

Entdecken Sie das Geheimnis erfolgreicher Innovationen!

Moderation

Antje Sawitzki, Leitung Support und Service, Vertrieb Gastronomie und Logistikkunden
Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG, Berlin



Undenkbar? Eine kurze Zeitreise durch die Geschichte der Unmöglichkeit



- Das Undenkbare in der Geschichte: Wie wir immer wieder verblüfft erkennen, was möglich ist
- Grenze, Herausforderung und Antrieb: Unser Verhältnis zur Unmöglichkeit
- Tatsächlich unmöglich: Was heute undenkbar ist – oder etwa nicht?

Prof. Dr. Fabian Hemmert, Professor für Interface- und User Experience-Design, Prodekan der Fakultät für Design und Kunst,
Bergische Universität Wuppertal



© NATHALIE DAMPMANN

Können Sie sich neu erfinden und gleichzeitig Ihrem Kerngeschäft nachgehen? Warum wir auf allen Ebenen eine neue Führungskompetenz brauchen!

- Sich der Umwelt anzupassen, erfordert von Unternehmen Exploration mittels Innovation
- Regulatorik erfordert, das Kerngeschäft effizient steuern zu können
- Führungskräfte brauchen nicht nur Projektmanagement-Kompetenzen, sondern auch Changemanagement-Fähigkeiten

Alexander Lapp-Thoma, VP of HR and Facilities/Bereichsleiter Personal und Dienste, **SOKA-BAU**, Wiesbaden



© www.dietel-gottwald.de

Digitalisierung, KI und Empathie – so werden sie zum Dreamteam!

Carglass stellt vor: Drei Säulen für den optimalen Mix aus KI und menschlicher Beratung

- Intelligenter Concierge: Steuerung der Kontakte auf Basis von Auslastung und kundenindividuellem Anliegen
- Nahtloser Handover: Vorwissen und vorefasste Daten optimal an den/die Kundenberaterin übergeben
- Automation: Lösen statt Warten – Routineaufgaben löst die KI souverän und eigenständig

Hans-Joachim Belz, Conversational Designer, **Carglass GmbH**, Köln



Mitarbeiter und Kunde auf Nummer 1

- Konsequente Ausrichtung der Strategie auf Mitarbeiter und Kunde
- Mitarbeitenden die richtigen Tools und mehr Kontrolle über ihre Arbeit geben
- Die Schnittstelle zum Kunden wirklich nahtlos gestalten

Florian D. Muelken, Manager Business Support Office, **Rabobank**, Utrecht



Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter = glückliche Kundinnen und Kunden!

- Aufbau eines Contact-Centers, das zufriedene Mitarbeitende mit Top-Leistungen und Spaß an der Arbeit ermöglicht
- Gestaltung einer einzigartigen Kultur und Vision – wie wir am Puls der Zeit bleiben
- Mit innovativen Lösungen das bestmögliche Kundenerlebnis und einzigartige Momente schaffen

Pamela Siebenhandl, Head of Operation Service & Sales, **we.dify**, Wien



© NelsonPhotography.at

Chancen und Herausforderungen für den Support in einer agilen Transformation

- Dezentrale Verteilung der Supportkapazitäten in agile Scrum-Teams
- Zentrale Prozesssteuerung im stark regulierten Bankenumfeld
- Ansätze aus der Praxis für erfolgreiche Zusammenarbeit

Sebastian Kohlhepp, Tribe Lead Kundenservices ITIL-Prozesse und -Steuerung, **Atruvia AG**, Karlsruhe



Unsere Live-Besichtigungen: Genießen Sie den Blick hinter die Kulissen!

Entscheiden Sie sich für eine von drei parallelen Live-Besichtigungen oder für die Service-Sightseeing-Tour durch Berlin und melden Sie sich direkt dafür an. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!



Live Besichtigung 1 Guided Tour in Englisch



Come and see what it is like behind the bricks where we support millions of LEGO Fans around the world from our Berlin Consumer & Shopper Engagement team.

We are in the heart of Berlin near Alexanderplatz and looking forward to giving you a playful experience in our awesome office.

Live Besichtigung 2 Guided Tour in Deutsch



„Kunden zu Fans machen“ – bei uns bedeutet das, Kundenanliegen im ersten Kontakt zu lösen! Wir sind in Berlin eines von 14 RegioCentern in Deutschland und möchten Ihnen zeigen, wie unsere Fachexpert*innen mit hoher Expertise, Geduld, Empathie und trotz komplexer Fragen, unsere Kund*innen zu Fans machen. Wir arbeiten dabei mit allen beteiligten Einheiten - T-Shop, Innendienst, Außendienst und Technik eng zusammen. Lassen Sie sich begeistern und werden Sie ein Fan unseres RegioCenters!

Live Besichtigung 3 Guided Tour in Deutsch



Tradition und Innovation – das Gothaer Schaden-Service-Center (GSC) nahe des Tempelhofer Hafens ist mit 200 Mitarbeitenden eine 100 %-ige Tochter der Gothaer Versicherung.

Hier werden 80 % der Gothaer Schäden gemanagt: Von qualifizierter Erstbearbeitung mit einem hohen Spezialisierungsgrad bis hin zu schneller Regulierung. Wir stehen unseren Kunden im Schadenfall zur Seite. Erleben Sie eine Reise durch unsere Servicewelt!

Servicewüste oder Serviceparadies Berlin?

Sightseeing-Tour in Deutsch und Englisch

Als waschechte Berlinerin nimmt Sie unsere Moderatorin des Innovationstages, Antje Sawitzki, mit auf eine Reise durch ihre geliebte Heimatstadt. Ist Berlin vielleicht nicht nur Bundeshauptstadt sondern auch Servicehauptstadt? Das können Sie sich nicht vorstellen? Erleben Sie in einer unterhaltsamen Bustour, ohne schmerzende Füße, die wichtigsten Sehenswürdigkeiten. Untermalt mit Anekdoten und Geschichten rund um das Thema „Service in Berlin“ in originaler Mundart, sind wir uns sicher: Auch Sie erliegen bald dem Charme der Hauptstadt!

Ihre Reiseleitung: Antje Sawitzki



CCW Wine & Talk in unserer Erlebniswelt the next experience^{Design by HCD}

Realität trifft Zukunft: Diskutieren Sie die Erlebnisse des Tages und werfen Sie einen Blick in die Zukunft des Kundenservice! Holen Sie sich den Future Kick und lassen Sie den Tag bei einer exklusiven Besichtigung mit Wein und Snacks in unserer Erlebniswelt the next experience^{Design by HCD} ausklingen!



**Melden Sie sich gleich an!
Holen Sie sich wichtige Quick Wins für Ihr Business.**

Buchen Sie hier: www.ccw.eu/anmeldung +49 61 96/ 47 22-700

Für Teilnehmer des Innovationstages ist der Messezutritt vom 27. bis 29. Februar der CCW 2024 inklusive! Sehen Sie live innovative Lösungen auf der größten internationalen Messe für innovativen Kundendialog!

Werfen Sie auch einen Blick auf das CCW Kongressprogramm unter www.ccw.eu/kongress

Termin und Veranstaltungsort:

Innovationstag der CCW 2024
26. Februar 2024 in Berlin, ECC Sonnenallee 225,
12057 Berlin
Tel.: +49 30 6831-0, Fax: +49 30 6831-2345
www.estrel.com

02-9042

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 oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.