

AGENDA

Moderation:
Ilka Groenewold



ab 11:30 Registrierung und Snacks

12:30

Die VIER sind wir:
Unlimited Communication
ist mehr als Technologie

Rainer Holler
VIER
CEO / Geschäftsführer



Interview mit

Alexander Marr
Congstar
Fachkoordinator
Workforce & Analytics



13:30

Tiefgang ist der neue
Luxus – Kommunikation
als Schlüssel aus der
Oberflächlichkeitsfalle

Tanja Schug
zero senses
Keynotespeakerin



14:15 Gesprächs- und Kaffeezeit

14:45

Die Welt der Technologie &
unsere Produkte im Einsatz

Ralf Mühlhöver
VIER – Head of Product
Strategy & Marketing



Die ACD als Herz des
Contact Centers

Ralf Spilker
HCL Technologies
Senior IT Consultant



Perfekte Customer
Experience
durch perfekten Service

Florian Riedl
EnBW
Leiter Digitalisierung,
Portfolio & Data
Intelligence



16:15 Gesprächs- und Kaffeezeit

16:45

Fragerunde: Zukunft des Kundenservice
Mit Alexander Marr, Ralf Spilker, Florian Riedl
und Ralf Mühlhöver

Dr. Anja Linnenbürger
VIER – Head of Research
Psychology & AI



17:45

Live Demos auf dem Marktplatz

ab 18:00 Glow Orange Drinks & Barbecue

SPEAKER

Rainer Holler

Er weiß, innovative Arbeitsformen zu schätzen. Sein betriebswirtschaftliches Know-How, verbunden mit seiner Wertschätzung des Menschen und seiner Freude an Technologie, machen ihn zu einer Führungspersönlichkeit, die die VIER zu einem zukunftsfähigen Unternehmen macht.

Alexander Marr

Er verantwortet im Bereich „Assisted Service“ die ACD-Anlage, Planung und Reporting.

Tanja Schug

Tanja Schug befasst sich seit Jahren mit der Definition eines neuen Luxusverständnisses und damit einhergehend mit dem Sinn der Arbeit.

Ralf Mühlhöver

Er ist technologie-verliebter Betriebswirt mit einer Leidenschaft für Software und Kundenservice. Mit dieser Leidenschaft sitzt er bei VIER genau an der richtigen Stelle.

Ralf Spilker

Ralf Spilker ist für das Design von Voice- und Multi-Channel-Projekten bei H&D International Group verantwortlich. Er kennt sich in Call-Centern bestens aus, denn seinen ersten Job bekleidete er bereits 1988.

Florian Riedl

Er hat die Digitalisierungs-Initiative EnPower erfolgreich zum Abschluss gebracht: 3,5 Millionen Kund:innen von EnBW und Yello wurden in eine kundenfokussierte, 100%-cloud-native Plattform migriert.

Anja Linnenbürger

Sie ist Expertin für die Messung der Wirkungskraft unserer Sprache und entwickelt bei VIER digitale Lösungen zur Kommunikationsoptimierung.

Ilka Groenewold

Die bekannte deutsche Event-Moderatorin begeistert stets ihr Publikum und führt Sie am 23.06. durch den Tag.