gevekom GmbH**  
www.gevekom.de  
Halle 2, Stand B11/B13



Die **novomind AG** bietet intelligente Softwarelösungen für einen serviceorientierten und personalisierten Umgang mit dem Kunden. Die Customer Service Software novomind iAGENT sorgt in über 200 Unternehmen, u.a. Deutsche Post, DKB, EnBW und Sixt für die effiziente Beantwortung von Kundenanfragen über Mail-Management (E-Mail, Social Media, SMS, Fax, Brief), Messenger (WhatsApp etc.), Chat und Telefon.

⇒ **novomind AG**  
www.novomind.com  
Halle 2, Stand D14



**SOGEDES.DIGITAL** ist ein Lösungsanbieter im Bereich Human-Technology Interaction. Unsere Kompetenzen in Business, Technologie und Service Design ermöglichen innovative, agile Projekte wie Digital Self-Service (Chatbots), Service Process Automation (RPA, RDA) und die Nutzung von Cognitive Services (KI, NLP, ML). Kunden u.a. sind Arvato CRM Solutions, BNP Paribas und SwissLife.

⇒ **SOGEDES.DIGITAL AG**  
www.sogedes.com  
Halle 3, Stand G7/G9



**comvendo** – Kommunikation, die Menschen gewinnt – ist die Leitlinie des professionellen BusinessCall & ServiceCenters. Ihr inhabergeführter Outsourcing-Partner für Kundenservice und Neukundengewinnung. Das Leistungsspektrum umfasst alle klassischen und digitalen Kommunikationskanäle. comvendo zeichnet vor allem Leidenschaft, Professionalität und Nachhaltigkeit aus. Testen Sie es!

⇒ **comvendo gmbh**  
www.comvendo.de  
Halle 2, Stand C16/C18



Durch den Einsatz von KI und Natural Language Processing/ Understanding Technology beantworten unsere **Inbenta** Chatbots und Suchlösungen automatisiert Kundenanfragen und führen Transaktionen durch, indem Wissen aus Ihren Datenbanken und anderen Hilfesystemen herangezogen wird, um passende Antworten zu liefern. Inbenta bietet intelligente Automatisierung auf allen digitalen Kanälen in über 30 Sprachen.

⇒ **Inbenta**  
www.inbenta.de  
Halle 2, Stand D6/D8



Mit ihrer Partnerschaft bieten **Plantronics** und Polycom jetzt gemeinsam einfache Architekturen, unternehmerische Produktivität und Qualität mit Lösungen wie Audio-Konferenzlösungen, Headsets, Festnetztelefonen, Videokonferenzen, immersiven Videos und mehr.

⇒ **Plantronics**  
www.plantronics.com  
Halle 2, Stand C1



**unymira** ist Ihr Experte für Customer First-Lösungen und begleitet Sie zielführend im digitalen Wandel entlang der gesamten Customer Journey. Durch intelligente Standard-Software und professionelle Beratungsleistungen werden Service-Abläufe automatisiert und Wissen aktiv für alle Kommunikations-Kanäle und Kundenkontaktpunkte im digitalen Kundenservice bereitgestellt. unymira ist Teil der USU Gruppe.

⇒ **unymira**  
www.unymira.com  
Halle 3, Stand F4/G5

# Aussteller der CCW 2019



Seit 1996 steht die **11880 Solutions AG** mit der Telefonauskunft 11880\* und 11880.com für zuverlässige Ergebnisse bei der Suche nach Privatpersonen und Anbietern aller Branchen in Deutschland. Neben dem umfassenden Angebot an Online-Marketing-Produkten für KMU, bietet das Unternehmen professionelle Sekretariats- und skalierbare Call Center Services an. \*1,99 €/Min. aus dem deutschen Festnetz.

⇒ **11880 Solutions AG**  
www.11880.com  
Halle 2, Stand C5/C7



Der Kundenservice von morgen vereint KI nahtlos mit menschlicher Expertise. Mit der Technologie von **Aaron.ai** leiten Unternehmen diese Transformation schon heute ein: gängige Anfragen erledigt die KI direkt im Telefongespräch mit dem Kunden und unterstützt Agenten bei Sonderfällen. Das Trainingstool macht den Call-Center-Agenten dabei nebenbei zum Data Scientist. Im Einsatz u.a. bei E.ON und BVG.

⇒ **Aaron.ai**  
www.aaron.ai  
Halle 2, Stand D30/E27



**AC Consulting GmbH**, seit 1995 aktiv im Bereich Datenschutz als führender Anbieter von professionellen Adresskontrollsystemen in Europa. Adress Control ist ein rechtssicheres Kontrollsystem, mit dessen Hilfe der Missbrauch von Adress- bzw. Kundendaten rechtzeitig erkannt und im Schadensfall nachweisbar wird. Sowohl als Präventiv-Maßnahme als auch zur Aufdeckung unbefugter Nutzung geeignet.

⇒ **AC Consulting GmbH**  
www.acsueppmayer.de  
Halle 3, Stand C2



**AI by virtualQ** ist Service von morgen! Mit seiner intelligenten Voice Automation Lösung kombiniert virtualQ das Beste aus KI- und Machine Learning-Technologien zur Optimierung des Kunden-Services. Die lernende Multi-Channel Sprachlösung versteht Kunden-Anliegen, beantwortet Anfragen automatisiert, qualifiziert Anrufer vor und nimmt ihnen bei Bedarf sogar das Warten in der Warteschleife ab.

⇒ **AI by virtualQ**  
www.virtualq.io  
Halle 3, Stand H16/H18



Die **7twenty Engagement** Plattform kombiniert smarte digitale und Telefonielösungen, Datenanalyse-Tools und Echtzeit-Digital-Entscheidungsunterstützungs-Tools, die Unternehmen eine Cross-Channel-Integration und Kontinuität bieten – auch über das Contact Center hinaus bis zum Einzelhandel und hochwertigen Kanälen.

⇒ **7twenty**  
www.7-twenty.com  
Halle 3, Stand G22



**absolute.contacts** bietet flexible Unternehmenslösungen für professionelle Kundenkommunikation im Cloud oder Hosted-Modell mit umfassender Funktionsvielfalt. Kunden haben die Wahl unter flexiblen Nutzungsmodellen für ACD/TK und Omni-Channel Customer Service (Inbound/Outbound Dialer, IVR, Recording/Monitoring, Reporting, Video, Chat, E-Mail, Socials, SMS).

⇒ **absolute.contacts GmbH**  
www.absolute-contacts.com  
Halle 3, Stand C13




**AC Süppmayer GmbH**, seit 1995 aktiv im Bereich Datenschutz und europaweites Qualitätsmonitoring im In- und Outbound, Benchmarking von Call Center-Dienstleistungen, Prozessanalyse QCRM, NPS/Kundenzufriedenheitsbefragungen und Konkurrenzbeobachtungen. Auswertungen erfolgen mit einer eigenen Online-Analysesoftware.

⇒ **AC Süppmayer GmbH**  
www.qualitaetsmonitoring-acsueppmayer.de  
Halle 3, Stand D1




**Aircall** ermöglicht es Ihnen Ihr Telefonsystem neu zu gestalten. Die hardwarelose Lösung ist in Minuten eingerichtet und betriebsbereit. Durch Integrationen mit CRM Systemen und Helpdesks wird die Produktivität bei ein- wie ausgehenden Anrufen erhöht. Aircall wird Ihren gesamten Workflow stark erleichtern.


⇒ **aircall**  
aircall.io/  
Halle 2, Stand D16a

 Die Kommunikations Architekten mit breitem und neutralem Fachwissen und Jahrzehnten an Erfahrung – ein unabhängiges Beratungsunternehmen, das seit über 13 Jahren verschiedene Fachpublikationen erstellt. Den Nutzen der Kunden im Auge, beraten wir in Contact Centern und Unternehmen. Wir transportieren zeitgemäße Kommunikation in den Mittelstand und zeigen durch Workshops und individuelle Beratungen neue Wege auf.

⇒ **aixvox GmbH**  
www.aixvox.com  
Halle 4, Stand B6

 **ALAN SYSTEMS** erstellt seit 1999 maßgeschneiderte Software- und IT-Lösungen für individuelle Bedürfnisse. Hochqualifizierte Mitarbeiter in Österreich und Polen liefern pünktlich und kostengünstig auf Basis eigener Frameworks. Renommierete Unternehmen wie Tipico, Daimler, Bwin und MyHammer vertrauen ALAN SYSTEMS. Wir würden gern auch zu Ihrem Erfolg beitragen.


⇒ **ALAN SYSTEMS GmbH**  
www.alan-systems.com  
Halle 3, Stand F22

 Die **AMEVIDA SE** ist einer der führenden Anbieter für Customer-Care Dienstleistungen in Deutschland und bietet Dienstleistungen für diverse Branchen an. Mit Hauptsitz in Gelsenkirchen beschäftigt das Unternehmen an den Standorten Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Gelsenkirchen und Oberhausen rund 2.260 Mitarbeiter.


⇒ **AMEVIDA SE**  
www.amevida.de  
Halle 4, Stand A2/B1

 **Aristech** ist einer der führenden Anbieter im Bereich der natürlich-sprachlichen Mensch-Maschine-Interaktion. Firmen profitieren von bewährten Standardkomponenten mit hoch innovativen semantkbasierten Sprache erkennen, Sprache verstehenden oder Sprache synthetisierenden Lösungen. Aristech verfügt als einzige europäische Firma über eigene multilinguale ASR, TTS und Analytics.


⇒ **Aristech GmbH**  
www.aristech.de  
Halle 2, Stand D30/E27

 Das **AkustikTeam** misst vor Ort, kooperiert bei Planungen und berät in allen Punkten der Ergonomie für Ihr Kontakt Center. Wir bieten Akustik, Möbelplanung und Ausführung in Ihren Räumlichkeiten mit individuellen Ausführungen. Ihre Mitarbeiter sollen sich 100% auf Ihre Arbeit konzentrieren können und nicht durch unergonomische Arbeitsplätze ausgebremst werden.

⇒ **AkustikTeam GmbH**  
www.akustikteam.de  
Halle 2, Stand C6a

 **Altitude Software** bietet Unternehmen weltweit Omnichannel-Lösungen an, um ein einheitliches Management von Kundeninteraktionen und einzigartigen Erfahrungen zu erreichen, die Geschäfte und Beziehungen verbessern. Altitude Xperience ist die Managementsoftwareplattform für Contact Center, vollständig modular und skalierbar, die Kommunikations- und Kontaktkanäle in Unternehmen integriert.

⇒ **Altitude Software S.L.**  
www.altitude.com/  
Halle 3, Stand A4/B3

 **AR-SYSTEMS** bietet integrierte PBX-Systeme inkl. ACD, IVR, CTI, Contact Center SW auf Basis LINUX und Windows – ASTERISK, FreePBX, PBXact (SANGOMA Silver Partner) und iPBX. Skalierbar vom kleinen All-in-One System bis zum großen Kommunikationsserver (5-500 Seats). Optimal für Contact Center und Bürodienstleister. Schnelle Umsetzung von Anforderungen, qualifizierte, prozessorientierte Kundenbetreuung.

⇒ **AR-Systems GmbH & Co. KG**  
www.ar-systems.de  
Halle 3, Stand F2


 Als führender Partner für Customer Relationship Management in Europa bietet **Arvato CRM Solutions** maßgeschneiderte Lösungen für alle Anforderungen rund um das Thema Kundenkommunikation und digitale Services. Im Namen der Kunden pflegt Arvato CRM Solutions heute Beziehungen zu über 600 Millionen Konsumenten und Geschäftskunden auf fünf Kontinenten in über 35 Sprachen.

⇒ **Arvato CRM Solutions**  
crm.arvato.com  
Halle 3, Stand F10/G13



**ASC** ist ein weltweit führender Softwareanbieter mit Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen – sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit.

⇒ **ASC Technologies AG**  
www.asc.de  
Halle 3, Stand G19/G21


 **aurenz GmbH** – Ihre Spezialisten für UC-Analysen und Accounting. Seit über 30 Jahren bietet aurenz datenschutzkonforme Lösungen zur Analyse der Erreichbarkeit, um die Unternehmenskommunikation zu optimieren. Mit der Erfahrung aus über 30.000 Installationen im Bereich Unified Communications können Sie auf einen vorbildlichen Service zurückgreifen und haben das perfekte Add-On für Ihre UC-Anlage.

⇒ **aurenz GmbH**  
www.aurenz.de  
Halle 1, Stand A8



**AZPIRED** ist ein erstklassiger Call Center Dienstleister, der rund um die Uhr an insgesamt vier strategisch verteilten Standorten auf den Philippinen tätig ist. Unsere Priorität ist es, unseren Kunden kosteneffiziente Dienstleistungen anzubieten. Wir sind in verschiedenen Marktsegmenten vertreten und bieten Dienstleistungen im Online-Handel, Finanzen, technischen Support, Gesundheit und Transport.

⇒ **AZPIRED**  
www.azpired.com  
Halle 2, Stand A23


 Wir sind Trainingscompany, Individualbegleiter und Organisationsentwickler. Wir erschaffen Lernwelten, die Menschen begeistern und beruflich voranbringen und bereichern dadurch die Welt der Servicecenter seit 27 Jahren. Unsere Lernlösungen: Qualitätssicherung, Projekttraining, Optimierung im In- und Outbound, vertriebliche Nutzung von Inbound-Kontakten, Entwicklung von Team- und Projektleitern.

⇒ **bfkm GmbH**  
www.bfkm-halle.de  
Halle 4, Stand B2



Die Software-Lösungen von **Aspect** vereinen die drei wichtigsten Facetten des modernen Contact Center Managements: Interaction Management, Workforce Optimisation und Self-Service. Unsere Lösungen ermöglichen Kunden Kosteneinsparungen, Produktivitätssteigerungen und verbesserte Kundenloyalität im Contact Center. 54 Prozent der Fortune 100 Unternehmen setzen Aspect Lösungen ein.


⇒ **Aspect Software GmbH**  
aspect.com/de  
Halle 1, Stand A11

 Kundenkontakt-Management: Ganzheitlich, nachhaltig, sicher. **authensis** liefert rund um die ACHAT Software Suite innovative Kommunikationslösungen über alle relevanten Kanäle, nahtlos integriert in Ihre Geschäftsprozesse und Infrastrukturen. Wir unterstützen Sie mit unserer langjährigen Praxiskompetenz von Konzeption und Implementierung bis zu Integration und Support. Referenzen? Fragen Sie uns!

⇒ **authensis AG**  
www.authensis.de  
Halle 3, Stand E16/F13

 Mit BeSharp automatisieren Sie Ihre Kunden- und Service Kommunikation in allen wichtigen Kommunikationskanälen. Mit unserem Connector „vacapo ai connect“ (www.vacapo.cc) nutzen Sie führende KI Services von z.B. Amazon und Google unabhängig von der KI Strategie Ihrer Telefonie- und UC Anbieter. Kunden sind unter anderem REWE, DREI und Hofer HOT. BeSharp entwickelt Ihre Software in Wien.

⇒ **Be Sharp Kommunikations- und Marketing GmbH**  
www.besharp.at  
Halle 2, Stand E13

 Wir sind da, wo Ihre Kunden sind! Digital vernetzt und auf allen Kanälen. **BAUR FULFILLMENT SOLUTIONS** Optimal abgestimmt auf die Customer Journey Ihrer Zielgruppe. Ob Sales, Customer Care oder Fordeungsmanagement: Unsere Kommunikationslösungen machen Sie zum Servicechampion. Das Trainingsprogramm: digitale Fitness und ein eingespieltes Team. Profitieren Sie von skalierbaren Prozessen, hoher Qualität und reduzierten Kosten.

⇒ **BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH**  
www.baur-fs.de  
Halle 3, Stand C7



**Blue Call** als führender Schweizer Anbieter von Contact- und Service-Center-Lösungen weiß genau, was innovative Unternehmen noch erfolgreicher macht. Unternehmen unterschiedlichster Branchen setzen für Ihren Kundendialog auf die Contact und Service Center Lösungen von Blue Call. Mit Blue Cloud erhalten Sie ein Gesamtpaket inklusive Telefonnummern für einen perfekten Kundenservice über alle modernen Kanäle.

⇒ **Blue Call AG**  
www.bluecall.ch  
Halle 2, Stand D24a



**BlueJeans** ist der weltweit führende Anbieter von inter-operabler Videokommunikation und bringt Ihnen Video, wo auch immer Sie sich befinden. BlueJeans wird täglich von Tausenden von globalen Unternehmen für Meetings, Events und Soziale Netzwerke genutzt. Dabei funktionieren die Lösungen überall und über jedes Endgerät.

⇒ **BlueJeans**  
www.bluejeans.com/de  
Halle 2, Stand E13



**byon** bietet eine modulare, individuell konfigurierbare, Multichannel Contact Center-Lösung an. Diese lässt sich entweder alleine betreiben oder in Verbindung mit der byon Cloud-Telefonanlage zu einer professionellen und zukunftsfähigen Kommunikationslösung erweitern. Die beiden Produkte sind hochintegrativ und ermöglichen eine schrittweise Migration in die vorhandene Infrastruktur.

⇒ **byon gmbh**  
www.byon.net  
Halle 2, Stand C9



Sie machen die Geschäfte, wir liefern das Werkzeug! Konzentration, Mobilität, Zusammenarbeit, einen Moment der Stille! Widersprüche? Herausforderungen! Realisiert durch modernste Headset- und Konferenz-Technik! Plantronics, Jabra, Sennheiser, Konftel! **CCS:** Headsets, Konferenzen, 21 Jahre KnowHow! CCS Akustik Netzwerk: Messungen, Design, Optimierung, Training! Besuchen Sie uns in Halle 2 Stand A6!

⇒ **Call Center Service**  
www.headset-spezialisten.de  
Halle 2, Stand A6



**Bold360** von LogMeln ist eine Digital Customer Engagement Plattform, die Unternehmen einen persönlicheren und intelligenteren (AI) Support über alle digitalen Kanäle ermöglicht. Ob Self-Service oder personalisierter Support durch Berater oder Chatbot – Sie erhalten aufschlussreiche Informationen über Ihre Kunden für den schnellen ROI während diese stets ein einheitliches Nutzungserlebnis genießen!

⇒ **Bold360 by LogMeln**  
www.bold360.com  
Halle 2, Stand E5/E7



**botconnect** versetzt Verkauf- und Serviceteams in die Lage, jederzeit und in jeder Kundeninteraktion das beste Verkaufsgespräch zu führen. Hierfür liefert botconnect in Echtzeit konkrete Hilfestellung zur Gesprächsführung sowie welches Produkt am besten zum Kunden passt = Next Best Action + Next Best Offer.

⇒ **botconnect**  
https://botconnect.ai  
Halle 2, Stand D30/E27



Der **Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)** ist die Stimme der deutschen Call- und Contactcenter-Wirtschaft und vertritt die Interessen seiner Mitglieder und der mittlerweile 540.000 Beschäftigten gegenüber Medien und Politik. Innerhalb der Branche ist der CCV eine anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch und bietet ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte.

⇒ **Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)**  
www.callcenter-verband.de  
Halle 3, Stand H14



Calabrio revolutioniert die Art und Weise, wie Unternehmen ihre Kunden mit Calabrio ONE® ansprechen, einer einheitlichen Lösung – einschließlich Anrufaufzeichnung, Qualitätsmanagement, Workforce Management, Voice-of-the-Customer-Analyse und erweitertem Reporting, die Kundeninteraktionen aufzeichnet, erfasst und analysiert, um eine einheitliche Sicht auf den Kunden zu ermöglichen und zu verbessern.

⇒ **Calabrio**  
www.calabrio.com  
Halle 3, Stand C14/D9



Die **brainLight GmbH** entwickelt, produziert und vertreibt seit 1988 ganzheitliche Entspannungstechnologie. Lernen Sie die neuesten brainLight-Systeme kennen und regenerieren Sie sich vom Messestress. Nehmen Sie in einem Shiatsu-Massagesessel Platz, ziehen Sie Visualisierungsbrille sowie Kopfhörer auf und erfahren Sie eine tief entspannende Symphonie aus Massagebewegungen, Licht und Musik.

⇒ **brainLight GmbH**  
www.brainlight.de  
Halle 2, Stand A25



Zufriedene Kunden, produktive Agenten: Mit **BSI Contact Center** verwandeln Sie jedes Call Center in ein kundenzentriertes Profit Center. Unser Omni-Channel- und mandantenfähiges All-in-One CRM-System führt Agenten durch Prozesse, zeigt alle Kundendaten auf einen Blick und unterstützt Cross-Selling und Upselling. Von der Software profitieren Firmen wie HDI, Hermes, Hornbach und Lidl.

⇒ **BSI Business Systems Integration AG**  
www.bsi-software.com/contactcenter  
Halle 3, Stand B22/C17



**CallCenterProfi** ist das Fachmagazin für alle Fragen rund um das Thema erfolgreicher Kundenservice. Unsere Redakteure bereiten die organisatorischen, unternehmerischen und technischen Neuerungen aus den Bereichen Call- und Service Center ansprechend und lesefreundlich für Sie auf. Mit ausführlichen und praxisorientierten Entscheidungshilfen unterstützen wir Sie bei Ihrer täglichen Arbeit, medienübergreifend in der Fachzeitschrift sowie digital.

⇒ **CallCenterProfi**  
www.callcenterprofi.de  
Halle 3, Gallery 3



**Callways Call Center GmbH** – entwickelt und realisiert seit mehr als 20 Jahren Geschäftsprozesse im Kundenservice, in denen individuell zugeschnittene Lösungen gefragt sind. Lösungen für anspruchsvolle Themen u.a. im technischen Support, der Fernwartung, der Notdienst- und Notfallbetreuung – sind unser Metier. Immer für Ihre Kunden erreichbar – das sichern wir Ihnen rund um die Uhr zu.

⇒ **Callways Call Center GmbH**  
www.callways.de  
Halle 2, Stand C5/C7



Ob mit Vor-Ort-Hardware oder flexibel aus der Cloud – wir können beides: Ihr Partner für Cisco Omnichannel Projekte ist **Bucher + Suter**, führender Anbieter für Cisco Contact Center Lösungen. Profitieren Sie von der Erfahrung aus über 250 Contact Center Projekten, umfassenden Omnichannel-Funktionen, langjähriger Branchen-Kompetenz und leistungsstarken CRM-Integrationen.

⇒ **Bucher + Suter AG**  
www.bucher-suter.com  
Halle 3, Stand C14/D9



Die **Bulb Digital Experience Suite** umfasst Softwarelösungen für die Automatisierung von Kundenbetreuungsprozessen, praktisches Kundenerfahrungsmanagement, automatisierte Problemlösung und fortschrittliche CEM-Analytik. Mit Bulb können alle Arten von Kommunikationsdienstleistern und Unternehmen ein hervorragendes Kundenerlebnis bieten, die Kosten für den Kundensupport reduzieren und den Umsatz steigern.

⇒ **Bulb Technologies**  
www.bulbtech.com  
Halle 2, Stand E23



Die Omnichannel-Contact-Center-Lösung **CAESAR** liefert die Basis für optimalen Kundenservice: maximale Erreichbarkeit, intelligentes Multimedia-Routing, WebRTC-Integration, In- und Outbound-Telefonie incl. Recording, Anbindung von Datenbanken, Attendant, umfassende Statistiken, Integration in Salesforce, 21cng und Skype for Business. CAESAR Contact Center – Weil guter Service den Unterschied macht.

⇒ **CASERIS GmbH**  
www.caseris.de  
Halle 3, Stand C11



**CC-Expertise** ist ein Lösungsanbieter, der seine Branchenkenntnisse sowie Lieferkompetenzen einsetzt, um den Contact Center-Betrieb bei der Maximierung des Nutzens der technischen Lösungen und Steigerung der Kundenzufriedenheit zu unterstützen. Wir bieten innovative und funktionsreiche Produkte, die die operative sowie technische Effizienz von Contact Center Management-Aktivitäten fördern.

⇒ **CC-EXPERTISE LTD**  
www.cc-expertise.com  
Halle 3, Stand B2



**CCR**, 2011 gegründet, und ein Partner von Genesys, bietet hochmoderne Technologielösungen für Contact- und Call Center an. Dies wird kombiniert mit Beratung, Software-Entwicklung, Implementierung sowie Experten für das Personalwesen. Das Team verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung und ermöglicht seinen Kunden, die Technologie der nächsten Generation ideal zu nutzen und technische Probleme zu lösen.

⇒ **CCR**  
www.ccr.group  
Halle 2, Stand B20



**Chatlayer** (Antwerpen, Belgien) ist die am schnellsten wachsende Plattform für den interaktiven Kundendialog in Europa. Mit Hilfe von herausragenden, proprietären NLU Modellen, die speziell für europäische Sprachen entwickelt wurden und der bereitgestellten Expertise in Künstlicher Intelligenz erreichen Kundencenter, welche Chatlayer nutzen, höhere Kundenzufriedenheit und -bindung, während operationelle Kosten gleichzeitig reduziert werden.

⇒ **Chatlayer**  
www.chatlayer.ai  
Halle 2, Stand D30/E27



Die Firma **CHO-Time GmbH** sieht man in der Sparte 'Nearshore' als den führenden Spezialisten. Aktuell werden über 400 Sales-Mitarbeiter in die Bereiche Sales-After-Support und Inbound überführt. In allen Benchmarks steht Cho-Time durch den Vorteil der sales-affinen Mitarbeiter mit Abstand auf dem 1. Platz! Wir freuen uns auf ihren Besuch und freuen uns wenn wir Sie tatkräftig unterstützen können.

⇒ **CHO-TIME GmbH**  
www.cho-time.de  
Halle 3, Stand B18/C15



**cognesys**-Lösungen bearbeiten Kundenanliegen und -äußerungen in Echtzeit automatisch, fallabschließend, mit höchster Präzision und in „menschlicher“ Qualität. Die patentierte semantische Engine versteht beliebige Freitexte: E-Mails, Chats, Blogs, Tweets, Social Media und Kundenbefragungen. Neu: der cognesys Chatbot mit generischer Dialogführung.

⇒ **cognesys gmbh**  
www.cognesys.de  
Halle 2, Stand B22



**CCT** ist ein Vorreiter für Omnichannel Customer Engagement Lösungen und hilft Unternehmen in existierenden Infrastrukturen neue Kundengenerationen über Web/Mobile basierte Interaktionen wie WebRTC, Chat, CoBrowsing, Video etc. zu integrieren. Dies ermöglicht Ihnen die Kosten zu senken und effiziente Kundenbeziehungen aufzubauen, in Zeiten digitaler Veränderung.

⇒ **CCT Deutschland GmbH**  
cct-solutions.com  
Halle 3, Stand H8



**Chatvisor** ist eine Kundensupport-Plattform mit der marktführenden CoBrowsing-Technologie BrowsXP. BrowsXP ermöglicht die Bildschirmfreigabe auf Websites, ohne dass ein Download erforderlich ist. Durch Chatvisor als Komplettlösung bieten Unternehmen ihren Kunden online das bestmögliche Benutzererlebnis – ganz wie beim Besuch eines Offline-Shops, einer Bankfiliale oder eines Autohändlers.

⇒ **Chatvisor GmbH**  
www.chatvisor.com  
Halle 2, Stand E13



**CM.com** ist ein Kommunikationsplattform Anbieter „as a Service“! Wir bieten eine Cloud-basierte Plattform für eine Vielzahl an Kommunikationskanälen der nächsten Generation, einschließlich In- und Outbound Calls, SMS, WhatsApp, Email, RCS, FB Messenger und mehr. Überzeugen Sie sich von den Vorteilen unserer innovativen und leicht zu integrierenden Kommunikationslösungen! CM.com – Be part of it!

⇒ **CM.com**  
www.cm.com  
Halle 3, Stand H4/H6



**COM plan + service** zählt zu den großen inhabergeführten Systemhäusern im Bereich der ITK in Deutschland. Mit einer herstellereigenen Produktpalette kann COM plan + service als Vollsortimenter Unternehmen im ITK-Umfeld komplett ausstatten. Die eigene Entwicklung von Applikationen ermöglicht es, die Bedürfnisse des Kunden aufzunehmen und zielgerichtet umzusetzen.

⇒ **COM plan + service GmbH**  
www.complan-und-service.de  
Halle 2, Stand C26/D21



Sie benötigen Telefon-Ansagen? Hilfe bei der Texterstellung? Unterstützung bei Ihren Dialog-/Callflow-Anforderungen? Ein akustisches Service-Design? **comevis** bietet Ihnen die perfekte Strategie, Kreation und Audio-Produktion für Ihre Klang-, Stimm- & Dialogwirkung in jeder gewünschten Sprache. Weitere Spezialgebiete sind Digital-Audio [Alexa & Co.] sowie Klang-Ökologie [digital + physisch].

⇒ **comevis GmbH & Co. KG**  
www.audio-voice-portal.com/  
Halle 4, Stand B4



**DRAABE** Systeme für die Direkt-Raumluftbefeuchtung schützen vor den negativen Auswirkungen zu trockener Raumluft und erhöhen das Komfortempfinden spürbar. **Condair Systems** wird als erster Hersteller nach dem neuen Stand der Technik für Direkt-Raumluftbefeuchtung VDI 6022 Blatt 6 zertifiziert. Absolute Hygiene und hohe Betriebssicherheit sind dadurch garantiert.

⇒ **Condair Systems GmbH**  
www.condair-systems.de  
Halle 3, Stand F18



**Contone** bietet strategisches Business- und IT Consulting, Solution Design und Projekt Management mit 25 Jahren Erfahrung. Als Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT optimieren und automatisieren wir Ihre Customer Management Prozesse. Unser Fokus: Nutzung von CRM Daten, IT Architektur, Prozess-/Channel Design, CX, Digital Transformation, Savings-Intelligenz, Routing und Automation.

⇒ **Contone GmbH & Co. KG**  
www.contone.de  
Halle 2, Stand B4a



17 Millionen ausgelieferte Leads in 2018. Und die Branchenriesen aus Energie-, Versicherungs- und Verlagswesen als Kunden. Die **Cooper Advertising GmbH** mit Hauptsitz in der Hamburger HafenCity ist der größte B2C-Lead-Generierer Deutschlands. Als Top-Adresse unter den Leadgenerierern liefert die CA auf Knopfdruck unterschiedliche Leads je nach Bedarf.

⇒ **Cooper Advertising GmbH**  
www.cooper-advertising.com  
Halle 2, Stand B9



**Concentrix** ist ein technologiegetriebenes Dienstleistungsunternehmen, spezialisiert auf Customer Engagement. Unsere Mitarbeiter arbeiten für viele der bekanntesten Marken weltweit und optimieren deren Performance.

⇒ **Concentrix Management GmbH & Co. KG**  
de.concentrix.com  
Halle 3, Gallery 2



Das **Contact-Center-Network** besteht aus Unternehmen, die Lösungen oder Dienstleistungen für die Contactcenter Branche erbringen. Das Contact-Center-Network bündelt Kompetenzen, ermöglicht Disziplinen übergreifende Projekte der Partner und will Impulsgeber für die Branche sein. In diesem Sinne ist das Contact-Center-Network z.B. Herausgeber der jährlichen Contactcenter Investitionsstudie.

⇒ **Contact-Center-Network e.V.**  
www.Contact-Center-Portal.de  
Halle 3, Stand E16/F13



Wir generieren Termine, Inbound Calls, Leads und Traffic. **Conver** steigert Vertriebsenerfolg im B2C durch Pre-Sales. Ein sogenannter Pre-Sale ist ein Endkunde mit aktiver Interessensbekundung und hoher Kaufrate. Conver generiert Pre-Sales im Kundenauftrag und stellt diese als Termin, Inbound Call, Datensatz oder Traffic zur Verfügung. Pre-Sale macht den Verkauf einfach.

⇒ **Conver GmbH**  
www.pre-sales.works  
Halle 3, Stand C21



Individuelle und intelligente Lösungen – mit Sprach-Self-Service/VoiceBots, Echtzeit Speech Analytics, Sprachsteuerung, Gesprächsaufzeichnung, Künstlicher Intelligenz (AI), und Text-to-Speech. 25 Jahre Erfahrung mit 400 Kunden aller Branchen aus Deutschland für Europa. Für Telekommunikationsnetzbetreiber und Unternehmen jeder Größe. On-Premise, Netzbasiert oder aus der Cloud.

⇒ **CreaLog GmbH**  
www.crealog.com  
Halle 3, C20/D15



Individuelle und intelligente Lösungen – mit Sprach-Self-Service/VoiceBots, Echtzeit

Speech Analytics, Sprachsteuerung, Gesprächsaufzeichnung, Künstlicher Intelligenz (AI), und Text-to-Speech. 25 Jahre Erfahrung mit 400 Kunden aller Branchen aus Deutschland für Europa. Für Telekommunikationsnetzbetreiber und Unternehmen jeder Größe. On-Premise, Netzbasiert oder aus der Cloud.

⇒ **CreaLog Sprachcomputer GmbH**

www.crealog.com  
Halle 3, Stand C22



**CT Technologies**, Schweizer Marktführer für Contact Center Software, ist auf Kommunikationslösungen für Service-

Organisationen spezialisiert. Kernprodukt ist der DialogMaster, eine hochflexible, leicht zu bedienende Gesamtlösung für die Kundenkommunikation inkl. intelligenter ACD mit IVR, Kampagnenmanagement, Skripting, Reporting-Tools, Predictive Dialer, Gesprächsaufzeichnung und E-Mail-Management.

⇒ **CT Technologies Inc.**

www.ct-technologies.com  
Halle 3, Stand F16



Kosten senken und gleichzeitig Kundenzufriedenheit steigern. **DEEPSEARCH** optimiert und

automatisiert ihre Customer Care- und Serviceprozesse mit Hilfe modernster Softwaretechnologien aus den Bereichen Artificial Intelligence und Natural Language Understanding. Unabhängig vom Kommunikationskanal, integrierbar in alle Softwareumgebungen, innerhalb weniger Wochen.

⇒ **DEEPSEARCH GmbH**

www.deepsearch.at  
Halle 3, Stand H3/H5



Die **Deutsche Telefon** ist Spezialist für professionelle SIP Kommunikation und einer der

führenden Anbieter von Netz-TK-Anlagen. Das Unternehmen bietet moderne und leistungsfähige Cloud-Telefonanlagen (SIP TK-Anlage CentrexX) sowie sehr günstige SIP Trunks (SIP TK-Anlagenanschluss) auf Basis des internationalen SIP Standards an.

⇒ **Deutsche Telefon Standard AG**

www.deutsche-telefon.de  
Halle 3, Stand G1



**Cyara** ist Anbieter der weltweit führenden Customer-Experience-Assurance-Plattform. Cyara unterstützt Unter-

nehmen dabei, operative CX proaktiv zu messen, Fehler in der Kundenkommunikation zu identifizieren, als Unternehmen agiler zu werden und so den Dialog über digitale & Sprachkanäle kontinuierlich zu verbessern. Die bekanntesten Marken der Welt vertrauen Cyara, um mehr Kunden zum Lächeln zu bringen.

⇒ **CYARA**

www.Cyara.com  
Halle 1, Stand A13



**Damovo** liefert technologie-basierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit

auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten. Im Bereich Contact Center bauen wir auf ein etabliertes Partnernetzwerk, wie z.B. Avaya, Cisco, Mitel, NICE, Genesys und Sikom. Mit rund 500 Mitarbeitern weltweit implementieren und betreiben wir innovative Kommunikationslösungen.

⇒ **Damovo Deutschland GmbH & Co. KG**

www.damovo.com  
Halle 3, Stand G8/H7



**Diabolocom** ist ein Cloud-Contact-Center-Lösungsanbieter und ein Telekommunikationsprovider. Dank seiner

schnellen Implementierungsmöglichkeiten, seiner benutzerfreundlichen Schnittstellen, die vollständig in die wichtigsten CRM-Systeme integriert sind und einem exzellenten Support, ermöglicht es Diabolocom, Unternehmen hervorragende Kundenerfahrungen über alle Kanäle hinweg anzubieten.

⇒ **Diabolocom**

www.diabolocom.com  
Halle 2, Stand C6



**Dialfire** ist eine cloudbasierte Call-center-Plattform mit Outbound Predictive Dialing und Inbound Call Blending.

Die sehr nutzerfreundliche Lösung ist in Minuten einsetzbar und per Mausclick personalisierbar. Unterstützt werden neben den Standard-Features, mehrstufige Kampagnen inklusive E-Mail, SMS und Serienbrief-Funktionen. Integriertes Skripting und APIs sorgen für eine reibungslose Integration.

⇒ **Dialfire**

www.dialfire.com  
Halle 2, Stand B11/B13



Wir bieten unseren Kunden seit 30 Jahren ein funktionierendes Multi-channel-Konzept und Technologien die

helfen, Probleme zu lösen statt sie zu vergrößern. Als Berater und Outsourcing-Partner verlassen wir dabei mehr als jemals zuvor den klassischen Kundenservice, indem wir Prozesse und Qualität dort messen und optimieren, wo es aus Kundensicht relevant ist.

⇒ **davero dialog GmbH**

www.davero.de  
Halle 2, Stand B2



**DCS** – Seit über 20 Jahren Ihr innovativer Partner für Business-Process-Outsourcing-Strategien. 1.200 Call-Agents

in vorwiegend deutscher, englischer, französischer, polnischer, tschechischer, holländischer und türkischer Sprache. Standorte: Türkei, Deutschland, Tunesien, Polen, Bosnien, Serbien und Tschechien. Branchenkenntnisse: Versandhäuser, Touristik, Telekommunikation, Banken, Versicherungen.

⇒ **DCS Communication Center**

www.dcs-callcenter.de  
Halle 1, Stand A6



**Dialoga**, der einzige Netzbetreiber mit eigenem Netz in 29 Ländern und einer WebRTC-Plattform, die es Ihnen nicht

nur ermöglicht, Ihre Business-Telefonie zu verwalten, Sie connecten sich ebenfalls direkt mit der WebRTC-Welt, die Dienste für Enduser, Call-Center-Agenten und Home-Office-Agenten sowie AI-Lösungen anbietet und somit die traditionelle Art der Business-Kommunikationen revolutioniert.

⇒ **Dialoga**

www.dialo.ga/de  
Halle 3, Stand D14/E11



Die **different4U** ist eine innovative Personalberatung, die Unternehmen und deren HR Abteilungen bei der

Transformation in das digitale Zeitalter unterstützt. Ob Bewerbermanagement nach DSGVO oder Recruiting mit Hilfe von Multiposting und CV-Parcing, ob Aus- und Weiterbildung durch KI-unterstützte Plattformen oder konzeptionelles Betriebliches Gesundheitsmanagement. Employer Branding par excellence.

⇒ **different4U – eine Marke vom CC-CLUB**

www.different4u.de  
Halle 4, Stand LiveCallCenter



**DDM Consulting** bietet Beratung, Design, Umsetzung, Test und Tuning, Wartung und den

Betrieb von integrierten High-End Contact-Center-Lösungen und CX-Plattformen – vor Ort oder aus der Cloud. Kontinuität und Verfügbarkeit sind dafür unerlässlich. Fachkundiger Support ist ein Muss. DDM ist in ganz Europa aktiv, der Focus liegt auf den Märkten in: DACH, BeNeLux und Frankreich.

⇒ **DDM Consulting Deutschland GmbH**

www.ddmconsulting.eu  
Halle 3, Stand C3



Der **Deutsche Dialogmarketing Verband** ist einer der größten nationalen Zusammenschlüsse von Dialogmarke-

ting-Unternehmen in Europa und gehört zu den Spitzenverbänden der Kommunikationswirtschaft in Deutschland. Als treibende Kraft der Data Driven Economy repräsentiert der DDV Unternehmen, die Daten generieren oder für den professionellen datenbasierten und kundenzentrierten Dialog nutzen.

⇒ **DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.**

www.ddv.de  
Halle 3, Stand J1



**Dimension Data** ist ein führender Service- und Lösungsanbieter für Informations- und Kommunikationstechno-

logie und gehört zur NTT Firmengruppe. Wir bieten mit unserer Technologie-Expertise und globalen Servicepräsenz Komplettlösungen aus einer Hand in den Bereichen Contact Center, Unified Communications, Netzwerk-Infrastrukturen, Virtualisierung & Rechenzentrum, IT-Sicherheit und Cloud Lösungen.

⇒ **Dimension Data Germany AG & Co. KG**

www.dimensiondata.com/de  
Halle 2, Stand B18



Mit der Personaleinsatzplanungssoftware **DIPRO-MSP** bietet das Softwarehaus **DIPRO** ein browserbasiertes

Werkzeug für vorrangig mittelgroße Call Center. **DIPRO-MSP** verfügt über alle modernen Funktionalitäten zur automatisierten Prognose, Bedarfsermittlung und Schichtplanung. Das Tool zeichnet sich besonders durch echte Multiskillplanung, Fairnessfunktionen und Multikanalunterstützung aus.

⇒ **DIPRO Informationsmanagement GmbH**

diprogbh.de/  
Halle 2, Stand C5/C7





Die **diwa Personalservice GmbH** steht seit mehr als 35 Jahren für Sicherheit, Seriosität und Beständigkeit. Wir bieten individuelle Personalkonzepte und innovative Lösungen für die wachsenden Herausforderungen in einem sich ständig wandelnden Arbeitsmarkt. Mit einer konsequenten Spezialisierung unserer Geschäftsfelder sind wir seit vielen Jahren in allen wichtigen Branchen und Fachbereichen zu Hause.

⇒ **diwa Personalservice GmbH**  
www.diwa-personalservice.de  
Halle 3, Stand G6



**e-bot7** entwickelt und integriert Künstliche Intelligenz in den bestehenden Kundendienst Ihres Unternehmens.

Unser NLP-System analysiert eingehende Nachrichten, leitet sie an die richtige Abteilung weiter und stützt Support Agenten während der operativen Arbeit mit smarten Antwortvorschlägen aus. Das Agent+KI® System lernt stetig mit und unterstützt Ihre Mitarbeiter mit automatisierten Antworten.

⇒ **e-bot7 GmbH**  
www.e-bot7.de  
Halle 2, Stand D16



Die **effexx** Unternehmensgruppe vermarktet seit über 40 Jahren Lösungen für die Bereiche Telekommunikation, IT, Sicherheitstechnik und Softwaretechnik. Neben dem Hauptsitz in Siegen ist effexx mit Niederlassungen in Berlin, Bonn, Dortmund und Frankfurt sowie Servicestützpunkten in Hannover, Koblenz und Münster vertreten. Aktuell beschäftigt effexx 200 Mitarbeiter, darunter 40 Auszubildende.

⇒ **effexx Telekommunikation GmbH**  
www.effexx.com  
Halle 3, Stand F20



Als weltweit einer der führenden Anbieter von Kundeninteraktionslösungen liefert **Enghouse** innovative Software und zuverlässigen Service für einen mühelosen Kundenkontakt. Kerntechnologien umfassen Omnichannel-CC, Self-Service, Qualitätsmanagement, Echtzeit-Sprachanalyse, Empfangs- und Anrufvermittlung, Outbound-Kommunikation, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen.

⇒ **Enghouse AG**  
www.enghouseinteractive.de  
Halle 2, Stand B23/B25



Die Mainzer **dtms GmbH** ist ein führender Anbieter von Contact-Center-Lösungen und Customer Intelligence-Technologien im deutschsprachigen Raum. Das dtms-Portfolio reicht dabei von Service-Rufnummern aus über 100 Ländern, über Plattformen zur Steuerung der telefonischen Erreichbarkeit von Unternehmen, bis hin zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz zur automatisierten Beantwortung von Kundenanfragen.

⇒ **dtms GmbH**  
www.dtms.de  
Halle 3, Stand G14/G16



Tanja Hartwig gen. Harbsmeier ist Trainerin und Coach. 2002 gründete sie die **Effektive Kundenbetreuung** und leitet seitdem das Unternehmen. Als Expertin für Telefontraining und Kundenbetreuung macht sie und ihr Team Mitarbeiter/innen und Führungskräfte mit Themen wie empathische Kundenkommunikation, Konflikt- und Beschwerdemanagement, faires Verkaufen und Stressbewältigung am Arbeitsplatz vertraut.

⇒ **Effektive Kundenbetreuung**  
www.effektive-kundenbetreuung.de  
Halle 2, Stand A6a



**EML European Media Laboratory GmbH** wurde von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira als privates IT-Unternehmen gegründet. Das EML entwickelt Software und Technologien in der automatischen Sprachverarbeitung. Schwerpunkt ist die automatische Umwandlung von Sprache in Text (Transkription), die in Telefonie (Speech Analytics, Voice Mail) und mobilen Anwendungen (Voice Texting, Voice Search) eingesetzt wird.

⇒ **EML European Media Laboratory GmbH**  
www.eml.org  
Halle 2, Stand C19



**Enterprise Communications** bietet cloud-basierte Dialer Lösungen für den Outbound Bereich. Optimierter Dialer Algorithmus sorgt für höchste Agentenauslastung und bestmögliche Lead-Verwertung. Die browserbasierte Eingabemaske kann individuell gestaltet werden, weitere Funktionen und CRM-Integration sind kurzfristig realisierbar. Abrechnung mittels fairem pay-per-use Modell. Keine Investitionskosten, hoher Mehrwert.

⇒ **Enterprise Communications GmbH**  
www.enterprise-communications.net  
Halle 3, Stand B18/C15



Die **estos GmbH** entwickelt seit 1997 professionelle Standardsoftware für kleine und mittelständische Unternehmen, die damit ihre Geschäftsprozesse in kommunikationsintensiven Bereichen verbessern. Als Technologieführer hat estos seine Kompetenzen u.a. im Bereich Computer Telefonie Integration (CTI), Unified Messaging Software (UMS) sowie WebRTC-basierten Anwendungen für Audio/Video-Chats.

⇒ **estos GmbH**  
www.estos.de  
Halle 2, Stand A22



**Evolve IP** ist ein Unternehmen für Cloud-Kommunikationslösungen und wird weltweit von den führenden Unternehmen in allen Branchen genutzt. Evolve IP wird im Gartner's 2018 Magic Quadrant für Contact Center as a Service aufgeführt. Enghouse liefert u.a. das zugehörige Portfolio wie Contact Center, Outbound Dialer, IVRs und Call Recording, die jede Kommunikationsumgebung unterstützen.

⇒ **Evolve IP**  
www.evolveip.de  
Halle 2, Stand A16



**FIEBIG Consulting & Systemintegration.** Automatisieren mit Künstlicher Intelligenz: Conversational AI – Omnichannel Routing – Cognitive RPA. FIEBIG Consulting & Systemintegration bietet Contact Center Lösungen auf Basis von KI. Aus innovativen und disruptiven Technologien marktführender Hersteller entstehen passgenaue Lösungen, die bereits heute den Kundenservice erfolgreich automatisieren.

⇒ **FIEBIG GmbH**  
www.fiebig.com  
Halle 3, Stand H3/H5



**Five9** ist ein führender Anbieter von Cloud Contact Center-Software für das digitale Unternehmen. Five9 bietet End-to-End-Lösungen mit Omnichannel-Routing, Analyse, WFO und AI, um die Produktivität der Agenten zu steigern und greifbare Geschäftsergebnisse zu liefern. Die Five9-Plattform ist zuverlässig, sicher, konform und skalierbar; entwickelt, um außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu schaffen.

⇒ **Five9**  
www.five9.com  
Halle 2, Stand B21



Immer im Kontakt.

Die **EUA** wurde 1995 mit Sitz in Stuttgart gegründet. Wir beraten Kunden zu jedem Thema an 365 Tagen, 24 Stunden lang. Unsere Stärke ist die Bearbeitung von telefonischen oder schriftlichen Belangen in allen Kanälen sowie sozialen Medien. Gezielte Mitarbeiterschulungen bieten höchste Qualität. Zum Kundenkreis gehören u.a. ein Autoclub, medizinische Dienste, Autovermietungen, Versicherungen sowie Call Center.

⇒ **Euro Union Assistance GmbH**  
www.eua.de  
Halle 2, Stand D25



Faxen in der IP-Welt, sanfte Migration auf All-IP und Telefonschnitt – **Ferrari electronic**

bietet mit seinem Portfolio innovative und zukunftsorientierte Lösungen, die die Kommunikation effizienter gestalten. Wir sehen im sicheren Dokumentenaustausch mit intelligenten Workflows den Schlüssel für den Erfolg in der Zukunft, damit unsere Kunden ihre Ressourcen optimal einsetzen können.

⇒ **Ferrari electronic AG**  
www.ferrari-electronic.de  
Halle 2, Stand B6



**fingerhut consulting** optimiert den Mensch-zu-Mensch-Kontakt im Vertriebs- und Kundenmanagement.

Wir wissen, wie telefonischer Kundenservice funktioniert und Serviceeinheiten in vertriebliche Aufgaben eingebunden werden. fingerhut consulting entwickelt Mitarbeiter und gestaltet Prozesse so, dass Menschen optimal arbeiten können. Und das mit über 20 Jahre Branchenerfahrung.

⇒ **fingerhut consulting**  
www.fingerhut-consulting.de  
Halle 2, Stand E21



Durch den Einsatz von Lösungen im Bereich der intelligenten Prozessautomatisierung und Künstlichen

Intelligenz ermöglicht **FLX Solutions** Unternehmen, effektiver und zukunftssicherer zu sein. FLX Solutions ist der bevorzugte Anbieter von Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen (RPA & AI) für Kontinentaleuropa. Kunden u.a. Vodafone, Conduent, K+N, Remobis. Partner u.a. PwC, Amdocs, UiPath.

⇒ **FLX Solutions**  
www.flx.solutions  
Halle 2, Stand B4



Der Institutsteil Hör-, Sprach- und Audiotechnologie des **Fraunhofer IDMT** betreibt angewandte Forschung auf dem Gebiet der Hörwahrnehmung. Schwerpunkte sind die Verbesserung von Sprachverständlichkeit für Menschen mit normalem und beeinträchtigtem Gehör, die personalisierte Audiowiedergabe in Telefon und Unterhaltungselektronik sowie die computerbasierte Sprach- und Ereigniserkennung.

⇒ **Fraunhofer-Institut für Digitale Medientechnologie IDMT in Oldenburg**  
www.idmt.fraunhofer.de/hsa Halle 2, Stand C11



**Fujitsu** ist der führende japanische Anbieter von Informations- und Telekommunikations basierten Geschäfts-lösungen und bietet eine breite Palette an Technologieprodukten, -lösungen und -dienstleistungen. Mit rund 140.000 Mitarbeitern betreut das Unternehmen Kunden in mehr als 100 Ländern. Fujitsu nutzt seine ITK-Expertise, um die Zukunft der Gesellschaft gemeinsam mit seinen Kunden zu gestalten.

⇒ **Fujitsu**  
www.fujitsu.com  
Halle 3, Stand C19



**gobeyond** hilft Ihnen Kundenerfahrungen grundlegend zu verbessern. Durch Kombination preisgekrönter Expertise & einzigartiger Model Office Umgebung entwerfen & testen wir Innovationen zunächst. Dies bedeutet, dass anschließend nur Veränderungen implementiert werden, die in Ihrem speziellen Umfeld auch funktionieren. Damit werden bei der Skalierung leistungsfähige & nachhaltige Ergebnisse garantiert.

⇒ **gobeyond**  
www.wearegobeyond.de  
Halle 2, Stand A4



**Grutzeck-Software** bietet flexibel anpassbare Softwarelösungen in den Bereichen CRM, Kampagnenmanagement, Workflow und Contact Center. Mehr als 35 Jahre Unternehmenserfahrung und mehr als 250 erfolgreiche Call Center-Implementierungen. Die CRM- und Contact Center Software AG-VIP SQL wurde mehrfach mit Innovationspreisen ausgezeichnet. Platz 1 bei Kundenzufriedenheit bei www.benchmark.com.

⇒ **Grutzeck-Software GmbH**  
www.grutzeck.de  
Halle 3, Stand E16/F13



Die **Frings Informatic** überzeugt seit Jahren mit bedarfsorientierten IT-Lösungen, innovativen Cloud-Services und bestem

Support für Business Anwendungen. Wir bieten mit Swyx eine der fortschrittlichsten softwarebasierten IP-Kommunikationslösungen, welche mit der Contact-Center-Erweiterung ein optimale UC-Lösung für Unternehmen darstellt. Nutzen Sie die Anwendungen direkt aus unserem Rechenzentrum.

⇒ **Frings Informatic Solutions GmbH**  
www.frings-solutions.de  
Halle 3, Stand B1



Wir leben Kundenorientierung. Zuhören, verstehen, lösen – dieser Dreisatz zeichnet unser gesamtes Network aus.

Alle **getaline** Mitarbeiter sind Profis in der Gesprächsführung und in vielen Sprachen zuhause. Ob beim Telefonieren, E-Mail-Dialog oder Online-Chatten – sie begegnen ihrem Gegenüber stets auf Augenhöhe: Unsere Basis für eine vertrauensvolle Beziehung und nachhaltige Kundenbindung.

⇒ **getaline GmbH**  
www.getaline.de  
Halle 3, Stand E14/F11



Customer Care auf Amazon & Co: Unsere Technologie ermöglicht die direkte Interaktion mit dem Endkunden. Reviewmanagement im One-Stop-Shop und in verschiedenen eBusiness-Plattformen. Analysieren Sie Bewertungen und Fragen zu Produkten und antworten direkt aus unserem SaaS Tool auf einzelne Kundenmeinungen. Zahlreiche Funktionen, wie z.B. ein Issue-Management-System, erleichtern Ihre Arbeit dabei.

⇒ **gominga eServices GmbH**  
gominga.com  
Halle 2, Stand D30/E27



**guuru** ist eine AI gesteuerte Live Chat Lösung, die Kunden zu Kundendienst-Mitarbeitern macht: Das entlastet den bestehenden Kundendienst, ermöglicht eine sofortige 24/7 Support-Abdeckung und verbessert die Customer Experience. Führende Firmen in Telekommunikation und E-Commerce setzen erfolgreich auf guuru. Dank der einfachen Integration ist guuru in weniger als 4 Wochen aufgesetzt und testbar.

⇒ **guuru AG**  
guuru.com  
Halle 2, Stand E25



**HALLO FRÄULEIN!**

**Hallo Fräulein!** bietet In- und Outbound Kundenkommunikation ohne Agenten-Kontakt.

Der Sprach-Assistent erkennt Text und generiert automatisch Antworten. Mit Umfragen, automatischer Anrufannahme oder Geolocation Services von Hallo Fräulein! erreichen Sie Kosteneinsparungen in dreifacher Höhe im Vergleich zum Einsatz von Contact Center-Agenten.

⇒ **Hallo Fräulein!**  
www.hallofraulein.de  
Halle 2, Stand E11



Arbeitswelten für dialogstarke Teams: wertschätzend, wirtschaftlich, visionär – **HCD** verbindet langjährige Erfahrung im

Kundendialog mit anspruchsvoller Innenarchitektur, plant und realisiert das ganzheitliche Zusammenspiel von Licht, Luft & Raum – beginnend bei der Immobilienentscheidung über die Planung und Umsetzung zukunftsweisender Raumkonzepte. Erlebar auf der CCW im LiveCallCenter<sup>design</sup> by HCD.

⇒ **HCD Planungsgesellschaft mbH**  
www.hcd-gmbh.de  
Halle 4, Stand A12



**Hipercom** ist einer der führenden Dienstleister für das externe Quality Monitoring. Sie profitieren von einem einzigartigen webbasierten Contact Monitoring System, welches Sie in der Mitarbeiterförderung nachhaltig unterstützt. Zusätzlich misst unsere Mood analytics die Kundenzufriedenheit und stellt die Veränderung der Gefühlslage des Kunden und Agenten während dem Gespräch dar.

⇒ **Hipercom Customer Communication GmbH**  
www.hipercom.ch  
Halle 2, Stand C24



**i2x** analysiert und transkribiert automatisch alle Kundentelefonate und gibt Agenten firmenspezifisches Echtzeit-Feedback und relevante Informationen. Manager erhalten volle Transparenz über alle Telefonate, können neue Ansprachen testen und vergleichen, Transkripte nach Trends durchsuchen und die Compliance erhöhen. i2x ist mit fast allen Systemen kompatibel und schnell und einfach implementiert.

⇒ **i2x**  
www.i2x.ai  
Halle 2, Stand E9



Der **Händlerbund** ist ein 360°-E-Commerce-Netzwerk und unterstützt Online-Händler in

ihrem Geschäft. 2008 als Rechtstextdienstleister gestartet, bietet der Händlerbund heute ein breit aufgestelltes Portfolio aus verschiedenen Dienstleistungen. Dazu zählt auch telbes, die unter anderem Telefonservice mit 24/7 Erreichbarkeit, E-Mail- und Chat-Service sowie Outbound-Kampagnen bietet.

⇒ **Händlerbund/telbes**  
www.haendlerbund.de  
Halle 2, Stand B28



Kurz und ohne Umwege stellen wir uns bei Ihnen vor! Wir sind ein junges Unternehmen, das alle bisherigen Erfahrungen in Leadmanagement auf den Kopf stellt. Wir sind ein starkes Team aus Dialogmarketer mit langjähriger Erfahrung und einer neuen Dimension Adressen am Markt: PreOrder Leads! Wer mit unseren Leads arbeitet, braucht nur noch die Hälfte der Arbeitszeit oder verdoppelt seine Schlagzahl.

⇒ **Hello You AG**  
www.hello-you.ch  
Halle 2, Stand B15



Wir sind darauf spezialisiert große Kunden-Kontakt-Center von Cost- zu Profit-Centern zu entwickeln. Wir generieren messbare Erfolge bereits innerhalb von 4 Wochen, nach 18 Monaten ist das Ziel erreicht. Die Projektkosten haben sich lange vorher amortisiert. Unser Fokus ist der Sales-Prozess. Wir erreichen nachweislich Leistungssteigerungen von 50% bis zu mehreren hundert Prozent.

⇒ **I.e.P. Dienstleistung für Personalarbeit und Beratung GmbH**  
www.iep-beratung.de Halle 3, Stand G23



**iAdvize** ist eine Conversational Marketing Plattform, über die bereits mehr als 1.500 Unternehmen in Echtzeit potenzielle Kunden jederzeit identifizieren, ansprechen und beraten können. Die Beratung erfolgt durch den internen Kundenservice oder begeisterte Experten über alle verfügbaren Messaging-Funktionen wie Chat, Voice oder Video. Unser Ziel: Die Customer Experience authentisch gestalten.

⇒ **iAdvize GmbH**  
www.iadvize.com  
Halle 2, Stand C30



**INCAS** zeigt mit INTRACALL eine komplette Call Center Software. Ein leistungsstarkes Web Frontend für die Agenten verwaltet unterschiedliche Kanäle wie Telefon, E-Mail, Chat und Fax unter einer Oberfläche. Individuelle Gesprächsleitfäden, Kontakthistorie, Terminverwaltung und Aufgabenmanagement bilden den kompletten Workflow ab. Dialer und ACD mit IVR runden das Portfolio ab. In der Cloud oder lokal.

⇒ **INCAS GmbH**  
www.intracall.de  
Halle 3, Stand D2/E3



Relevante Lösungen für nahtlos guten Omnikanal-Service – einfach machen! Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist die **infinIT.cx GmbH** die Nummer 1 für komplexe Contactcenter-Projekte in Deutschland. Von der Beratung über die Systemintegration bis zum Betrieb und Support: Wir führen Sie von der Vision zum Ergebnis.

⇒ **infinIT.cx GmbH**  
www.infinit.cx  
Halle 1, Stand A13



**Interactions** ist ein führender Anbieter von KI basierter Sprach- und Natural Language Technologie und liefert Ihren Kunden ein einzigartiges Qualitätserlebnis im automatisierten Kundendialog. Die flexible Lösung ist konsequent auf multichannel Kundenkontakt ausgerichtet und liefert signifikante Kosteneinsparungen und ein Premium Qualitätserlebnis für einige der erfolgreichsten Marken der Welt.

⇒ **Interactions LCC**  
www.interactions.com  
Halle 3, Stand B8



Die **Interflex Datensysteme GmbH** bietet mit der cleveren Software SP-Expert eine ganzheitliche Lösung für Workforce Management, Zeitwirtschaft und Personaleinsatzplanung. Sicherheitskonzepte mit Zutrittskontrolle, Videoüberwachung, Sicherheitsleitstellen und Besucherverwaltung runden das Portfolio ab. Gegründet vor über 40 Jahren, ist Interflex seit 2013 Teil der Unternehmensgruppe Allegion.

⇒ **Interflex Datensysteme GmbH**  
www.sp-expert.de  
Halle 3, Stand H12



**INEXSO** bietet webbasierte Multi-Channel-Software für Response- und Beschwerde-Management sowie Web Self-Service und Chatbots an. Unsere Produkte sind mehrsprachig, international einsetzbar, an Geschäftsprozesse adaptierbar und in die vorhandene IT-Landschaft integrierbar. Die Einführung amortisiert sich binnen Monaten aufgrund von Automatisierung und erhöhter Effizienz der Mitarbeiter.

⇒ **INEXSO GmbH**  
www.inexso.de  
Halle 3, Stand G17



Seit 18 Jahren übernehmen wir Outsourcing Prozesse und Dienstleistungen. Wir generieren dabei ein nachhaltiges Wachstum im Kontakt mit Ihren Kunden, auf Ihren Kanälen. Unser Team von 200 Mitarbeitern arbeitet mit großer Leidenschaft und hoher Kommunikationsqualität für Ihre Produkte. Gelebte Qualität und transparentes Handeln sind dabei unsere Werte in jedem Arbeitsschritt. **ITS YOUR CALL.**

⇒ **Interact Tele Service AG**  
www.interact-ag.de  
Halle 2, Stand C5/C7



**INTERcept** bietet mit PLANsation ein 100% passgenaues Workforce-Management-Tool für automatische Planungen von komplexen Strukturen wie Customer Contact Centern, Filialstrukturen oder Produktionsbereichen mit vielen Standorten, Aktivitäten & Mitarbeitern inkl. deren Wünschen an. Besonderheit: Planungsgerechtigkeit mittels der bekannten Fuzzy Satisfaction Heuristic. Verfügbar On-Premises oder Cloud.

⇒ **INTERcept Solutions GmbH**  
www.intercept.de  
Halle 2, Stand B12



Seit 1995 helfen wir Contact Centern, ihre Mitarbeiter und Kunden glücklich zu machen. Wir schaffen Mehrwert für unsere Kunden aller Größenordnungen, indem wir einfache Lösungen für komplexe Probleme entwickeln. Unsere innovativen Softwareprodukte zum Workforce Management, praxisnahe E-Learnings und eine leistungsfähige Lernplattform optimieren den Einsatz und die Weiterbildung des Personals.

⇒ **InVision AG**  
www.invision.de  
Halle 4, Stand LiveCallCenter



Die **Invitel Unternehmensgruppe** zählt zu den größten mittelständischen, inhabergeführten Service-Dienstleistern Deutschlands. Unter ihrem Dach arbeiten vier Marken: die Inbound Sales- und Service-Profis Invitel und Simon & Focken, der Outbound-Spezialist SALESkultur sowie die ISF Microunits als interner Dienstleister. Mit ca. 1.500 Mitarbeitern sind sie verlässliche Partner für ihre Auftraggeber.

⇒ **Invitel Unternehmensgruppe**  
www.invitel-unternehmensgruppe.de  
Halle 3, Stand J13



Als Teil der GN Group steht **Jabra** seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. Als einer der weltweit führenden Hersteller produziert Jabra ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Sound-Lösungen, darunter schnurgebundene und -lose Headsets sowie Freisprechlösungen – für mehr Bewegungsfreiheit, Komfort und Funktionalität im Contact Center, Büro und unterwegs.

⇒ **Jabra® – GN Audio Germany GmbH**  
www.jabra.com.de  
Halle 2, Stand C12/C14



**JPL**, ein globaler Innovator in der Entwicklung und Herstellung von kabelgebundenen und kabellosen professionellen DECT-Headsets für das Contact Center und Unified Communications. In Zusammenarbeit mit globalen Technologie- und Plattformpartnern entwickeln wir Branchenpremierer für nachhaltige und zukunftssichere Wearables.

⇒ **JPL Telecom Limited**  
www.jpltele.com  
Halle 3, Stand B24



Beratung im Customer Experience Management und Kundenservice. Operative Erfahrung, strategischer Weitblick, Konzentration auf das Machbare sowie messbare Erfolge, um die vom Kunden erlebte Servicequalität und Customer Experience nachhaltig zu verbessern. **junokai** gestaltet die zunehmend digitaler werdende Zukunft des Kundenservice.

⇒ **junokai GmbH**  
www.junokai.de  
Halle 3, Stand H2a



Wir, die **IP Dynamics GmbH**, sind ein inhabergeführtes IT-Systemhaus, welches Lösungen und Produkte für die gesamte Unternehmenskommunikation anbietet. Unser Leistungs- und Produktangebot umfasst das gesamte Spektrum von der Beratung, Konzipierung und Realisierung bis hin zu der fertigen Installation und dem Betrieb der Systeme.

⇒ **IP Dynamics GmbH**  
www.ipdynamics.de  
Halle 2, Stand C28/D23



**Jacada Inc.** hilft Unternehmen, Kosten für Kundenservice mit Automatisierungslösungen und kontextabhängigen Bots zu senken. Von RPA- und Smart Agent-Lösungen bis zu vollautomatischen Self-Service-Lösungen automatisiert Jacada Interaktionen und verbessert die Kundenerfahrung. Unsere 27-jährige Erfahrung mit Integrationen ermöglicht problemlose Implementierungen mit niedrigeren Gesamtbetriebskosten.

⇒ **Jacada Inc.**  
www.jacada.com  
Halle 2, Stand B2



**jtel** ist seit 1997 Hersteller für webbasierte ContactCenter Software und bietet über komplexe Anrufverteilung, Sprachdialog und Dialer eine komplette Multichannel-Suite an. jtel-Lösungen zeichnen sich aus durch Flexibilität, hohe Integrationstiefe, einfache Bedienung und extreme Skalierbarkeit. Alle Lösungen können On-Premise oder aus der Cloud bezogen werden.

⇒ **jtel GmbH**  
www.jtel.de  
Halle 2, Stand B16



**KAN04U** – die Optimierung Ihres Kundenservice. Wir beleuchten Ihre Prozesse, beraten Sie kundenzentriert und erstellen Konzepte für Aufbau oder Umstrukturierung. Von Kundenbefragungen und Mystery Calls als Basis für das Training und Coaching Ihrer Mitarbeiter bis hin zur Erarbeitung Ihrer Customer Journey und das Design von Personas. Wir bringen Sie weiter. Kundenzentriert. Ganzheitlich. Umfassend.

⇒ **KAN04U**  
www.kano4u.com  
Halle 2, Stand E21



Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die besten deutschsprachigen Chatbots mit echtem Sprachverständnis (NLU - Natural Language Understanding) zu entwickeln und einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung freundlicher Künstlicher Intelligenz zu liefern. Dies erreichen wir durch eine umfassende Ontologie, tiefe semantische Analysen und selbstentwickelte Tools.

⇒ **Kauz Linguistic Technologies**  
www.kauz.net  
Halle 2, Stand D30/E27



Die **lighthouse** Knowledge Cloud bietet Kunden und Agenten Zugriff auf präzises und konsistentes Wissen, um die Kunden und Mitarbeitererfahrung gleichermaßen zu verbessern. Die leistungsstarken AI-fähigen Suchfunktionen von lighthouse verbessern das Engagement in allen Servicekanälen erheblich. Dazu gehören die einfache Integration, um Self-Service-Kanäle wie Chat-Bots und IVRs zu verbessern.

⇒ **KMS lighthouse**  
www.kmslh.com  
Halle 3, Stand H19



**Konftel** ist ein weltweit führender Anbieter von Endgeräten für Collaboration-Umgebungen. Konftel unterstützt Menschen rund um die Welt bei ihrer Kommunikation, unabhängig von der räumlichen Distanz. Collaboration-Lösungen tragen dazu bei, Zeit und Kosten zu sparen und mit Ressourcen nachhaltig umzugehen. Kristallklarer Klang und gestochen scharfe Videos sind entscheidend für effiziente Meetings.

⇒ **Konftel AB**  
www.konftel.com  
Halle 2, Stand A22



**Kryon** ist führend im Bereich Robotic Process Automation (RPA) und bietet die einzige End-to-End-Plattform für RPA und Process Discovery. Kryon Process Discovery erstellt ein umfassendes Bild der Geschäftsprozesse und gibt Empfehlungen, welche Prozesse mittels attended, unattended oder hybrid RPA zu automatisieren sind, um den ROI zu maximieren und RPA Implementierungszeit signifikant zu reduzieren.

⇒ **Kryon Systems**  
www.kryonsystems.com  
Halle 3, Stand G20



Die **KiKxxl GmbH** beschäftigt über 1.800 Mitarbeiter in Osnabrück, Bremen, Dortmund und Bochum. Als einer der größten inhabergeführten Kommunikationsdienstleister Norddeutschlands betreut KiKxxl seit 1999 die Kunden und Interessenten namhafter Unternehmen und ist Ihr qualifizierter Partner, wenn es um Kundenkontakte geht.

⇒ **KiKxxl GmbH**  
www.kikxxl.de  
Halle 2, Stand D9/D11



**Knowingo** nutzt die Power der selbstlernenden AI und spielerischer Elemente, um Mitarbeiter auf unterhaltsame Weise zum Lernen zu bewegen, mit fünffacher Lerneffizienz, direkt auf dem mobilen Gerät. Knowingo+ bietet Unternehmen Cloud-basierte Tools, die die Verwaltung Ihrer Inhalte, Ihrer Benutzer, die Zuweisung von Lernmaterial und Live-Feedback zu Lernfortschritten und -ergebnissen zum Kinderspiel machen.

⇒ **KNOWINGO B.V.**  
www.knowingo.com  
Halle 3, Stand H24



**koviko** bietet integrierte Software-Lösungen und individuellen Content für den Servicebereich: das k03 Portal für Wissen, Lernen und Prozess-Management, Korrespondenz für Unternehmen, Motivationskampagnen, digitale Lernlösungen, das Micro-Learning-Format „5-Minuten-Würfel“ und die Taschenknigge für Job-Profis. Redaktionell überarbeitet koviko externe Wissensdatenbanken und verbessert den Nutzwert.

⇒ **koviko GmbH**  
www.koviko.de  
Halle 3, Stand D16/D18



Mit **LeadDesk**, der Cloud-Software für das Contact Center, steigern Sie Ihre Umsätze. Vertriebs- und Serviceteams, die mit LeadDesk arbeiten, erhöhen ihre Abschlussquote und bearbeiten mehr Serviceanfragen. Unsere cloudbasierte Software as a Service für das Contact Center ist benutzerfreundlich und kostengünstig zugleich. Die Einrichtung erfordert nur wenige Klicks und die Ergebnisse zeigen sich sofort.

⇒ **LeadDesk GmbH**  
www.leaddesk.com  
Halle 2, Stand E15/E17



Lindenbaum entwickelt seit über 20 Jahren Voice Plattformen für Contact Center, Conferencing und Collaboration. Dieses Jahr zeigen wir  
- Live Transkriptionen (Sprache-zu-Text) für die Entwicklung natürlichsprachiger IVR-Systeme und Voicebots.  
- Audio, Video und ScreenSharing auf Basis WebRTC vereinfachen die UX durch ausschließliche Browsernutzung.

⇒ **Lindenbaum GmbH**  
www.lindenbaum.eu  
Halle 3, Stand C8/D6



Hohe Fachkenntnisse in den Bereichen Telekommunikation, Finanzdienstleistungen, Luftfahrt, E-Commerce und Einzelhandel geben uns die Möglichkeit, Projekte beliebiger Komplexität zu bearbeiten. Wir sind bereit, rund um die Uhr mit Ihren Kunden in Ihrer Zielsprache zu kommunizieren und die Anrufe, Chats und E-Mails zu bearbeiten.

⇒ **LLC "Simply Contact"**  
simply-contact.com  
Halle 2, Stand A21



Unser WFM-System ProScheduler spart Ihnen Zeit und damit Verwaltungskosten. Die integrierte Optimierungs-Engine ist aktuell die führende und leistungsfähigste im Umfeld des Workforce-Management-Markt. Unsere innovativste Version enthält ein Ressourcenmanagement, verwaltet diverse Pausen und simuliert zukünftige Geschäftsprozesse wie z.B. Service-Level- und Überlaufberichte.

⇒ **Loxysoft AB**  
www.loxysoft.se/en  
Halle 3, Stand G2



**MessengerPeople** ist einer der Pioniere im Bereich Messenger Services und der führende Software-as-a-Service-Anbieter für Messenger Kommunikation. Mit uns nutzen Sie einfach und DSGVO-konform die beliebtesten Messenger Apps: WhatsApp, Facebook Messenger, Apple Business Chat & Telegram. Unsere innovative Plattform und jahrelange Expertise ermöglicht Ihnen professionellen Kundenservice im Messenger.

⇒ **MessengerPeople GmbH**  
www.messengerpeople.com  
Halle 2, Stand C21



**LinkThat** verbindet als Systemintegrator Telefonielösungen mit CRM/ERP-Produkten führender Hersteller (CTI). Werkzeuge für den Kundenservice und Vertrieb (WFM, Chatbots) werden um neueste Fortschritte zu Künstlicher Intelligenz bereichert. So arbeiten Contact Center effizient und zukunftssicher. LinkThat ist eine Marke der YouCon GmbH, die seit über zehn Jahren weltweit namhafte Kunden unterstützt.

⇒ **LinkThat**  
www.linkthat.eu  
Halle 3, Stand A6/B5



**Longview** ist ein weltweit führender Lösungsanbieter für Software zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Unsere Lösungen Longview Plan, Longview Close, Longview Tax und Longview Analytics ermöglichen es Unternehmen in komplexen internationalen Strukturen, durch gezielte Unterstützung bei der Konsolidierung, Auswertung und Analyse von Kennzahlen, die richtigen Geschäftsentscheidungen zu treffen.

⇒ **Longview Europe GmbH**  
www.longview.com  
Halle 2, Stand A2



**MANGO OFFICE** ist eine Telefongesellschaft und VoIP-Provider mit 18 Jahren internationaler Erfahrung und europäischem Hauptsitz in Berlin. Die Technologie von MANGO OFFICE wird ständig modernisiert. Mit unseren Lösungen profitieren über 43.000 Geschäftskunden von den Vorteilen der Cloud-Telefonie sowie von innovativen Kommunikationstools und einem individuellen Kundenservice.

⇒ **MANGO OFFICE GmbH**  
mango-office.com/de  
Halle 3, Stand B15



Als ein globaler Marktführer für Unternehmens-Kommunikationslösungen ermöglicht **Mitel** mehr als 2 Milliarden Verbindungen täglich. Mitel unterstützt Unternehmen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihren Kunden und hilft ihnen dabei, innovative Dienstleistungen anzubieten. Unsere Innovations- und Kommunikationsexperten kümmern sich um mehr als 70 Millionen Nutzer in über 100 Ländern.

⇒ **Mitel Deutschland GmbH**  
www.mitel.de  
Halle 3, Stand J7



**MOBERRIES** ist der größte geteilte Kandidatenpool mit einem Partner-Netzwerk bestehend aus führenden DAX-, digitalen Unternehmen und Venture Capital Funds. Profitieren Sie vom MoBerries AI Kandidaten-Sourcing in Echtzeit. 10 Matches, 1 Hire!

⇒ **MoBerries GmbH**  
www.moberries.com  
Halle 2, Stand D30/E27



Mit 20 Jahren Expertise in der Branche und besonderer Spezialisierung auf die Lösungen Salesforce Service Cloud® und MYKENE on premise sind wir der optimale Ansprechpartner für individuelle Lösungen für Ihren Kundenservice. Sprechen Sie uns an zu den Themen: CRM, Selfservice, Mobil-Service, Ticketsystem, Chatbot, Community, knowledge, Fieldservice, IoT, omnichannel, KI uvm.

⇒ **MYCOM GmbH**  
www.mycom-net.com  
Halle 3, Stand E1/E2



Die **Nexacor GmbH** ist Entwickler und Anbieter intuitiver und moderner Cloud-Softwarelösungen für Geschäftskunden. Mit dem Produkt einer virtuellen VoIP Telefonanlage wird die Basis für eine moderne Telekommunikation ermöglicht. Ergänzt wird diese durch eine virtuelle ACD-Lösung sowie eine beliebige Erweiterbarkeit des gesamten Systems an die individuellen Anforderungen des Kunden.

⇒ **Nexacor GmbH**  
www.nexacor.de  
Halle 3, Stand A2



Die **NFON AG** mit HQ in München ist der einzige paneuropäische Cloud-PBX-Anbieter und zählt über 15.000 Unternehmen in 13 europäischen Ländern zu seinen Kunden. NFON bietet mit Cloudya eine einfache, unabhängige und verlässliche Lösung für moderne Cloud-Businesskommunikation. Mit unseren intuitiven Kommunikationslösungen ermöglichen wir es Europas Unternehmen, jeden Tag ein wenig besser zu werden.

⇒ **NFON AG**  
www.nfon.com  
Halle 2, Stand D22/D24



**mobileJob.com** ist der Recruiting-Spezialist im außerakademischen Arbeitsmarkt und Ihr Experte für Ihre Vakanzen im Call Center Bereich. mobileJob.com funktioniert nicht nach dem überholten Prinzip konventioneller Jobbörsen, sondern setzt auf eine passgenaue Kandidatenansprache über soziale Medien. Von diesem Ansatz sind bereits 11 der Top20 Call Center Unternehmen überzeugt.

⇒ **mobileJobs GmbH**  
www.mobilejob.com  
Halle 2, Stand B24



**NewVoiceMedia** zählt zu den führenden Anbietern von Technologien für den Vertriebsinnendienst und Cloud-Contact Center, mit denen sich der Austausch mit Kunden verbessern und personalisieren und der Umsatz steigern lässt. Die Lösung verknüpft alle Kommunikationskanäle, ohne dass neue Hardware angeschafft werden muss und bietet durch die Salesforce-Integration Zugriff auf dort gespeicherte Daten.

⇒ **NewVoiceMedia**  
www.newvoicemedia.com  
Halle 2, Stand B8/B6a



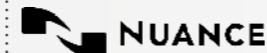
next ...wer? Wir sind **next id**, Anbieter von cloudbasierten Diensten für den Kundenservice. Älter als die CCW, jung im Herzen und frei im Kopf – immer auf der Suche nach der einfachsten Lösung für den perfekten Kundendialog. Namhafte Kunden aus Touristik, Handel und anderen Branchen setzen auf unsere Entwicklungen. Wann sollen wir es für Sie endlich einfach machen? Wir sehen uns: Stand A12 in Halle 1.

⇒ **next id GmbH**  
www.next-id.de  
Halle 1, Stand A12



**NICE** ist weltweit führend für seine On-Premise und Cloud Software Lösungen, die Unternehmen unterstützen, schnelle und präzise Entscheidungen auf Basis von strukturierten wie unstrukturierten Daten zu treffen. Unser weitreichendes Lösungsportfolio trägt dazu bei, Ihre Leistungsfähigkeit zu steigern und Ihr Kundenerlebnis auf ein neues Niveau zu heben.

⇒ **NICE Systems GmbH**  
www.nice.com  
Halle 4, Stand A4/B3



**Nuance** ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI-Innovationen. Das Unternehmen liefert u.a. Lösungen für die Bereiche Telekommunikation, Automobil und Finanzen, die die menschliche Sprache verstehen und darauf reagieren, um die Produktivität zu steigern und die Beziehungen und Erfahrungen für ihre Kunden und Mitarbeiter zu verbessern.

⇒ **Nuance Communications Germany GmbH**  
www.nuance.de  
Halle 2, Stand D20



**onsoft** liefert maßgeschneiderte Lösungen zur Sprachaufzeichnung, Analyse und Quality Monitoring im telefonischen Kundendialog. Ob beweis- und reversionssichere Dokumentation der Gespräche und Bildschirmaktivitäten, inhaltliche Suche in den Datensätzen mit Sprachanalyse oder Bewertung der Gespräche: onsoft ist Ihr kompetenter Partner für die Qualitätssteigerung Ihrer Kundenkommunikation.

⇒ **onsoft technologies GmbH**  
www.onsoft.de  
Halle 2, Stand B16



Die **optimise-it GmbH** bietet mit der Realperson® Chat Suite eine der führenden Lösungen für digitale Kundenkommunikation in Europa. Neben dem klassischen oder mobil eingebundenen Text-Chat, werden Erweiterungen wie Messenger-Integrationen (z.B. WhatsApp, Facebook, Apple Business Chat), Video-Chat, Screensharing, Co-Browsing sowie die Integration von Chatbots und Voice Technologien angeboten.

⇒ **optimise-it GmbH**  
www.optimise-it.de  
Halle 3, Stand C13a



Mit 430.000 Kunden in 175 Ländern bietet **Oracle** erstklassige Funktionen in den Bereichen Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS), Infrastructure as a Service (IaaS) und Data as a Service (DaaS). Weitere Informationen unter Oracle.com/Communications

⇒ **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG**  
www.oracle.com/Communications  
Halle 2, Stand B10



**OBI4wan** entwickelt KI-gesteuerte Tools und Dienstleistungen für Reputationsmanagement, Customer Engagement, Chatbots und Media Insights. Neben innovativen, benutzerfreundlichen Tools bieten wir Services für Research, Datenanalyse, Strategie und Training. Mit Büros in Zaandam und Berlin unterstützen wir Unternehmen weltweit ihre Reputation und Kundenbindung zu managen, effizient und datengesteuert.

⇒ **OBI4wan B.V.**  
www.obி4wan.com/de/  
Halle 2, Stand D22a/E19



Mit unserer in der betrieblichen Praxis entwickelten Software ICC bieten wir eine der leistungsfähigsten Planungs- und Steuerungslösungen für Contact Center und eCommerce-Dienstleister. ICC unterstützt alle wichtigen Management-Prozesse – von Prognose und Schichtplanung über operative Steuerung und Zeitwirtschaft bis hin zu Reporting und Datenanalyse.

⇒ **opcyc GmbH**  
www.opcyc.de  
Halle 3, Stand G18



Erfolgreich durch Innovation. Überzeugend durch Praxiskompetenz. Die **opti-serv** ist eine der führenden Unternehmensberatungen für erfolgreiches Kundenmanagement. Zu den Kernkompetenzen zählen praxisorientierte Beratung und Lösungen für Service, Vertrieb, Qualität & Produktivität im Kundenservice. Erfahren Sie mehr über die von opti-serv entwickelten Methoden und Systeme in Halle 3, Stand B14.

⇒ **opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH**  
www.opti-serv.de Halle 3, Stand B14



Himmliche Ruhe im Call Center mit **ORG-DELTA** Akustik und Ergonomie. Entdecken Sie unsere Neuheiten und erleben Sie vielfältige akustische und ergonomische Lösungen. Als Ergänzung oder Neugestaltung – für jedes Budget ist etwas dabei. Wir beraten Sie bundesweit auch vor Ort und unterstützen Sie bei der Gestaltung Ihres Wohlfühlarbeitsplatzes. ORG-DELTA – Ihr Partner für mehr als nur eine Lösung!

⇒ **ORG-DELTA GmbH**  
www.org-delta.de  
Halle 2, Stand D19

**Ostertag DeTeWe** ist Marktführer für ITK-Lösungen und Systemintegration für Unternehmen. Als unabhängiges Systemhaus für Kommunikation beraten wir Sie bei der Auswahl der für Ihre Anforderungen geeigneten Omni-Channel Contact Center Lösung und unterstützen Sie mit Anwender- und Optimierungs-Workshops im Rahmen der Einführung. Danach bieten wir Ihnen moderne Managed Service Modelle an.

⇒ **Ostertag DeTeWe**  
www.detewe.de  
Halle 3, Stand J7

**PEGA** Wir sind **Pegasystems** – Wir optimieren Geschäftsabläufe und verbessern die Kundenbindung. Unsere Global 3.000-Kunden setzen auf unsere dynamischen, strategischen Anwendungen, um Vertrieb, Marketing, Service und betriebliche Abläufe zu optimieren. Wir verbinden unsere Kunden nahtlos mit ihren Kunden – kanalübergreifend und in Echtzeit.

⇒ **Pegasystems GmbH**  
www.pega.com/de  
Halle 3, Stand A8/B7

**pindrop** **Pindrop** ist ein Vorreiter im Bereich Sprachsicherheit. Pindrop bietet Unternehmenslösungen zur Reduzierung von Betrugsschäden über den Telefonkanal für einige der größten Call-Center auf der ganzen Welt. Pindrops patentierte Phoneprinting TM-Technologie hilft bei der Identifizierung, Lokalisierung und Authentifizierung von Telefongeräten allein über das Audio des Anrufs.

⇒ **Pindrop Security GmbH**  
www.pindrop.com  
Halle 3, Stand H1

**ProCom** Lärmbedingten Einflüssen effektiv entgegenwirken und einen zukunftsfähigen Arbeitsplatz in den Mittelpunkt stellen. Aus der 25-jährigen Praxiserfahrung im Bereich Headsets und Kommunikation ist eine weitere Expertise sowie ein eigener Fachbereich entstanden: akustikom®. Diese Marke steht für für Optimierungen der Raumakustik und bietet so ein perfektes Zusammenspiel von Mensch und Arbeitsmitteln.

⇒ **ProCom-Bestmann**  
www.procom-bestmann.de  
Halle 3, Stand E16/F13

**parlamind** **parlamind** – die K.I. für den Kundenservice. Wir beschleunigen und automatisieren Ihre routinierten Arbeitsvorgänge durch den Einsatz von K.I.. Dafür setzen wir auf neueste Technologien und Forschungsergebnisse in den Bereichen K.I. und Sprachverarbeitung. Wir bieten sowohl hochqualitative und zuverlässige Analyse als auch automatische Verarbeitung von Text- und Sprachnachrichten. Alle Kanäle. Eine Lösung.

⇒ **parlamind GmbH**  
www.parlamind.com  
Halle 3, Stand C8/D6

**PIDAS** Alle reden davon, doch PIDAS zeigt, wie es wirklich funktioniert! Der Einsatz von KI in Form von Automatisierung und Chatbots für einen Win-Win-Effekt für Kunden und Unternehmen. Besuchen Sie unseren Demo-Point am Stand von Enghouse und erleben Sie live am Beispiel eines realen Kundencases aus der Versicherungsbranche, wie Chatbot, Live-Chat, Case Management und ACD erfolgreich zusammenspielen.

⇒ **PIDAS AG**  
www.pidas.com  
Halle 2, Stand B23/B25

**plano.** Seit Jahren ist **plano.** auf Lösungen zur Personaleinsatzplanung spezialisiert und überzeugt durch aufeinander abgestimmte Module sowie einer optimalen Integration von Forecast und Planung. Für den optimalen Einsatz der Personalressourcen setzen wir dabei auf die bewährte Zeitwirtschafts- und Zeiterfassungslösung SP-Expert und das Prognosewerkzeug TIS von Ximes.

⇒ **plano. Vertrieb GmbH**  
www.planopunkt.de  
Halle 3, Stand G24

**PROJECT PARTNERS** Wir sind eine Technologieberatung. Wir helfen unseren Kunden durch den Einsatz neuester Technologien erfolgreicher zu werden. Dabei analysieren wir die Prozesse, empfehlen konkrete Anwendungsfälle und implementieren die entsprechende Lösung, z.B. Künstliche Intelligenz oder Blockchain. Wir haben über 10 Jahre Erfahrung in der Contact Center Optimierung.

⇒ **Project Partners Management GmbH**  
www.project-partners.de  
Halle 2, Stand B27



Bei der **Quality Communications** ist der Name Programm, wir leben „Made in Germany“.

An vier Standorten erbringen unsere Mitarbeiter hochwertige Outsourcingdienstleistungen über alle Kontaktkanäle. Unsere Kunden profitieren durch die Erfahrung aus mehr als 400 Projekten in Beratung und Dienstleistung. Erfahren Sie mehr über Effizienz und Qualität im Outsourcing in Halle 3, Stand B14.

⇒ **Quality Communications GmbH**  
www.quality-comm.de  
Halle 3, Stand B14

**randstad** Der Personaldienstleister **Randstad** bietet Unternehmen umfassende Personalservice-Konzepte und stellt mit rund 57.000 Mitarbeitern konzentriertes Know-how in zukunftssträchtigen Branchen zur Verfügung. Die Spezialisierung **Randstad Callflex** steht Call Centern und Customer Care Centern mit passgenauen Personallösungen zur Seite – sei es im Rahmen von Zeitarbeit oder direkter Personalvermittlung.

⇒ **Randstad Deutschland GmbH & Co. KG**  
www.randstad.de  
Halle 3, Stand H15

**red lemon media** Die **red lemon media GmbH** ist ein Leadgenerierer für Telemarketing- und E-Mail Adressen. Wir generieren Adressen mit Werbeeinwilligung für die Outbound-Telefonie. Durch die Erhebung unserer Daten über eigene Online-Plattformen und die Werbung in Premium-Werbeumfeldern bieten wir Telemarketingdatensätze mit überdurchschnittlich hohen Conversion-Rates und Umwandlungsquoten an.

⇒ **red lemon media GmbH**  
www.redlemonmedia.de  
Halle 3, Stand C21

**ROMICO** Das Team von **ROMICO** entwickelt und implementiert Software in drei Produktkategorien. UC/CTI – der Einstieg in die Welt der Computer-Telefonie. CC-light – Kontaktcenter Technologien für ALLE Unternehmensbereiche. CC – Perfektes Call-flow-Design und jede Menge Zubehör. Alle Funktionen sind dabei vollständig integriert und über eine für alle Benutzer einheitliche Oberfläche intuitiv bedienbar.

⇒ **ROMICO GmbH**  
www.romico.de  
Halle 3, Stand C18

**questnet** Die 2001 gegründete **questnet GmbH** ist ein global vernetzter Provider, der sich auf die Entwicklung und Vermarktung innovativer Telefon-Mehrwertdienste konzentriert. Das ganzheitliche Angebot erleichtert vor allem Resellern die tägliche Arbeit durch die einzigartige Verbindung weltweiter Rufnummern mit allen Anwendungen rund um die Service-Telefonie in einem Online-Portal.

⇒ **questnet GmbH**  
www.questnet.de  
Halle 1, Stand A10

**ReadSpeaker** **ReadSpeaker** ist ein weltweiter Stimmen- und Sprachenspezialist mit 20+ Sprachen und 60+ Stimmen. Mit seinen eigenen, branchenführenden Technologien, liefert **ReadSpeaker** und **VoiceText** die am natürlichsten klingenden synthetischen Stimmen auf dem Markt. Wir haben Niederlassungen in 15 Ländern, mehr als 10.000 Kunden in 65 Ländern und bieten ein vollständiges Text-to-Speech (TTS) Angebot.

⇒ **ReadSpeaker**  
www.readspeaker.com  
Halle 3, Stand C24

**REDWOOD TECHNOLOGIES GROUP** **Redwood Technologies Group**, führender Anbieter von Omni Channel Cloud-Contact-Center Lösungen. Mit der Cloud-Plattform **storm®**, eines der weltweit größten Systemen, realisiert **Redwood** geschäftskritische Lösungen für namhafte Unternehmen mit vielen tausend Agenten. Die Gartner Gruppe schätzt **storm®** als Challenger für die Zukunft mit Möglichkeiten im 'AI' und zukunftsweisenden Technologien.

⇒ **Redwood Technologies GmbH**  
www.redwoodtech.com  
Halle 3, Stand A10/B13

**SABIO** **SABIO** ist als Teil der Service-ware SE der Spezialist im Bereich Knowledge Management und unterstützt seine Kunden bei der Umsetzung innovativer Customer-Service-Strategien. Mit **SABIO** ist es einfacher denn je, Wissen zentral zu managen und genau an der Stelle zur Verfügung zu stellen, wo es gebraucht wird.

⇒ **SABIO GmbH**  
www.getsabio.com  
Halle 1, Stand A4

**SALES RANGER** **SalesRanger®** stellt interaktive, lernende Gesprächsleitfäden schnell und einfach zur Verfügung. Agents verstehen Kunden besser – haben höhere Abschlußquoten. Komplexe Gespräche werden vereinfacht. SalesRanger® erkennt und visualisiert erstmals in Echtzeit die Emotionen der Kunden. Die Kundenzufriedenheit steigt! Emotionserkennung, Dialogassistenten, Stoppworterkennung, Speech to Text – SalesRanger®!

⇒ **SalesRanger GmbH**  
www.salesranger.de  
Halle 3, Stand H2

**S** Sie möchten Ihren Kundenservice für die Zukunft fit machen und Digitalisierung/Automatisierung vorantreiben? **SCHACHTCONSULTING** Machen Sie den Service Check bei uns. Profitieren Sie von der langjährigen Praxiserfahrung unserer Experten als Orientierung auf dem Weg zum Contact Center of the Future. Ob Strategie oder Operations, Prozesse oder IT, Vertrieb oder Führung – **Schacht Consulting** begleitet Sie auf Ihrem Weg.

⇒ **Schacht Consulting**  
www.schacht-consulting.de  
Halle 3, Stand E16/F13

**SENNHEISER** **Sennheiser** ist einer der führenden Hersteller von hochwertigen kabellosen und kabelgebundenen Headsets sowie Telefon-/Web-Konferenzlösungen. Die innovative Technologie unterstützt Sie einfach und intuitiv in jeder Business- und Meeting-Situation. Erleben Sie hervorragende Klangqualität mit außergewöhnlicher Sprachverständlichkeit, Klarheit und speziellen Features wie Lärm- oder Ecounterdrückung.

⇒ **Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG**  
www.sennheiser.de  
Halle 3, Stand D4/E5

**Serviceware** **Serviceware** ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen, mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können. Die Serviceware Enterprise Service Management Plattform besteht u.a. aus Serviceware Customer Service, SABIO Knowledge Management und Careware Field Service Management.

⇒ **Serviceware SE**  
www.serviceware.se  
Halle 1, Stand A4

**SALESSCREEN** Bei **SalesScreen** geht es nicht um uns, sondern um DICH! Mach Aufgaben angenehmer und feier gute Leistungen mit dem Team. Sie fördert Zusammenarbeit & Wettbewerbsfähigkeit und automatisiert die Verwaltung von Spielen. Verbessert selbstgesteuertes Lernen und verknüpft Aktivitäten mit realen Anreizen. Reduziert Personalfuktuation und Einstellungskosten. Wir helfen Ihnen, Ihre Leistung zu verbessern.

⇒ **SalesScreen Europe BV**  
www.salesscreen.com  
Halle 2, Stand D30/E27

**SemanticEdge** **SemanticEdge** ist der führende Anbieter für natürlich-sprachliche und personalisierte Voice Portale und Digitale Assistenten (Alexa&Co, Textchat). Wir nutzen Künstliche Intelligenz, um Geschäftsprozesse kanalübergreifend im Dialog zu automatisieren. Zu unseren Kunden zählen die größten Banken, Versicherungen sowie Energie- und Logistikunternehmen in Europa.

⇒ **SemanticEdge GmbH**  
www.semanticedge.com  
Halle 2, Stand D18

**ServiceOcean** Nie mehr Warteschleife! Das intelligente Termin-Rückruf-Management ist die führende IT-Gesamtlösung für jedes Call Center im Inbound Service und Outbound Vertrieb. Im Inbound-Bereich passt die Software das Callvolumen vollautomatisch an die Agentenzahl an. Im Outbound-Bereich erzielen Call Center mehr Umsatz durch präzise Nachfasstermine. Mehrfach als beste Service Center Innovation prämiert!

⇒ **ServiceOcean AG**  
www.ServiceOcean.com  
Halle 4, Stand A8

**Sikom** Wir entwickeln leistungsstarke und zukunftssichere Softwarelösungen für anspruchsvolle Kommunikationsprozesse in Contact Centern von Unternehmen aller Branchen und Größen. Die Themen Künstliche Intelligenz, Industrie 4.0, intelligente Vernetzung und zukunftsgerichtete Spracherkennung treiben wir seit zwei Jahrzehnten in Forschung und Entwicklung maßgeblich voran.

⇒ **Sikom Software GmbH**  
www.sikom.de  
Halle 4, Stand A10/B7

**sncom** **sncom** **COMMUNICATE** Wir, die **SNcom GmbH** mit Sitz in Neuss, Niederlassung in Ahlen, Mannheim und Hamburg sowie weiteren assoziierten Partnerunternehmen, sind ein bundesweit agierendes ITK-Systemhaus unter anderem mit Produkten von Enghouse, Unify, innovaphone und Cisco. Neben der Auswahl der geeigneten, kundenindividuellen Kommunikationslösung sind wir auch ihr Partner bei der Implementierung und Wartung der Systeme.

⇒ **SNcom GmbH**  
www.sncom.de/  
Halle 2, Stand D18a

**SOFTbCOM** **SoftBCom** ist auf Callcenter-Software, Business-Kommunikation und Systemintegration (Bereitstellung, Consulting, Implementierung und Support) spezialisiert. Unser Produkt ist die Noda Callcenter-Software – eine All-in-One Lösung mit: ACD, Outbound, Blended Calls, Omnichannel, Qualitätskontrolle, WFM, Video-Chat und mehr. Wir bieten auch Integration mit CRM Systemen, Helpdesks und ERP.

⇒ **SoftBCom Berlin GmbH**  
www.softbcom.com  
Halle 2, Stand A8

**solvemate** **Solvemate** ist eine SaaS-Plattform, die mit Hilfe von virtuellen Agenten den Kundenservice automatisiert. Ihr virtueller Agent löst sofort die Mehrheit aller Anfragen, indem er den Benutzer aktiv zur richtigen Antwort führt. Durch maschinelles Lernen verbessert sich die Leistung Ihres virtuellen Agenten kontinuierlich. Dies führt zu zufriedeneren Kunden und Service-Agenten sowie zu geringeren Kosten.

⇒ **Solvemate GmbH**  
www.solvemate.com  
Halle 2, Stand B29

**SPIE** **SPIE** Contact Center Projekte zeichnen sich durch kundenspezifische Anpassungen aus. Erreichbarkeit über alle Kanäle und der Einbezug aller Medien ist die Basis zum Erfolg und schafft Wettbewerbsvorteile. Automation, Integration der Peripherie, intelligente Analysen (AI in Sprache & Daten) sind unsere Expertise. SPIE bietet alle Formen der Umsetzung bis hin zu «Full Managed Cloud Services».

⇒ **SPIE**  
www.spie.ch  
Halle 2, Stand A19

**Social Blue** Wir glauben, dass es einen besseren Weg gibt, Sie mit Ihren potentiellen Kunden zu verbinden. Mit Facebook, Instagram und Messenger sind wir in der Lage, die beste Zielgruppe für Sie zu finden und hochwertige Leads zu generieren. Wir wollen mit Ihnen zusammenarbeiten, um die besten Ergebnisse für Ihre Kampagne zu erzielen. Und weil wir leistungsorientiert arbeiten, zahlen Sie nur für das Ergebnis.

⇒ **Social Blue**  
www.socialblue.com/de  
Halle 2, Stand E11a

**solvatio** **solvatio** bietet führende Lösungen für KI getriebene Diagnose & Behebung in technischen Systemen sowie Automation von technischen Service-Abläufen. Auch 20 Jahre nach der Entstehung reizt solvatio die Grenzen Künstlicher Intelligenz für datengetriebene Wissensbereitstellung weiter aus, reduziert Support-Kosten und schafft herausragende Anwendererlebnisse per Web, App, Chat oder Voice Interface.

⇒ **solvatio AG**  
www.solvatio.com  
Halle 2, Stand D26/D28

**SOR'UN** **SOR'UN** bietet Lösungen für Unternehmen, die mit Hilfe von Chat- und Chatbot-Technologien, eine digitale Kundenerfahrung der nächsten Generation anbieten. Anstatt Lösungen ab dem Lager anzubieten, bietet SOR'UN maßgeschneiderte Chat- und Chatbot-Lösungen an. Sie bieten nicht nur Software und Entwicklung an, sondern führen auch Unternehmen in den gesamten Chatbot-Anpassungsprozess ein.

⇒ **SOR'UN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş.**  
www.sorun.com.tr  
Halle 2, Stand A24

**SPITCH** Gegründet in der Schweiz ist **Spitch** ein globaler Spezialist auf dem Gebiet der Sprachanalyse und Spracherkennung. Neben sehr hoher Erkennungsrate und umfangreicher Funktionalität bietet Spitch eine flexible kundenorientierte Zusammenarbeit und maßgeschneiderte Lösungsansätze, fokussiert auf die Erbringung sichtbarer Geschäftsvorteile mittels sprachgesteuerter Dienste.

⇒ **Spitch**  
www.spitch.ch  
Halle 2, Stand B14



**STARFACE** ist die zukunftssichere, mehrfach preisgekrönte Telefonanlage für Unternehmen jeder Größe. Mit ihrem innovativen Modulkonzept bringt STARFACE als flexible Plattform der Geschäftskommunikation leistungsstarke Enterprise-Funktionalität in den Mittelstand. STARFACE vereint dazu Telefonie mit Diensten wie E-Mail, File-Transfer, Chat, Videokommunikation und Presence-Management.

⇒ **STARFACE GmbH**  
www.starface.com  
Halle 1, Stand A8



**Sympalog** ist Anbieter von Technologie und Lösungen für intelligente Anwendungen in den Bereichen Voice Self Services und Mobile Services. Die mehrfach ausgezeichneten Systeme qualifizieren Anrufe und bearbeiten Standardanfragen automatisch. Das Einbinden mobiler Lösungen in die Plattform Symbase5 gewährleistet konsistente Prozesse im Kundenservice.

⇒ **Sympalog Voice Solutions GmbH**  
www.sympalog.de  
Halle 3, Stand E16/F13



**T.D.M.** – Seit 1983 Dialog-Kommunikation auf höchstem Niveau. In zweiter Generation inhabergeführt, hat sich das Sarstedter Unternehmen als erfahrener Telefon- und Direktmarketing Dienstleister national und international für erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen bei namenhaften Unternehmen aller Branchen etabliert.

⇒ **T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH**  
www.tdm.de  
Halle 3, Stand C4/D3



**TechneValue** ist ein junges und dynamisches Unternehmen zur Bereitstellung effizienter Beratungspraktiken und innovativer Business-IT-Lösungen in unseren Spezialgebieten: Business Consulting, CTI, CRM, Big Data & Analytics. Wir helfen unseren Kunden auch, den Kunden die Erledigung ihrer Geschäfte mit einer Performance-Management-Lösung (4 Proodos) zu erleichtern.

⇒ **TechneValue GmbH**  
www.technevalue.com  
Halle 3, Stand G24a



**SYKES** ist mit mehr als 50.000 Mitarbeitern ein global führender Outsourcingpartner. An 70 Standorten sowie über unsere virtuelle SYKES@Home-Lösung bieten wir maßgeschneiderte, multilinguale Lösungen mit den Schwerpunkten Kundenservice, Technischer Support, Service Desk sowie Online Services. Weltweit führende Unternehmen vertrauen SYKES und erzielen durch exzellenten Kundenservice Wettbewerbsvorteile.

⇒ **SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG**  
www.sykes.de  
Halle 3, Stand C6/D5

### Die CCW 2019-App VERNETZT – INTERAKTIV – INFORMATIV

Alles was zählt finden Sie auch in unserer **CCW-App**. Laden Sie sich jetzt den **kompakten Überblick zur CCW 2019** auf Ihr Smartphone!



Die **TAS AG** ist einer der größten familiengeführten Servicedienstleister & Consultants für innovativen Kundendialog in Deutschland. Mit 26 Jahren Erfahrung und über 500 Mitarbeitern an zwei Standorten realisieren wir branchenübergreifend mehrsprachigen Kundenservice via Telefon, Mail, Chat & Social Media sowie die Live-Beratung und Online-Identifikation per Videochat. TÜV zertifiziert!

⇒ **TAS AG**  
www.tasag.de  
Halle 2, Stand D10/D12



**tecRACER** ist Amazon Connect Go-to Consulting Partner und unterstützt Sie bei der Planung, Implementierung und der Produktivsetzung von Amazon Connect in allen Phasen. Gemeinsam mit Ihnen definieren wir die umzusetzenden Prozesse und übernehmen die technische Integration von Amazon Connect sowie weiterer Amazon Web Services.

⇒ **tecRacer**  
www.tecracer.de  
Halle 2, Stand D20a



Mit der Cloud ACD von **telegra** sorgen Sie im Handumdrehen für überzeugenden Kundensupport in Ihrem Servicecenter und sind für Ihre Kunden in Zukunft besser erreichbar. telegra bietet Tools, die dabei helfen, bessere Kundenerlebnisse zu kreieren: Rufnummern, IVR, Routing, KI, Voicebots, Multichannel. Alles aus der Cloud, unabhängig von bestehenden Telefonanlagen, alles direkt vom Carrier.

⇒ **telegra GmbH**  
www.telegra.de  
Halle 3, Stand E12/F9



Die **Telemarkt** Gruppe bietet als vertriebsorientierter Multi Channel-Dienstleister sämtliche Dienstleistungsmöglichkeiten im Direktvertrieb und -marketing an. Bei der Gründung 1987 war Telemarkt eines der ersten »Outbound Call Center« in Deutschland. 2018 ist Telemarkt mit 6 Standorten und 500 vernetzten Telefonplätzen einer der größten externen Anbieter von aktivem Telefonmarketing in Deutschland.

⇒ **TELEMARKT AG**  
www.telemarkt.ag  
Halle 2, Stand D5/D7



Die 2001 gegründete **telequest** ist ein international tätiges Telekommunikationsunternehmen, spezialisiert auf die Vermittlung von Servicerrufnummern und Entwicklung innovativer Telefonielösungen. Neben Servicerrufnummern in über 130 Ländern hat telequest mit dem neuen Produkt questFON das Angebotsportfolio um die Bereiche Cloud Telefonie Service, SIP-Trunking und das Call-Tracking erweitert.

⇒ **telequest & Internet Solutions GmbH**  
www.telequest.at  
Halle 3, Stand H14



Integrierte Produktsuite mit Workforce Management, Quality Management, Kundenfeedback, eLearning, Performance Management, Sprach- und Textanalyse, Prozessanalyse und -steuerung sowie Robotics. Einheitliche Oberfläche, zentrale Stammdaten. Alle Module auch einzeln einsetzbar. NEU: Wie Sie mit Gamification Ihre Mitarbeiter spielend verbessern. Spiel = Spaß, Spaß = mehr Mitarbeiterzufriedenheit.

⇒ **TeleTrain**  
www.tele-train.de  
Halle 3, Stand C1



Die **TMI** wurde 2001 als Plattform für Unternehmen in der Telekommunikationsbranche initiiert und dient neben direkten Dienstleistungen als Netzwerkknoten zwischen Politik und Wirtschaft. Die TMI unterstützt die Entwicklung der Service Center in M-V, bietet Raum für den Wissens- und Erfahrungsaustausch und stärkt über gemeinsame Projekte das qualitative und quantitative Wachstum der Branche im Land.

⇒ **Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V.**  
www.tmi-mv.de  
Halle 2, Stand C5/C7



**Teleopti**, ein globaler Anbieter von Workforce Management-Software, bietet eine erstklassige WFM-Lösung an, die ausgereift, benutzerfreundlich und landesspezifisch angepasst ist. Teleopti hat sich darauf spezialisiert Contact Centern, Backoffices & Shops zur Verbesserung von Kundendienst, Mitarbeiterzufriedenheit und Rentabilität zu verhelfen – durch optimierte, automatisierte Prognosen und Planung.

⇒ **Teleopti**  
www.teleopti.com  
Halle 3, Stand F14/G15



Das fränkische Systemhaus **TeleSys** liefert Unified Communication- und Telekommunikationslösungen für Service-Center und In- und Outboundtelefonie. Die Kompetenzen des Unternehmens liegen in der Optimierung und Veredelung von Geschäftsprozessen, der Integration bestehender CRM-Lösungen, der Einrichtung von modernen Kontakt-Centern mit Hard- und Software und der Entwicklung von ACD-Anwendungen.

⇒ **TeleSys Kommunikationstechnik GmbH**  
www.telesys.de  
Halle 3, Stand G4



**TeleTalk** – Das führende monatliche Fachmagazin für Customer Care & Service Management informiert seit über 25 Jahren über Entwicklungen rund um einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden. Neben allen Aspekten eines modernen, multimedialen Kundenservice- und Customer Care Managements stehen Informationen über neue Produkte und technische Entwicklungen im Mittelpunkt der Berichterstattung.

⇒ **telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG**  
www.teletalk.de  
Halle 1, Stand TeleTalk-Demoforum





**TENIOS** bringt Customer Service und Kundendialog auf ein neues Level. Hierzu setzen wir als Cloud Communications

Provider mit eigenem NGN auf Zukunftstechnologien basierend auf Künstlicher Intelligenz. Wir bieten mit TENIOS-Cloud intelligente Sprachdialogsysteme per Voice-API, IN-Routing, AI-basierte Sprachausgabe (TTS) & Spracherkennung (ASR) sowie die Integration von Sprachbots aus einer Hand.

⇒ **TENIOS GmbH**  
www.tenios.de  
Halle 2, Stand D30/E27



**the-company.de GmbH & Co. KG** ist ein Komplett-Anbieter für Telekommunikation und ITK,

OnPremise und Cloud-Telekommunikationssysteme, SIP-Trunk, Breitband, Mobilfunk sowie komplette ITK-Strukturen. Beratung-Planung-Einrichtung-Service incl. 24-Stunden-Hotline.

⇒ **the-company.de GmbH & Co. KG**  
www.the-company.de  
Halle 3, Stand J7



Die **ttUnited gmbh** ist eine Vertriebs- und Beratungsgesellschaft für innovative Standardsoftwarelösungen und

-technologien zur Optimierung von Kundendialogprozessen. Neben den technischen Lösungen werden auch die erforderlichen Consultingleistungen mit dem Fokus auf das Design und das komplexe Zusammenspiel von verschiedenen Kommunikations- und Workflowprozessen erbracht.

⇒ **ttUnited gmbh**  
www.ttunited.com  
Halle 4, Stand B5



**Unify** ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Unify Produkte

stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformations-services von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung.

⇒ **Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG**  
www.unify.com/de  
Halle 2, Stand C3



Mit der Einführung von Targeted BI führt **Texas Digital** eine LeanSixSigma basierte Visual Management Praxis

ein. Präsentieren von relevanten und zielgerichteten systemübergreifenden Daten und Kontexten zur Schaffung von Echtzeitbewusstsein in der Organisation. Dies um effektiv und organisiert zu arbeiten. Die Menschen dazu zu bringen, die bestmöglichen Ergebnisse für Sie und Ihre Kunden zu erzielen.

⇒ **Texas Digital Systems Europe B.V.**  
www.txdigital.eu  
Halle 3, Stand A1



**Transcom** ist ein weltweit tätiger Spezialist für Customer Experience, der Kundenservice, Vertrieb, technischen Support und Finanzdienstleistungen durch sein umfangreiches Netzwerk aus Contact Centern und Heimarbeitern anbietet.

Wir sind die Stimme unserer Auftraggeber – 29.000 Customer Experience Spezialisten in 50 Contact Centern und 21 Ländern schaffen smartere Kontakterlebnisse in 33 Sprachen.

⇒ **Transcom WorldWide GmbH**  
de.transcom.com  
Halle 3, Stand B4/C5



„Cloud Kommunikation“ verändert den modernen Kundenservice. Unternehmen können

Neuigkeiten teilen und Probleme der Kunden schnell lösen. Mit **tyntec** können Sie Echtzeitfunktionen in jeden Prozess integrieren. Beheben Sie Probleme schnell, indem Sie Konversationen in Echtzeit über SMS-, Sprach- oder Chat-Apps einführen.

⇒ **tyntec GmbH**  
www.tyntec.com  
Halle 2, Stand A9



**Upstream Works** bietet eine umfassende, drehfunktionale Kontaktaufstellungssoftware an. Diese fördert

Kundenverbindlichkeit, Makler- sowie Geschäftserfolg. Wir verkuppeln die Kundenreise auf allen Ebenen, bieten Anwendungen und Daten auf einem einzigen Desktop und dies mit digitaler Flexibilität und einfachem Management – So verwandeln wir die Kundenerfahrung für Organisationen weltweit.

⇒ **Upstream Works Software Ltd.**  
www.upstreamworks.com  
Halle 3, Stand C14/D9



**Verint** hilft Unternehmen, die Kundenbindung zu vereinfachen und zu modernisieren.

Mit einem der umfassendsten Portfolios an Lösungen für die Kundenbindung die heute verfügbar sind, setzen wir neueste Technologien für Künstliche Intelligenz und fortschrittliche Analysen ein, um Ihnen zu helfen, das Potenzial von Automatisierung und Intelligenz für Ihr Unternehmen zu erschließen.

⇒ **Verint Systems Ltd.**  
www.verint.com  
Halle 3, Stand B12



**VITAS.ai** ist ein intelligenter Sprachassistent für den Kundenservice und beantwortet repetitive telefonische

Standardanfragen autonom. Basierend auf K.I. (Deep Learning) lernt der Assistent mit jedem Telefonat dazu und ist für die Anrufer kaum von einem Menschen zu unterscheiden. Warteschleifen, frustrierendes Tastendrücken sowie starre Dialogpfade gehören dank VITAS endlich der Vergangenheit an!

⇒ **VITAS**  
www.vitas.ai  
Halle 2, Stand D30/E27



**Vodafone Deutschland** ist mit über 46 Millionen Kunden, €10 Milliarden Umsatz und 14.000

Mitarbeitern eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen Deutschlands. Vodafone Deutschland steht für Kommunikation aus einer Hand: Mobilfunk, TV, Internet und Festnetz inkl. Servicenummern, Contact Center-Lösungen für Geschäfts- und Privatkunden.

⇒ **Vodafone GmbH**  
www.vodafone.de  
Halle 3, Stand D11



**walter services** ist eines der größten und erfolgreichsten Customer Services-Unternehmen in Deutschland mit bundesweit rund 3.000 Mitarbeitern an 9 Standorten. Seit über

40 Jahren betreuen wir große, bekannte Marken und sorgen für mehr Kundenzufriedenheit. Ob im technischen Support, für das Peak-Management oder bei ganz speziellen Qualitätsanforderungen, Service-Excellence quer durch alle Branchen.

⇒ **walter services GmbH**  
www.walterservices.com  
Halle 3, Stand J11



**Verizon** kann Sie bei der Planung, dem Aufbau und der Bereitstellung einer Customer-Experience-Lösung unterstützen.

Die bewährten Lösungen von Verizon decken die Bereiche Konnektivität, Sicherheit und Kommunikation ab – einfach, sicher und zuverlässig. Sie verbinden Menschen, Orte und Dinge in aller Welt und schaffen damit die Voraussetzungen für eine rundum überzeugende Nutzererfahrung.

⇒ **Verizon**  
www.verizon.de  
Halle 3, Stand C14/D9



Der Name „**vluent**“ überträgt die positive Energie, die Sie in Ihrer Organisation benötigen,

um Potenziale zu erschließen. Wir optimieren Strukturen und Abläufe im Bereich Workforce Management mit dem Ziel, die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter zu erhöhen.

⇒ **Vluent**  
www.vluent.de  
Halle 3, Stand G24a



**voixen** ist die Sprachanalyse-Software aus der deutschen Cloud. Durch die vollautomatische Verschriftung und

Kategorisierung werden Inhalte schnell auffindbar, Schlagwörter analysiert, Trends erkannt und 100% Ihrer Recordings ausgewertet. Die Lösung wird für Qualitätsmanagement, Vertrieb, Compliance und Coaching eingesetzt. Durch Künstliche Intelligenz findet voixen heraus, was Kunden wirklich wollen.

⇒ **voixen GmbH**  
www.voixen.de  
Halle 3, Stand H17



Der Schweizer Multimedia Contact Center Hersteller **WBe AG** ist ein etabliertes Unternehmen am globalen Telekommunikationsmarkt.

Mit eigenem InHouse Engineering Team werden seit 1992 Business Intelligence Plattformen realisiert, für die unterschiedlichsten Kunden-Kommunikations-Bedürfnisse. Der modulare Systemaufbau ermöglicht den zielgerichteten Einsatz für sämtliche Voice und Non-Voice Kanäle.

⇒ **WBe AG**  
www.wbe.ch  
Halle 2, Stand C24



**Worldline** [Euronext: WLN] ist der europäische Marktführer im Bereich Zahlungsverkehrs- und

Transaktionsdienstleistungen. Mit seiner mehr als 45-jährigen Erfahrung ist Worldline ein Hauptakteur im B2B2C-Umfeld. Worldline beschäftigt mehr als 9.400 Mitarbeiter und erwirtschaftet jährlich einen Umsatz von 1,5 Milliarden Euro. Worldline ist eine Atos Tochtergesellschaft.

⇒ **Worldline**  
www.de.worldline.com  
Halle 2, Stand C3



Die Mission von **Xdroid** ist die Konvertierung von Kundenerfahrungen und Leistungen

von Kontaktzentren anhand einer auf Künstlicher Intelligenz basierten Analysesoftware. Indem wir 100% der Kundeninteraktionen verarbeiten, stellen wir für jede Konversation objektive, konsistente und wertvolle Einsichten und Auskünfte zur Verfügung.

⇒ **Xdroid**  
www.xdroid.com  
Halle 2, Stand A11



Die **ZEITGEIST Beratungsmanufaktur** ist auf die Entwicklung und Realisierung innovativer

Servicekonzepte, Strategien und Serviceprozesse spezialisiert. Sie versteht sich als eine Beratung, die Unternehmen bei der Transformation des Kundenservice in die aktuelle Zeit unterstützt und dabei den Endkunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt der Aktivitäten stellt.

⇒ **ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH**  
www.zeitgeist-manufaktur.de  
Halle 3, Stand D17



**Zendesk** hilft Unternehmen, ihre Kundeninteraktionen zu optimieren und ihre Kunden

besser zu verstehen. Wir bieten heute eine dynamische Familie von Produkten, die im Zusammenspiel für bessere Kundenbeziehungen sorgen und dank einer offenen Entwicklungsplattform eingebettet und erweitert werden können.

⇒ **Zendesk GmbH**  
www.zendesk.de  
Halle 2, Stand C8/C10



**Zoho Desk** ist eine preisgekrönte kontextsensitive Kundendienstsoftware, auf die Tausende von Unternehmen

wie Daimler, Intel und Essilor vertrauen. Die Plattform wurde entwickelt, um Ihrem Unternehmen dabei zu helfen, bedeutende Beziehungen zu Ihren Kunden aufzubauen. Mitarbeiter werden produktiver, Manager einflussreicher, und Kunden können mit Zoho Desk mehr erreichen.

⇒ **Zoho Corporation Pvt. Ltd.**  
www.zoho.com/desk  
Halle 2, Stand A14

## Das CCW-VIP-Upgrade Buchen Sie Ihren Kongressplatz für 2019!

**Ihr Plus: Der Messebesuch, Business-Lunch, WLAN und CCW-Party etc. sind inklusive**

⇒ Alle Infos unter [www.ccw.eu/kongress](http://www.ccw.eu/kongress) und in der **CCW-App**

**Preise:**

2 Tage Kongress: **2.195,- EUR**

1 Inspirationstag: **1.395,- EUR**

Kongress + Inspirationstag: **3.090,- EUR**

⇒ Buchen Sie **online** oder **direkt vor Ort** am **Service-Counter** im Check-In-Bereich.

⇒ Anmeldung im Web: [www.ccw.eu/anmeldung](http://www.ccw.eu/anmeldung)

**Werbewiderspruch:**

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail.

An [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de). Oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).



»  
Vor Ort am  
**Service-Counter**  
im Bereich  
**Check-In**  
buchbar!

## Programmauszug Kongress CCW 2019

### 1. Kongresstag – Dienstag, 19.02. Die digitale Zukunft im Kundenservice

⇒ **Verantwortung übernehmen – Herausforderungen annehmen**

Wolfgang Grupp, Alleiniger Geschäftsführer und Inhaber | **Trigema**

⇒ **Digitalisierung und Automatisierung des Serviceprozesses – Vision und Wirklichkeit**

Martin Krämer, Mitglied der Geschäftsleitung | **DATEV**

⇒ **CCW Kultparty 2019 – It's Showtime!**

### Inspirationstag – Donnerstag, 21.02. Künstliche Intelligenz trifft Kundenservice

⇒ **Getting AI Ready @ Zalando**

Dr. Mikio Braun, AI Architect | **Zalando**

⇒ **BOT@Kundenservice DP DHL**

Ulrich Plösser, Technischer Leiter | **Deutsche Post AG**

⇒ **Teaching Computer to wear shoes: exploring the role of Artificial Superintelligence in customer support**

Noah Schwartz, CEO/Chief Engineer |

**Quorum AI**, SanFrancisco/USA

### 2. Kongresstag – Mittwoch, 20.02. Werte, Qualifikation und Führung im Zeitalter des digitalen Wandels

⇒ **Das Kümmererprinzip – wieso Kundenbegeisterung jenseits des Fließbands entsteht**

Dr. Melanie Kramp, Abteilungsleiterin Kundendienst | **CosmosDirekt**

⇒ **Podiumsdiskussion –**

**Künstliche Intelligenz im Kundenservice**

Dr. Stefan Ebener | **Google Germany** • Dr. Wolfgang Hildesheim | **IBM** • Andreas Klug, Vorsitzender des Arbeitskreises „AI“ |

**Digitalverband Bitkom e.V.** • Dr. Sebastian Wiczorek, Mitglied der Enquete-Kommission „KI“ | **Deutscher Bundestag**



»  
Alle Infos unter  
[www.ccw.eu/kongress](http://www.ccw.eu/kongress) und in  
der **CCW-App**

### Die CCW 2019-App

#### VERNETZT – INTERAKTIV – INFORMATIV

Alles was zählt finden Sie auch in unserer **CCW-App**.

Laden Sie sich jetzt den **kompakten Überblick zur CCW 2019** auf Ihr Smartphone!





## Das Glücksprinzip: 3 Tipps zur Kundenbindung mit WOW-Effekt



Besuchen Sie auch  
unseren Blog  
[www.ccw.eu/blog](http://www.ccw.eu/blog)

„Get closer than ever to your customers“ – das soll kein Geringerer gesagt haben als Steve Jobs. Und wir alle kennen Apples Erfolgsstory.

Doch welche Wege führen Unternehmen eigentlich ganz nah dran an ihre Kunden? Was macht sie – abgesehen vom neuen iPhone – wirklich glücklich? Ein spezieller Service, eine ungewöhnliche Leistung, ein besonders günstiger Preis? Die Verkaufspsychologie hat verschiedene Faktoren bestimmt, die Kunden mit hoher Wahrscheinlichkeit mehr als nur zufrieden stellen. Einige davon sind ohne viel Aufwand im Service umzusetzen:

### 1. Individuelle Vorteile

Bonusprogramme oder allgemeine Preisnachlässe ziehen Kunden nachweislich an. Doch machen sie Kunden auch glücklich? Nein. Denn Vorteile, die allen Kunden gleichermaßen zugestanden werden, nehmen in Sachen Glücksgefühl einen geringeren Stellenwert ein als diejenigen, die man exklusiv anbietet. Was bedeutet das? Angebote, Aktionen, Leistungen und Services sollten so angelegt sein, dass es ganz individuelle Varianten gibt.

### 2. Überraschungen

Ein unerwartetes Geschenk, eine nicht erwartete freundliche Geste – Überraschungen machen glücklich und versüßen uns den Alltag. Übertragen Sie dieses Glücksmuster auf Ihren Service! Ungewohntes Handeln steigert nachweislich das Glücksgefühl: Zeigen Sie beispielsweise Großzügigkeit im Reklamationsgespräch, treffen Sie eine unkonventionelle Regelung. Denn eines ist sicher: Außergewöhnliche Serviceerfahrungen sprechen sich rum!

### 3. Emotionen

Nutzen Sie Emotionalität als Glücksfaktor. Kontaktieren Sie Ihren Kunden nicht nur, wenn Sie eine Kaufaktion abwickeln wollen, sondern auch, um sich für die langjährige Beziehung oder die gute Zusammenarbeit zu bedanken. Lassen Sie es zwischenmenschlich funken! Und investieren Sie in Community-Building. Denn kaum etwas ist so wertvoll für eine Marke wie Zugehörigkeitsgefühl und Zusammenhalt. Beziehen Sie Ihre Kunden also ein und gestalten Sie den Kontakt so familiär wie möglich. Lassen Sie Kunden zum Beispiel in sozialen Netzwerken ihre eigene Geschichte erzählen. Und geben Sie ihnen das Gefühl, Teil von etwas Besonderem zu sein.

**Fazit: Zufriedenheit darf nicht das Ziel sein, sondern ist das absolute Mindestmaß. Vorbei sind die Zeiten, als kostenfreie Lieferungen oder eine pünktliche Auftragsausführung Begeisterungstürme auslösten. Übertreffen Sie die Erwartungen! Dann gewinnen Sie im „Age of customer“ die Herzen Ihrer Kunden.**

#### Autor:

⇒ Jessica Halbritter

⇒ Management Circle AG

## Künstliche Intelligenz und Ethik im Kundenservice

“Ethics is knowing the difference between what you have a right to do and what is right to do.” Potter Stewart

Künstliche Intelligenz wird allseits als die nächste Revolution im Wirtschaftsleben gehandelt. Das ist auch im Kundenservice nicht anders. Zwar stehen wir noch ganz am Anfang dieser Entwicklung, aber schon jetzt zeigt sich anhand erster Projekte, welches gewaltige Potential der Einsatz von Künstlicher Intelligenz auf Produktivität und Effizienz im Unternehmen haben kann.

### Geschäftsbeziehungen ohne Menschenkontakt?

Im Jahr 2011 haben die Analysten von Gartner eine ziemlich steile Prognose veröffentlicht: “Bis im Jahr 2020 werden Kunden über 85 Prozent ihrer Geschäftsbeziehung zu einem Unternehmen abwickeln, ohne mit einem Menschen in Kontakt zu treten.” 2019 stehen wir nun kurz vor dem in der Prognose genannten Datum. Und wir stellen fest, wie stark der Einsatz von Automatisierung, Self-Service und Künstlicher Intelligenz – teilweise unbemerkt – zugenommen hat. Auch und gerade im Kundenservice. Und es geht weiter: Unternehmen halten intensiv Ausschau nach weiteren Möglichkeiten, mittels Künstlicher Intelligenz den Alltag besser, einfacher und um ein Vielfaches effizienter zu machen.

### Verantwortung übernehmen beim KI-Einsatz

Dem Einsatz von KI scheinen kaum Grenzen gesetzt, jedoch lassen sich auch die Auswirkungen auf die Gesellschaft kaum absehen. Es ist wie mit vielen Dingen im Leben – dass etwas machbar ist, heißt nicht, dass wir es auch tun sollten. Und das führt uns zu unserer eigenen Verantwortung. Beginnen wir bei uns selbst: Genesys. Unsere Systeme laufen im Kundenservice tausender Unternehmen weltweit. Damit unterstützen wir die Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen, helfen dabei, die Kundenbeziehung jeden Tag etwas besser zu machen. Und dabei werden täglich massive Datenmengen produziert; z.B. zur Person und zum Aufenthaltsort, zu Verhaltensmustern und zur Gemütsverfassung, und... und... und... Diese Daten füttern auch die Algorithmen unserer KI-Lösung. Damit können Unternehmen ihren Kunden einen individuellen und schnellen, teilweise sogar vorausschauenden Kundenservice anbieten.

### Ethische Richtlinien sind ein Muss

Wir denken, auf der einen Seite ist es daher sehr wichtig, dass Kunden und Unternehmen sich darüber im Klaren sind, wie sehr die Auswahl und Nutzung einer Technologie über Privatheit, Sicherheit und sogar Gleichbehandlung entscheiden kann. Auf der anderen Seite sind wir überzeugt, dass Unternehmen, die an Lösungen mit Künstlicher Intelligenz arbeiten, diese entlang “Ethischer Richtlinien” entwickeln sollten. Die Erstellung so einer Richtlinie sollte natürlich nicht in der Verantwortung jedes einzelnen Unternehmens oder gar einer “Richtlinien-Behörde” liegen. Vielmehr sollte die kollektive IT-Community die Bildung einer

regelschaffenden Struktur für den ethisch konformen Einsatz von Künstlicher Intelligenz vorantreiben. Indem sich Technologie-Unternehmen für Regeln im Umgang und Einsatz von KI stark machen, senden sie auch ein Signal dafür, dass ihre Kunden und deren Kunden ihnen wirklich am Herzen liegen und sie auf eine vertrauensvolle Beziehung zwischen beiden Wert legen.

### Das AI-Ethics-Committee von Genesys

In diesem Sinne haben wir bei Genesys bereits damit begonnen: Wir haben bei uns aus Verantwortlichen verschiedener Bereiche – wie Product Management, Entwicklung, Personal, Kommunikation und Recht – ein eigenes „AI-Ethics-Committee“ geschaffen. Und wir starten im Jahr 2019 die Diskussion innerhalb unseres Ökosystems von Kunden, Partnern und Branchenexperten mit einer Serie von Gesprächen und Roundtables. Ganz konkret haben wir fünf erste Richtlinien zu Künstlicher Intelligenz und Ethik entwickelt. Diese werden sich im Lauf der Zeit und der Diskussion sicher verändern, sind aber ein erster Schritt. Die Richtlinien finden Sie auf unserem Blog. Hier können Sie sich auf den neusten Stand der Diskussion bringen. Oder besuchen Sie uns direkt in Halle 1 | Stand: A9/A5.



#### Autor:

⇒ **Heinrich Welter** ist Vice President Sales und General Manager der DACH-Region von **Genesys**. In dieser Funktion leitet er sämtliche Geschäfte in den Ländern Deutschland, Österreich und der Schweiz. Als Kundenservice-Experte, studierter Informatiker und Science-Fiction Autor beschäftigt er sich bereits seit Jahren mit Künstlicher Intelligenz und deren Folgen.

### „CX HEROES“ – DIE HELDEN IM KUNDENSERVICE

Die Initiative der „CX Heroes“ – der Helden im Kundenservice, möchte die wahren Helden des Kundenservice feiern. Diese „Stars im Call Center“ sind Menschen, die weit über ihr eigentliches Aufgabengebiet hinaus aktiv waren und Kunden bei wirklich schwierigen Anfragen weitergeholfen haben. Aber auch die Agenten, die einfach tagtäglich, egal in welcher Situation, herausragende Kundenerlebnisse ermöglichen, möchten wir feiern. Wir finden, dass dies gerade jetzt in unserer hochvernetzten Welt besonders wichtig ist.



### SCHICKEN SIE UNS IHRE GESCHICHTE, UM ZU GEWINNEN.

Wir sind auf der Suche nach außergewöhnlichen Geschichten, wie Mitarbeiter im Kundenservice über das normale Maß hinaus Kunden geholfen haben. Geschichten, die die Kundenerwartungen weit übertroffen haben. Sind Sie einer dieser unsichtbaren Helden? Oder einer Ihrer Kollegen? Gibt es einen Mitarbeiter, den Sie gern nominieren möchten? **Dann möchten wir davon hören!**

### Erzählen Sie uns Ihre Geschichte.

Wir sind gespannt auf Geschichten über außergewöhnliche Service-Erfahrungen, denn auf einige außergewöhnliche Contact-Center-Mitarbeiter warten besondere Preise. Die Teilnahme ist ganz einfach. Und wenn Sie einen Videolink oder irgendetwas anderes mitschicken wollen, um Ihre Geschichte zu erzählen, können Sie dies einfach im Anhang tun. Helfen Sie uns, der Welt zu zeigen, was hervorragender Kundenservice bewirken kann.

Die 3 spannendsten Kundenservice-Helden reisen mit Begleitperson kostenlos zu unserer CX19 Konferenz im Herbst in eine europäische Metropole. Und mit etwas Glück werden Sie sogar für die CX19 in Denver, USA, nominiert.



**GENESYS**

[www.genesys.com/de-de/campaign/gesucht-helden-des-kundenservice](http://www.genesys.com/de-de/campaign/gesucht-helden-des-kundenservice)





Automatisierung durch Künstliche Intelligenz ist – auch in diesem Jahr – wieder eines der ganz wichtigen Trendthemen in der Kundenservicebranche.

Interessanterweise hat sich eine relativ enge Definition in der öffentlichen Diskussion festgesetzt, was KI im Kundenservice denn bedeute: KI, so heißt es, das sind Chatbots, die dem Kunden vollautomatisiert die richtige Antwort auf alle Fragen geben und mit jedem Kundenkontakt noch schlauer werden. Das Thema fasziniert – beflügelt nicht zuletzt von intelligenten Sprachassistenten wie Alexa oder Siri. Die intelligente, lernende 24/7 „Antwortmaschine“ mit menschlicher Persönlichkeit ist der Traum jedes Serviceverantwortlichen – hat aber mit der Wirklichkeit und dem, was KI heute tatsächlich schon leisten kann, nur wenig zu tun.

### Automatisierte Antwort, aber keine KI

Die Stiftung Warentest hat im September 2018 einen Servicetest bei den großen Telekommunikationsanbietern in Deutschland veröffentlicht. Auch die im Einsatz befindlichen Chatbots wurden dabei getestet – mit ernüchternden Ergebnissen. „Roboter verstehen fast nichts“ urteilten die Tester, die Bots würden oft nur auf Schlüsselwörter reagieren und ihre Antwort ginge häufig völlig am Thema vorbei. Im Einsatz sind dabei oft Systeme, die automatisierte Antworten auf ein Stichwort liefern, aber die Anfrage nicht wirklich verstehen. Sie basieren nicht auf künstlicher Intelligenz und sind schon gar nicht selbstlernend, sondern darauf angewiesen, dass Entwickler sie im Vorfeld mit Stichwörtern oder Sätzen und dazu passenden Antworten „füttern“.



#### Autor:

⇒ **Thomas Dreikauss** ist seit mehr als 20 Jahren im Vertrieb und Management für komplexe Unternehmenssoftware-Lösungen tätig. Er stieß 2009 als VP Sales zu **Sematell**, 2012 wurde er zum Geschäftsführer des Saarbrücker Softwareanbieters für KI-basierte Responsemanagement-Lösungen ernannt, seit 2016 gehört er auch zum Gesellschafterkreis.

Foto: © Bernhard Schramm

### Selbstlernende KI im Kundenservice? Besser nicht!

Mit der richtigen, „echten“ KI-Technologie aber müsste sich ein Chatbot doch zum perfekten Servicemitarbeiter entwickeln können, oder? Sowohl Microsoft als auch Amazon mussten in den letzten Jahren die Erfahrung machen, dass eine selbstlernende KI ohne vom Menschen vorgegebene Leitplanken keine gute Idee ist. Der Microsoft-Chatbot Tay sollte im Netz lernen, wie junge Menschen reden. Nach wenigen Stunden musste der Versuch abgebrochen werden, weil Tay von Twitter-Nutzern mit rassistischen Inhalten gefüttert worden war, und sich dann pöbelnd durchs Netz bewegte. Amazon wiederum wollte mithilfe von KI den Rekrutierungsprozess beschleunigen und musste dann feststellen, dass die KI – basierend auf historischen Daten von Mitarbeitern – Frauen diskriminierte. Bei dem hohen Stellenwert, den die Customer Experience für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung hat, sollte man vor diesem Hintergrund und nach aktuellem KI-Entwicklungsstand besser keine autarke, selbstlernende KI zur Kundenbetreuung einsetzen.

### KI muss die Schulbank drücken

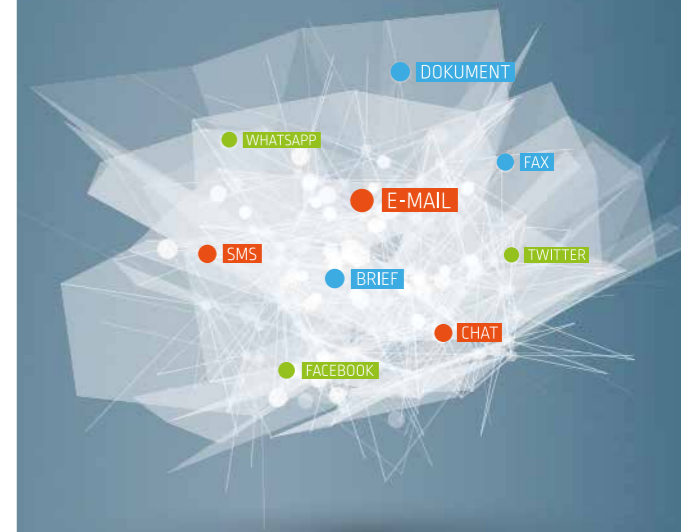
Großes Potenzial für die Automatisierung in Servicecentern bietet KI trotzdem, und zwar nicht nur für Chat, sondern für sämtliche Servicekanäle. Voraussetzung ist, dass die KI gezielt auf das Erkennen bestimmter wiederkehrender Servicethemen hin trainiert wird und Antwortoptionen zuvor von Serviceexperten entwickelt und inhaltlich geprüft werden. Die KI muss also zunächst die Schulbank drücken und bei menschlichen Serviceexperten in die Lehre gehen.

### Mensch + KI = beste Customer Experience

Der Schlüssel für eine wirklich erfolgreiche Automatisierung von Serviceprozessen mit bester Customer Experience ist eine intelligente Kombination aus Mensch, Maschine und durchdachten Serviceprozessen. Mithilfe von Machine Learning und statistischen Verfahren lassen sich Servicethemen im Schriftverkehr präzise erkennen. Die KI kann daraufhin passende Antworten vorschlagen. Dabei ist es völlig irrelevant, ob dies innerhalb eines Chats oder bei einer E-Mail-Bearbeitung erfolgt. Der Mitarbeiter erhält so maximale Unterstützung bei der Bearbeitung von Anfragen. Einfache Anfragen können mithilfe einer leistungsstarken KI sogar vollautomatisch beantwortet werden. So erhalten Kunden schneller die richtige Antwort – auf allen Servicekanälen.

# ANTWORTEN GIBT REPLYONE

Künstliche Intelligenz für maximale Produktivität



BESUCHEN SIE UNS IN HALLE 3, STAND E12/F9

### INTELLIGENTE AUTOMATION FÜR IHREN KUNDENSERVICE

Auf eine konkrete Frage wollen Kunden eine klare Antwort. ReplyOne analysiert präzise schriftliche Anfragen und liefert dazu immer die richtige, individuelle Antwort.

Eine zentrale Plattform – alle schriftlichen Servicekanäle. Flexibel skalierbar und mit optimaler Unterstützung für Ihre Servicemitarbeiter.

Entdecken Sie das Potenzial von künstlicher Intelligenz für Ihren Kundenservice mit automatischer Themenerkennung in über 70 Sprachen.

Maximieren Sie die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens und die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

www.sematell.com  
+49 (0) 681 857 67 91

**SEMATELL**  
INTELLIGENT ANSWERS



## 10 smarte Speaker, die Sie kennen sollten

Amazon Echo und Google Home kennen Sie bestimmt. Aber wussten Sie, dass sich auch Facebook, die Telekom und Samsung an smarten Speakern versuchen? Kein Wunder, denn zahlreiche Prognosen gehen davon aus, dass 2020 bereits 225 Millionen Assistenten unser Zuhause bereichern werden. Voice Search und -Commerce sind nicht mehr aufzuhalten. Wir zeigen Ihnen, welche smarten Lautsprecher geplant sind und werfen auch einen Blick nach Asien, wo eventuell die wahre Revolution heranwächst.

### Amazon Alexa

Der wohl bekannteste smarte Lautsprecher ist Amazons Echo mit seiner Sprachassistentin Alexa. Der Handelsriese war der Erste, der die Idee der Apps auf die Sprachassistenten überführte und die sogenannten Skills ins Leben rief. Seitdem lassen sich Rasenmäher, Backöfen, Waschmaschinen und selbst Toilettenspülungen per Sprachbefehl bedienen. In verschiedenen Versionen gibt es den klassischen Echo, den tragbaren Echo Tap, den Echo Show mit Bildschirm und viele mehr.

### Google Home

„Ok Google“ hat fast jeder Android-Nutzer mal ausgesprochen. Doch seit Ende 2016 gibt es auch einen smarten Lautsprecher, der zu Amazons größter Konkurrenz heranwächst. Durch die hohe Suchmaschinen-Power kann Google Home beinahe jede Frage zufriedenstellend beantworten. Auch hier gibt es mehrere Hardware-Varianten.

### Apple Homepod

Der teuerste smarte Speaker ist wahrscheinlich Apples Homepod mit einem stolzen Preis von 349 Euro. Obwohl Siri der erste digitale Sprachassistent auf dem Markt war, kann sie bei der Konversation noch nicht mit ihrer Konkurrenz mithalten. Der Homepod besticht dafür mit seiner Klangqualität und der kinderleichten Einrichtung.

### Magenta

Der Telekom-Lautsprecher verfügt über die klassischen Funktionen wie die Wetteransage, das Steuern des Entertainment-Angebots und Smart Home Elemente. Auch das Telefonieren über das Festnetz wird per Sprachsteuerung ermöglicht. Doch das Besondere ist der Datenschutz-Ansatz: Daten werden ausschließlich auf Servern innerhalb der EU gespeichert. Der gesamte Verlauf der Kommunikation kann in der App eingesehen und unwiderruflich gelöscht werden. Außerdem kooperiert die Telekom mit Amazon, sodass beide Sprachassistenten verwendet werden können. Je nachdem ob Sie „Hallo Magenta“ oder „Hallo Alexa“ sagen, werden die jeweiligen Skills aktiviert.

### Cortana

Microsofts Cortana ist zwar auch für Privatpersonen interessant, richtet sich aber neuerdings mehr auf den Unternehmensbereich aus. Das Cortana Skills Kit for Enterprise entwickelt sich zum Konkurrenzprodukt von Alexa for Business. Denn anders als Amazon ist Microsoft bereits in vielen Unternehmen präsent. Wie auch die Telekom setzt Microsoft auf eine Kooperation mit Amazon – mit der Ausnahme, dass Nutzer Alexa-Skills auf ihren Windows-Computern und Cortana-Skills auf einem Amazon Echo nutzen können.

### Bixby

Mit „Hi Bixby“ wird Samsungs Sprachassistent aktiviert. Neben seinen Smartphones integriert Samsung den Sprachassistenten in seine Smart-TVs, Kühlschränke und Waschmaschinen. Ein smarterer Lautsprecher ist auch schon in Planung, er soll drei markante Beine haben und über ein 360-Grad-Audiosystem verfügen. Damit hebt sich der Smart Speaker zumindest optisch ab. Wann der Galaxy Home jedoch erscheinen soll und ob er der deutschen Sprache sofort mächtig sein wird, steht noch nicht fest.



### Portal & Portal+

Auch Facebook wagt sich auf den Markt der smarten Lautsprecher. Die neuen Produkte Portal und Portal+ sind eine Kombination aus Bildschirm, Webcam und Smart Speaker, welche Videotelefonie, Virtual Reality und Künstliche Intelligenz in den Fokus stellen sollen. Doch Facebook entwickelte keinen eigenen digitalen Assistenten, sondern setzt auf Amazons Alexa.

### Smarte Lautsprecher in Asien

Während sich in der westlichen Welt, vor allem in den USA, Amazons Alexa und Google Assistant zu etablieren scheinen, ist es beiden Internetgiganten schwer gefallen, sich in Asien durchzusetzen. Dort sind andere Unternehmen die Vorreiter. Wir zeigen Ihnen die drei größten asiatischen Konkurrenten.

### Baidus Smart Speaker Universum

Bei Googles chinesischem Pendant Baidu stehen neben einer starken KI das Design und die Hardware im Vordergrund. Anders als die meisten vorgestellten Smart Speaker heben sich die Lautsprecher von Baidu optisch ab. Der Raven H ist bunt und quadratisch und der Raven R erinnert an einen Roboterarm, der sich zur Musik bewegt. Wem das zu verspielt ist, für den hat Baidu noch weitere Lautsprecher im Angebot, die beispielsweise an den Echo Show, eine Lampe im klassischen Echo Stil oder an einen Rauchmelder erinnern. Alle smarten Lautsprecher verwenden Baidus Sprachassistenten-KI DuerOS.

### Tmall Genie von Alibaba

Und auch Amazons chinesisches Pendant Alibaba möchte auf dem Markt der smarten Lautsprecher mitspielen. Doch anders als Baidu ist das Tmall Genie mit der Sprachassistentin AliGenie stark an seinen Amazon-Konkurrenten angelehnt, sowohl vom Aussehen als auch von den Funktionen – über 100 Skills können Tmall Genie Nutzer einsetzen.

### Tencents Ting Ting

Eine Milliarde Menschen in Asien setzen auf den Chatdienst WeChat des Unternehmens Tencent. Genau diesen Vorteil nutzt Tencents smarterer Lautsprecher: Textnachrichten werden in mündliche Sprache überführt und können direkt vorgelesen werden. Der smarte Speaker soll sich daher vor allem an die jüngere und ältere Generation richten. Außerdem ist Ting Ting der erste smarte Lautsprecher, der batteriebetrieben ist und somit auch außerhalb des Zuhauses funktioniert. Der Sprachassistent hinter Ting Ting ist Xiaowei AI.

### Autor:

⇒ Marina Vogt

⇒ Management Circle AG

»  
Besuchen Sie auch  
unseren Blog  
[www.ccw.eu/  
blog](http://www.ccw.eu/blog)

## Agil, disruptiv... bitte was? Kundenzentriertheit statt Buzzword-Bingo!

Dass Service kundenzentriert, agil, dynamisch, flexibel und bestenfalls sogar disruptiv sein sollte, haben Sie vermutlich schon viel zu häufig gehört. Das Ergebnis dieser gut gemeinten „Ratschläge“? Ahnungslosigkeit und weitestgehend gleichbleibende Service-Angebote. Denn die Angst, im Zuge des derzeitigen Buzzword-Bingos falsche Entscheidungen zu treffen, wirkt regelrecht lähmend.

Abwarten wird zur bevorzugten Service-Strategie. Denn woher sollen Sie wissen, was Ihre Kunden wirklich wollen? Dabei sind fundierte Entscheidungen im Sinne der Kunden einfacher als es auf den ersten Blick wirken mag – wir verraten Ihnen, wie es geht!

### Das Erfolgsgeheimnis der Kunden-Liebhaber

Gerne werden international agierenden Unternehmen wie Alibaba, Uber oder auch Airbnb, die den Kunden ins Zentrum ihrer Aktivitäten setzen, als schillernde Vorreiter in puncto Service angeführt. Doch solche Best Practice-Einblicke bleiben oft abstrakt und der Bezug zum eigenen Tagesgeschäft fällt schwer. Arbeitsweisen und Strukturen zu adaptieren wirkt schlichtweg utopisch. Doch wer genauer hinsieht, erkennt: Jeder kann Kundenzentrierung im Unternehmen etablieren. Denn im Grunde haben Sie alles, um fundierte Service-Entscheidungen zu treffen und langfristige, glückliche Kundenbeziehungen aufzubauen. Das Erfolgsgeheimnis der erfolgreichen Service-Vorreiter? Daten!

### Mit fundierten Daten-Analysen zur Marktführerschaft

Tagtäglich sammeln Sie im Service riesige Mengen an nicht-personenbezogenen Daten. Sie müssen nur lernen, die Geschichten dahinter zu verstehen. Oder anders gesagt, das Geheimnis liegt darin, die richtigen Daten zu gewinnen, sie sinnvoll anzureichern und intelligent miteinander zu verknüpfen. Mithilfe dieses wertvollen Daten-Schatzes gelingt es Ihnen, Service-Lücken zu identifizieren und gezielt zu schließen. Eine Investition, die sich auszahlt!

Auch hierzulande haben junge Unternehmen das immense Wissen, das in den täglich generierten Daten schlummert, erkannt und sich das „Erfolgsrezept“ der internationalen Service-Größen zu eigen gemacht. So haben wir beispielsweise für die Analyse und Nutzung von Service-Daten ein Business Intelligence und Data Science-Team bestehend aus Service-Experten aus aller Welt aufgebaut. Sämtliche im Unternehmen getroffenen Entscheidungen basieren heute auf den vom Data-Team generierten Erkenntnissen und zielen darauf ab, Kunden nicht nur zu begeistern, sondern sie langfristig glücklich zu machen. Das Ergebnis? Die Marktführerschaft im Bereich intelligentes, datenbasiertes Warteschleifen- und Rückruf-Management.

Gepaart mit KI-basierten Sprachlösungen, die Antworten auf Abruf generieren, treffen wir den Zahn der Zeit und setzen dort an, wo Kunden und Service-Center tagtäglich verzweifeln. Eine kundenzentrierte, strategische Ausrichtung auf Basis fundierter Daten-Analysen kann darüber entscheiden, ob Sie die Marktführerschaft einnehmen oder Schlusslicht auf dem Service-Markt werden!

### Fazit: Lassen Sie sich nicht von Angst sondern von Daten leiten

Ein Blick aufs große Ganze zeigt, nicht nur Service-Lichter aus Übersee sind in der Lage, Kundenbedürfnisse zu identifizieren und fundierte Entscheidungen für eine kundenzentriertere Ausrichtung im Service zu treffen. Gezielt erhobene und gut analysierte nicht-personenbezogene Daten helfen Ihnen dabei, Ihre Kunden besser zu verstehen und einen Service zu bieten, der Kunden überrascht und positive Kundenbeziehungen aufbaut. Der deutsche Service-Markt ist dabei weiter als es auf den ersten Blick scheinen mag und bietet attraktive Kooperationsmöglichkeiten mit datengetriebenen Service-Experten!



#### Autor:

⇒ **Anika Baumann** arbeitet als Head of Marketing für das ServiceTech Start-up **virtualQ**. Sie hält Abschlüsse in „Communication and Media Management“ sowie „Management Psychology“. In ihrer Rolle als Head of Marketing stellt sie sich täglich der Herausforderung, komplexe Technologien wie AI für jedermann greifbar und erlebbar zu machen. Vor virtualQ war sie als Branding Spezialistin für die Otto Group tätig.





**virtualQ** <sup>AI</sup>  
A WORLD WITHOUT WAITING

**WIR LIEBEN UNSERE KUNDEN. UND SIE?**

Schenken Sie Zeit für Service, der begeistert. Schaffen Sie das Warten ab und **erhöhen Sie Ihre Erreichbarkeit**, mit den AI-basierten Sprachlösungen von virtualQ.

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

Besuchen Sie virtualQ, das am schnellsten wachsende ServiceTech-Start-up.  
**Halle 3, Stand H16/H18**



„BESTE GESCHÄFTSPROZESS-INNOVATION“  
Innovationspreis der Postbank & Verlagsgruppe Handelsblatt 2016

★ CAT-AWARD SPONSOR  
auf der CCW 2019

## Angeln Sie sich Ihren Wunschkandidaten!



Sind Sie auch schon betroffen? Wo Sie früher nach einer Stellenausschreibung einen Stapel mit Bewerbungsmappen auf den Tisch liegen hatten, finden sich nun immer weniger Bewerber, noch weniger qualifizierte. Durch den demographischen Wandel wird sich dieser Trend in den nächsten Jahren noch verschlimmern. Der Krieg um gute Mitarbeiter hat bereits begonnen!

### 7 goldene Regeln für erfolgreiches Recruiting

#### #1 Profiling

Definieren Sie zunächst Ihren Wunschkandidaten. Damit sind nicht nur die Qualifizierung und die Soft Skills gemeint, sondern auch wie alt er ist, in welchen Unternehmen er vorher gearbeitet haben könnte, was ihn ausmacht. So wird es Ihnen leichter fallen, den geeigneten Recruiting-Weg zu finden. Wie erreichen Sie Ihren Wunschkandidaten? Klassisch per Annonce in den entsprechenden Job-Portalen? Auf Facebook oder Instagram? Auf Xing oder LinkedIn? Oder nur durch eine persönliche Ansprache?

Nicht nur die Wahl der Plattform ist entscheidend, auch mit welchem Köder Sie Ihren Wunschkandidaten anlocken. Der eine kann nichts mit einer „Startup-Mentalität“ anfangen, dem nächsten ist ein „attraktives Gehalt“ unwichtig.

#### #2 Neue Wege gehen

Inzwischen kann man Pizzen, Kühlschränke und den Wocheneinkauf mobil von unterwegs bestellen. Warum geht es nicht auch bei der Bewerbung so einfach? Viele Karriereseiten sind noch nicht einmal responsiv gestaltet – ändern Sie das! Immer mehr Menschen informieren sich per Smartphone über Stellenangebote.



Und haben Sie schon mal etwas von Truffls gehört? Nein? Diese App funktioniert wie Tinder – nur das hier Unternehmen und Bewerber zueinander finden können. Wenn das Profil passt, können Kandidaten direkt per Messenger mit dem Unternehmen in Kontakt treten und ihre Unterlagen zusenden.

#### #3 Außenwirkung

Machen Sie den Check: Wie nehmen potenzielle Bewerber Ihr Unternehmen wahr? Wie leicht findet er Ihre Stellenangebote auf Ihrer Homepage? Wie ist Ihre Karriereseite gestaltet? Wie einfach kann er sich bei Ihnen bewerben? Was sagen Arbeitgeber-Bewertungsportale wie kununu oder Karriere-Netzwerke wie XING über Sie als Arbeitgeber?

Apropos Bewertungen: Diese sind ein Hinweis darauf, inwieweit Ihr Unternehmen den Arbeitsmarkt verstanden hat. Holen Sie deshalb unbedingt die Entscheider mit ins Boot – Recruiting ist nicht nur Sache der Personalabteilung, sondern des gesamten Unternehmens und der Geschäftsleitung!

#### #4 Bleiben Sie authentisch

Verstecken Sie sich nicht hinter austauschbaren Worthülsen, belanglosen Marketingfloskeln und leeren Versprechungen. Der kostenlose Obstkorb und das ÖPNV-Ticket haben ebenfalls ausgedient. Wegen eines Apfels hat sicher noch kein Bewerber sich für ein Unternehmen entschieden. Was macht Ihr Unternehmen stattdessen aus? Warum arbeiten Ihre Mitarbeiter gerne bei Ihnen?

#### #5 Langfristig planen

Suchen Sie nicht erst nach geeigneten Mitarbeitern, wenn akuter Bedarf besteht. Wenn das Haus erst brennt, sucht es sich schwer. Ihr Wunschkandidat ist dann nicht selten in einem ungekündigten Arbeitsverhältnis. Bauen Sie sich stattdessen langfristig ein Netzwerk auf und etablieren Sie Ihr Unternehmen als attraktiven Arbeitgeber.

#### #6 Mitarbeiterempfehlung

Wer gerne bei Ihnen arbeitet, empfiehlt Sie weiter. Binden Sie Ihre Mitarbeiter also in den Recruiting-Prozess aktiv mit ein. Für eine erfolgreiche Vermittlung können Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Bonus belohnen (der übrigens nicht immer monetär sein muss – prüfen Sie, welche Belohnung gut zu Ihren Mitarbeitern passt).

#### #7 Willkommenskultur

Und last but not least: Schaffen Sie eine Willkommenskultur. In vielen Unternehmen herrscht noch das Denkmuster: „Wir sind die Alten, wir haben das schon immer so gemacht“ – lassen Sie das nicht zu! Fragen Sie deshalb Ihre neuen Mitarbeiter: Wie erlebst du uns eigentlich?

Der nächste Schritt: Halten Sie Ihre (mit teilweise viel Aufwand gewonnen) Mitarbeiter im Unternehmen. Lesen Sie mehr dazu hier: [www.ccw.eu/digitaler-kunde](http://www.ccw.eu/digitaler-kunde)

#### Autor:

⇒ Silke Ritter

⇒ Management Circle AG

»  
Besuchen Sie auch  
unseren Blog  
[www.ccw.eu/  
blog](http://www.ccw.eu/blog)



# Unified Desktop: Alle Daten aller Systeme in einem Mitarbeiter-Frontend



Service-Experten kennen das: Bei Auskünften, Bestellungen, Beschwerden, Preisberechnungen, Rückfragen zu Rechnungen oder Dokumenten fängt die Suche nach relevanten Informationen zum Kunden an.

Nur die wenigsten Unternehmen können alle vorhandenen Informationen über ein einziges System bereitstellen. Das heißt: Systeme für CRM, ERP-, und Datenbanken, Systeme mit Informationen der ACD, der E-Mail-Bearbeitung, der Kontaktbearbeitung, der Abrechnung, Bonitäts- und Ticketsysteme u.v.m. werden einzeln angesteuert und durchsucht. Zum Abschluss des Servicevorgangs müssen, wieder in diversen Systemen, Daten erfasst und Prozess-Schritte ausgelöst werden. Der schnelle Blick auf die gesamte Customer Journey? Fehlanzeige! Ein übersichtlicher Desktop? Von wegen!

### Händische Datensuche kostet bares Geld

Während der Kunde auf die Bearbeitung wartet, vergehen Minuten mit dem händischen Hin- und Herwechseln zwischen den Datenquellen, dem Tippen des Mitarbeiters auf der Tastatur und einem gemurmelten „Bin gleich soweit ...“. KPMG schätzt, dass Service-Mitarbeiter bis zu 30 Prozent ihrer Arbeitszeit, also 18 Minuten pro Arbeitsstunde, allein für das Wechseln zwischen diversen Backend-Systemen aufwenden – die Korrektur fehlerhafter Eingaben nicht mitgerechnet. Bei einem Beispiel-Stundenlohn von 30 Euro pro Stunde entfallen also 9 bis 10 Euro pro Stunde nur darauf, Informationen zu einem Servicevorfall zusammenzutragen.

### Customer Journey auf einen Blick

Es geht auch anders: Das Konzept „Unified Desktop“ spart Zeit, Geld und Nerven. Alle relevanten Inhalte und Eingabefelder werden zum richtigen Zeitpunkt, für den jeweiligen Geschäftsvorfall und den richtigen Mitarbeiter zentralisiert auf dem Client abgebildet und sind sofort verfügbar. Kanalübergreifend lassen sich zudem alle Anfragen (Calls, E-Mails, Chats, Vorgänge etc.) zur Bearbeitung gegeneinander priorisieren und skillbasiert zustellen. Statt zwischen Client und Backend-Systemen wechseln zu müssen, überblickt der Mitarbeiter so die gesamte Customer Journey bezogen auf diesen Servicevorfall.

Besonders spannend wird das in Kombination mit Funktionen der Künstlichen Intelligenz: Durch Einbindung eines KI-Assistenten beispielsweise werden Vorgänge aus Backend-Systemen automatisch auf relevante Informationen wie den Inhalt (etwa Beschwerde), zentrale Elemente (wie Kundennummern) oder die Stimmung bzw. Intention des Verfassers (Unzufriedenheit) durchsucht und im Client angezeigt. Und zwar ohne zuvor definieren zu müssen, wie z.B. eine Kundennummer konkret aussieht. Ein Blick in die Statistiken zeigt das Ergebnis: First Resolution Rate, Bearbeitungsqualität, Produktivität und Kundenzufriedenheit steigen!



#### Autor:

⇒ **Holger Klewe** ist Geschäftsführer der **4Com GmbH & Co. KG**. 4Com entwickelt und betreibt seit 1994 Cloud-Lösungen zur ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten. Die Suite umfasst 20 einzelne, vernetzbare Module, die alle Bereiche der modernen Kundenkommunikation abdecken.

# 4TECHNOLOGY GROUP FOR INTELLIGENT CUSTOMER SERVICE SOLUTIONS



Besuchen Sie uns in Halle 3, Stand C8D6  
www.4Com.de www.lindenbaum.eu www.parlamind.com



## Mitarbeiterbindung: So begeistern Sie die Besten

Sie haben den Wunschkandidaten für Ihr Unternehmen gefunden? Es passt fachlich und menschlich? Herzlichen Glückwunsch! Dann fängt jetzt die eigentliche Arbeit für Sie an. Denn nun geht es darum, Ihr neues Talent zu halten und nicht wieder an die Konkurrenz zu verlieren. Was aber macht Firmen besonders attraktiv für Arbeitnehmer? Wenn es um das Zugehörigkeitsgefühl – die emotionale Bindung – geht, beeinflussen insbesondere folgende fünf Kriterien die Entscheidung für oder gegen ein langfristiges Miteinander:

### 1. Fairness

Behandeln Sie Ihre Mitarbeiter untereinander fair. Das fängt schon bei der Bezahlung an. Männer und Frauen sollten innerhalb ihrer Vergleichsgruppe das gleiche Gehalt bekommen. Auch Extrovertierte Menschen gehen oftmals in Verhandlungen mit mehr Geld für gleiche Leistungen heraus – einfach weil sie sich gut verkaufen. Der ein oder andere mag noch immer meinen, dadurch habe er sich den Bonus auch verdient. Tatsache ist: Wer Talente halten will, kümmert sich um die Wertschätzung aller und auch weniger selbstbewusster Mitarbeiter.



### 2. Transparenz

Jeder kennt das ungute Gefühl, ausgeschlossen zu sein oder nicht die ganze Wahrheit mitgeteilt zu bekommen. Haben Mitarbeiter diese Bedenken, entstehen mehr als nur Missverständnisse. Das Vertrauen in das eigene Unternehmen und die gemeinsamen Ziele ist in Gefahr. Schaffen Sie also eine transparente Kommunikationskultur - informieren Sie Ihre Mitarbeiter rechtzeitig und umfassend!

### 3. Partizipation

Wer Mitarbeiter an Entscheidungen beteiligt, kann Strategien und Pläne schneller umsetzen. Im Sinne einer emotionalen Bindung bewirkt Partizipation aber noch etwas viel Entscheidenderes: Sie kommt dem allgemeinen Bedürfnissen der Mitarbeiter entgegen, kreativ sein zu dürfen, Leistung zu erbringen und Anerkennung zu erfahren. Ist dies auf Dauer nicht möglich, werden sie unzufrieden, krank oder verlassen das Unternehmen. Holen Sie Ihre Mitarbeiter bei Beschlüssen also ins Boot!

### 4. Führung

Mitarbeiter kommen wegen des Jobs – und gehen wegen des Chefs. Hinter dieser Weisheit steckt eine einfache Tatsache: Die emotionale Bindung eines Mitarbeiters steht und fällt mit der Führungsqualität seines Vorgesetzten. Heute mehr denn je verlieren schlechte Chefs gute Mitarbeiter. Denn in einer beschleunigten, digitalisierten Arbeitswelt haben sich die Risiken für viele Angestellte verändert – gute Führung heißt daher mitunter auch, Ängste zu nehmen und ein echtes Interesse am Gegenüber zu zeigen.

### 5. Förderung

Wer Talente halten will, muss offen sein für ihre persönlichen Ziele. Erfahrene Top-Talente haben meist eine sehr gute Ausbildung genossen und wollen im Berufsleben sehr weit kommen. Auch viele junge Berufstätige möchten ihre Stärken erkunden und sich regelmäßig weiterbilden. Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Chance, neue Fähigkeiten zu entwickeln! Wer seinem Team die Möglichkeit zugesteht, dazuzulernen, ist im War for Talents gut aufgestellt.

**Fazit: Es gibt viele Gründe, warum Mitarbeiter ihrem Unternehmen treu bleiben. Sorgen Sie für eine emotionale Bindung. Gerade bei der jüngeren Generation spielt eine offene, partizipative und respektvolle Unternehmenskultur eine immer wichtigere Rolle.**

»  
Besuchen Sie auch  
unseren Blog  
[www.ccw.eu/  
blog](http://www.ccw.eu/blog)

#### Autor:

⇒ Jessica Halbritter

⇒ Management Circle AG



**Näher geht kaum:  
Warum Messenger-Dienste  
der neue Service-Kanal sind**

Wussten Sie, dass fünfzig Millionen (!!!) Deutsche täglich WhatsApp nutzen? WhatsApp hat unsere Art der Kommunikation verändert. Statt SMS oder Anruf schreiben wir eine WhatsApp-Nachricht, hinterlassen eine Sprachmemo und teilen Fotos mit unseren Freunden.

„Messenger-Apps sind für viele zu einer Selbstverständlichkeit auf dem Smartphone geworden. Auch immer mehr ältere Menschen nutzen Kurznachrichtendienste, um ihre persönlichen Kontakte zu pflegen – gerade auch zu ihren Kindern und Enkeln“, stellte Adrian Lohse, Referent Consumer Technology beim Bitkom im Mai 2018 anlässlich einer Umfrage fest, die der Digitalverband herausgegeben hatte. Laut dieser nutzen junge Menschen zwischen 14 und 29 Jahren nahezu alle die diversen Kurznachrichtendienste, bei der Generation 65 Plus sind es bereits mehr als zwei Drittel.

Obwohl es für uns also ganz normal geworden ist, über WhatsApp zu kommunizieren, scheint es, haben deutsche Unternehmen diesen Kanal noch nicht für sich entdeckt.

**3 gute Gründe, warum Sie Whatsapp im Kundenservice nutzen sollten**

**#1 Näher dran**

Mit kaum einem Kommunikationsmedium sind Sie näher an Ihrer Zielgruppe dran! Messenger-Nachrichten werden von Ihren Kunden deutlich besser und schneller wahrgenommen als vergleichsweise E-Mails. Außerdem befinden Sie sich bei der Kommunikation via Messenger im privaten Umfeld – quasi in direkter Nachbarschaft zu Dialogen mit den Freunden, der Sportgruppe oder den Kindern. Die Kommunikation ist eine andere – nutzen Sie diese Nähe, um Ihren Kunden durch einen persönlichen Austausch ein positives Serviceerlebnis zu bieten.

**#2 Einfachheit**

Ihre Kunden surfen inzwischen mehr mobil über Smartphone und Tablet als über den Desktop-PC. Und sie suchen einen einfachen, unkomplizierten Weg Sie zu erreichen. Statt erst umständlich eine Webseite zu öffnen oder ein lästiges Kontaktformular auszufüllen, kann das Anliegen im Dialog schnell geäußert und gelöst werden.

**#3 Geschwindigkeit**

Mit einer Messenger-Nachricht erreichen Sie schnell Ihre Kunden – und er kann Sie erreichen. Weiterer Vorteil: Anders als beim Telefonat ist es für den Nutzer in Ordnung, wenn Sie nicht direkt antworten, da er es von privaten Unterhalten so gewohnt ist. Somit können Sie die Arbeitslast in Ihrem Contact Center besser über den Tag verteilen.

»  
Besuchen Sie auch  
unseren Blog  
[www.ccw.eu/  
blog](http://www.ccw.eu/blog)



**Autor:**  
⇒ Silke Ritter  
⇒ Management Circle AG

## In fünf Schritten zur Effortless Experience

Die digitale Revolution drückt rasant aufs Tempo. Angetrieben von Technologien wie KI und maschinellem Lernen, die darauf ausgelegt sind, reibungslose, personalisierte Interaktionen zu ermöglichen, schaffen Unternehmen immer neue Kanäle. Diese verbessern jedoch nicht nur die Erfolgsaussichten, sondern schaffen auch neue Stolperfallen.

### Das Customer Effort 1x1

Kennzahlen, die Orientierung geben sollen, gibt es viele: Einige Unternehmen richten sich nach dem NPS oder CSAT, andere folgen der FCR oder nutzen Loyalität als Leitfaden. Jede dieser Kennzahlen besitzt ihren eigenen Wert. Die Herausforderung besteht darin, die richtigen Schlüsse zu ziehen. Ein Fokus auf den Customer Effort kann dabei helfen. Beim Customer Effort handelt es sich um einen Index, der aus mehreren Komponenten besteht und den KPI-Mix um eine Outsite-In-Perspektive erweitert. Er kann Mitarbeitern zeigen, was der Kunde im Vorfeld sowie während einer Interaktion erlebt und liefert wichtige Erkenntnisse über die Stärken und Schwächen der Customer Journey. Die meisten Unternehmen verstehen schnell, warum Effort wichtig ist. Wo sie anfangen sollen, wissen sie häufig aber nicht. Zur Orientierung haben wir fünf Leitsätze formuliert:

#### Regel 1: Lösen Sie Probleme – egal in welchem Kanal.

Bislang ist wenig darüber bekannt, was passiert, wenn Kunden in einen Kanal gezwungen werden. Wie hoch ist das Risiko? Wir haben Kundenpräferenzen mit dem Kanal verglichen, in dem sie tatsächlich gelandet sind und ein Muster erkannt: Channel Matching macht keinen Unterschied, solange das Ergebnis stimmt. Am Ende entscheidet, dass das Problem gelöst wird.

#### Regel 2: Seien Sie überall einfach.

Kundenbegeisterung (Customer Delight) war bis vor kurzem ein Branchentrend. Dahinter verbarg sich die Hoffnung, Kunden würden aufgrund eines einzigen Service-Erlebnisses in den sozialen Medien wahre Loblieder anstimmen. Doch mittlerweile hat Loyalität die Kundenbegeisterung verdrängt: Guter Service soll Kunden vor allem langfristig binden. Alle auf Customer-Delight ausgerichteten Touchpoints sollten Sie dementsprechend mit Fokus auf Effort überdenken.

#### Regel 3: Passen Sie auf, wem Sie nacheifern.

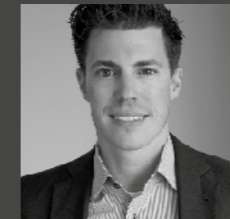
Managen Sie Ihre Erwartungen. Nicht jeder Kundenkontakt ist gleich und einige Branchen führen aufgrund ihres Geschäftsmodells weit mehr Interaktionen als andere. Seien Sie deshalb vorsichtig, mit wem Sie sich vergleichen. Suchen Sie nach Innovationen in allen Branchen, aber vermeiden Sie es, Ziele aus anderen Wirtschaftsbereichen zu übernehmen.

#### Regel 4: Denken Sie ganzheitlich.

Customer-Experience-Techniken wie Journey Mapping und Umfragen liefern wertvolle Erkenntnisse. Sie vermitteln jedoch den Eindruck, als sei die Arbeit erledigt, sobald in einem wichtigen Moment eine gute Customer Experience geschaffen wurde. In Wirklichkeit sind die Kunden aber weniger leicht zu beeindrucken. Sie vergleichen nicht spezifische Teilbereiche oder Erlebnisse, sondern ihren Gesamteindruck einer Marke – über Branchen hinweg. Sie sollten einzelne Interaktionen deshalb nicht isoliert betrachten oder die Vorgeschichte ignorieren, sondern den Lebenszyklus inklusive aller Touchpoints ganzheitlich analysieren.

#### Regel 5: Fordern Sie den Status quo heraus.

Wenn zahlreiche Ziele miteinander konkurrieren, müssen Sie priorisieren. Der Customer Effort hilft Ihnen dabei. Definieren Sie Ziele, arbeiten Sie mit Hypothesen und binden Sie Ihre Mitarbeiter ein. Langfristig denkende Unternehmen werden dabei immer wieder auf Widerstände stoßen, doch der Aufwand lohnt sich. Machen Sie es einfach. Wenn Sie alles so einfach wie möglich gestalten, passieren gute Dinge. Kunden merken sich jede Interaktion, jedes Gespräch, jedes Ergebnis – und bilden sich eine Meinung zu Ihrem Unternehmen. Der beste Eindruck ist einer, der es Ihnen ermöglicht, das zu tun, was sie wollen: Einfach zu leben.



#### Autor:

⇒ Philipp Leinen leitet den Vertrieb von **Concentrix** in Deutschland und ist ein ausgewiesener Experte für die Beratung, Entwicklung und den Vertrieb fortschrittlicher Customer-Care-Konzepte.

MORE capabilities  
opportunities  
experiences

ONE Team. ONE Company. ONE Concentrix.



Besuchen Sie uns auf der CCW in Halle 3, Galerie 2  
und entdecken Sie die Welt von Concentrix!



Wir freuen uns auf Sie!

## Positive Fehlerkultur im CC: Hinfallen, Krone richten und weitermachen



Noch nie war es so wichtig, Fehler in Unternehmen zuzulassen. Denn aus Fehlern lernt man und nur durch das Prinzip Trial and Error können Innovationen oder gar Disruptionen entstehen. Doch gerade in Deutschland ist das Scheitern negativ konnotiert. Wir verraten, warum das aber fatal für Ihren Kundenservice sein kann und wie Sie es schaffen, eine positive Fehlerkultur in Ihrem Unternehmen vorzuleben.

### Deutschland, das Land der Null-Fehler-Toleranz

Bereits in der Schule werden wir darauf getrimmt, keine Fehler zu machen, da diese zu schlechten Noten führen. Dabei heißt es im Volksmund doch so schön „Irren ist menschlich“. Doch diese Menschlichkeit scheinen wir in der Arbeitswelt zu vergessen. Lieber werden Fehler vertuscht, als offen angesprochen. Oft wird sogar nichts Neues ausprobiert aus Angst vor Fehlern.

Dabei sind Fehler nicht per se negativ. Aus Misserfolgen können Sie etwas lernen und Ihre Innovationen zum Erfolg führen. Das sogenannte Pivoting, die radikale Änderung des Geschäftsmodells, gehört im Silicon Valley bereits zum guten Ton.

Bei Google können Mitarbeiter sogar zu 20 Prozent ihrer Arbeitszeit Neues testen und sich ausprobieren. Ein Erfolg aller Projekte wird dabei nicht erwartet. Es geht vielmehr darum, Raum für das Austesten von Ideen zu schaffen und somit die Innovationsfähigkeit des Unternehmens zu steigern. Und wir wissen alle, wer die neusten Entwicklungen und Innovationen in den letzten Jahren vorantreibt.



### Es gibt Grund zur Hoffnung

Doch auch in Deutschland wird die Idee der positiven Fehlerkultur nun immer häufiger aufgegriffen. Noch sind wir nicht so weit, dass wir wie in den USA nach dem Untergang eines Unternehmens zu Failure Partys einladen. Dafür haben sich deutschlandweit aber zumindest die sogenannten FuckUpNights etabliert. Bei dieser Art von Veranstaltung

treffen sich Unternehmer, um öffentlich über ihre Misserfolge und die daraus resultierenden Learnings zu berichten. Dieses Konzept ist mittlerweile so erfolgreich, dass in vielen Städten weltweit tausende von Menschen den gescheiterten Gründern lauschen.

### So etablieren Sie eine positive Fehlerkultur

Gehören auch Sie zu den Vorreitern und etablieren Sie eine positive Fehlerkultur in Ihrem Kundenservice. Wir haben 5 Tipps, mit denen Sie Ihre Mitarbeiter motivieren und es schaffen, aus Fehlern sogar Innovationen entstehen zu lassen.

#### Leben Sie die Fehlerkultur vor

Sie als Führungskraft sind Vorbild für Ihre Mitarbeiter. Daher sollten auch Sie kommunizieren, dass Sie nicht immer fehlerfrei sind.

#### Fördern Sie den Austausch

Vermitteln Sie Ihren Mitarbeitern, dass Fehler gemacht werden dürfen. Solange diese früh erkannt und korrigiert werden, schaden Sie Ihrem Kundenservice nicht. Daher sollten Sie keinen Schuldigen suchen, wenn ein Fehler passiert, sondern den Austausch von Erfahrungen fördern, damit derselbe Fehler nicht noch einmal passiert.

#### Setzen Sie Grenzen

Eine positive Fehlerkultur bedeutet nicht, dass alle Fehler ohne Konsequenzen bleiben. Passieren dieselben Fehler immer wieder oder wurden sie vorsätzlich durchgeführt, um Ihnen zu schaden, dann sollten Sie darauf reagieren. Definieren Sie am besten zusammen mit Ihren Mitarbeitern, in welcher Art Fehler wünschenswert sind und wo die Grenzen dabei liegen.

#### Finden Sie gemeinsame Lösungsansätze

Sobald ein Fehler entdeckt wurde, sollten Sie gemeinsam im Team nach Lösungen suchen. Das Beheben eines Fehlers im Team funktioniert nicht nur schneller, es fördert auch den Teamzusammenhalt. Oft entstehen gerade auch in diesen Sessions Ideen für Neues oder gar Innovationen.

#### Geben Sie Feedback und lernen Sie aus Ihren Fehlern

Reflektieren Sie am Ende, wie es zu diesem Fehler gekommen ist und wie Sie diesen gelöst haben. Geben Sie Ihrem Team Feedback und vermeiden Sie so, dass derselbe Fehler nochmal auftritt.

»  
Besuchen Sie auch  
unseren Blog  
[www.ccw.eu/  
blog](http://www.ccw.eu/blog)

#### Autor:

⇒ Marina Vogt

⇒ Management Circle AG



### Nur mit Ihnen wird es zu dem, was es ist!

Die 21. CCW wäre nicht möglich ohne den #encouraging #support von so vielen Menschen, Unternehmen, Organisationen und Verbänden.

Sehr gerne sagen wir an dieser Stelle ganz herzlich Dankeschön! An alle Besucher für ihr Kommen. Allen Sponsoren und Ausstellern für ihre Unterstützung und das Vertrauen. Allen Speakern für ihre Performance. Allen Kooperationspartnern für ihr Engagement. Und natürlich allen fleißigen Helfern für ihren Tatendrang.

### SAVE THE DATE – Wir freuen uns auf ein Wiedersehen

- ⇒ Kongress: 2.-5. März 2020
- ⇒ Messe: 3.-5. März 2020
- ⇒ Estrel Congress Center in Berlin

Stay connected!

#ccw2020  
www.ccw.eu



# EINE WELT, IN DER KEINER MEHR WARTET.

Schaffen Sie das Warten ab und bieten Sie Erreichbarkeiten, die begeistern! Wir sind bereit.

Worauf warten Sie noch?

## WARTESCHLEIFEN MANAGEMENT

DIGITAL PEAK MANAGEMENT DURCH MACHINE LEARNING INTELLIGENZ

## SPRACH INTELLIGENZ (AI)

MODULARE VOICE ASSISTENTEN PLATTFORM

www.virtualQ.ai

Besuchen Sie virtualQ, das am schnellsten wachsende ServiceTech-Start-up.  
Halle 3, Stand H16/H18



„BESTE GESCHÄFTSPROZESS-INNOVATION“  
Innovationspreis der Postbank & Verlagsgruppe Handelsblatt 2016

★ CAT-AWARD SPONSOR  
auf der CCW 2019



18  
Produkt  
des  
Jahres  
GN Audio  
Jabra - Engage 75



**Jabra** GN

## Für Sie entwickelt: Jabra Contact Center und Office-Lösungen

Für Gespräche, die einen bleibenden Eindruck hinterlassen  
Digitale Headsets und True-Wireless-Kopfhörer mit  
perfekter Akustik und neuen Sicherheitsfunktionen\*

Erleben Sie flexible Kommunikation am Jabra Stand:  
Halle 2, Stand C12/C14



GN Making Life Sound Better



\*modellabhängig