

What's next



Enterprise

Die Agenda zum CXS 2020 EMEA ist eingetroffen. Achtung – Spoiler!

Am 10. März treffen sich Verantwortliche aus den Bereichen Kundenmanagement und Service in London, um ihre Erfahrungen mit omnichannel Dialogsystemen auszutauschen, die Zukunft der Betrugsprävention zu erörtern, die Herausforderungen und Vorteile von Do-It-Yourself Entwicklungstools zu diskutieren und vieles mehr.

Sylvia Lohr

Posted 28 Februar 2020



Außerdem erwartet uns Chris Jewell mit einem Inspirationsvortrag. Er zählt zu den besten Höhlentauchern der Welt und war 2018 maßgeblich an der Rettungsaktion der Schulklasse in Tham Luang, Thailand beteiligt.

Was gibt es sonst noch an dem Tag?

Die Stimmen des CXS 2020 EMEA

Auch dieses Jahr beeindruckt wieder die Namen der Redner und ihre Präsentationen:

- Mikael Åman—Customer Experience Development Manager, H&M Group
- Seb Reeve—Intelligent Engagement Market Development, Nuance Communications
- Brett Beranek—Vice-President & General Manager Security & Biometrics, Nuance Communications

Außerdem erwartet uns ein spannendes Diskussionsforum zusammengesetzt aus Vertretern von KPN, H&M, British Gas, NAB and Kotak Bank. Unter der Leitung von Joanne Taylor, Senior Vice President Customer Success & Business Operations bei Nuance, werden die größten Herausforderungen für die Einführung reibungsloser, kanalübergreifender Kundenerlebnisse besprochen, sowie Erfahrungen und Erfolge geteilt.

Do-It-Yourself bedeutet nicht im Stich gelassen zu werden

Als einer der Top-Trends für 2020 gilt die Ausrichtung von Unternehmen, die Entwicklung von Kundenerlebnissen (CX) selbst in die Hand zu nehmen. Das ist der erste Schritt um Kunden näher an sich zu binden – doch darf nicht übersehen werden, dass die Umsetzung komplex ist. Dafür benötigt man eine marktführende Technologie, die von Experten erstellt, weiterentwickelt und eingesetzt werden kann.

Zum ersten Mal wird es möglich mit Do-It-Yourself-Tools von Nuance eine maßgeschneiderte Customer eXperience zu gestalten. Wie das geht zeigen wir auf dem CXS 2020 EMEA.

Wie der intelligente Kundenservice der Zukunft aussehen kann, [lesen Sie in diesem Artikel](#).

Authentifizierung mit der Ihre Kunden noch bessere Erfahrungen sammeln

Jeder von uns kennt die Situation – mal wieder Passwort vergessen oder die richtige Antwort auf die Sicherheitsfrage. Genau deshalb wird dieses Summit so spannend.

Wir erfahren wie Unternehmen mit dem Einsatz von Biometrie das Unmögliche möglich machen. Nämlich die Sicherheit über alle Kanäle hinweg zu gewährleisten und dabei die Kundenerfahrung zu verbessern.

Sie wollen nicht warten, bis Sie Näheres erfahren. [Dann lesen Sie schon einmal diesen Artikel zum Thema](#).

Um tiefer einzusteigen, gibt es für alle Themen jeweils eine spezielle Breakout-Session – Betrugsprävention, Do-It-Yourself Lösung und unsichtbares, intelligentes Kundenengagement über alle Kanäle.

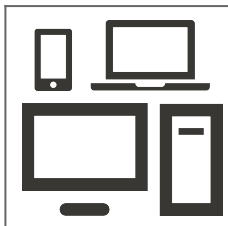
Entdecken Sie das Unerwartete (sowohl in Höhlen als auch im Kundenservice)

Erfolgreiches Kundenengagement bedeutet vor allem eigene Wege zu finden, unerwartete Herausforderungen anzunehmen und schlussendlich eigene Grenzen zu überwinden. Und da schließt sich der Kreis zu Chris Jewell, den wir auf dem CXS 2020 EMEA begrüßen dürfen.

Chris Jewell ist ein sehr erfahrener Höhlenforscher und -taucher und hat viele bis dato unentdeckte Passagen in UK und weltweit erforscht. 2018 war er als Mitglied des British Cave Rescue Council maßgeblich mitbeteiligt, die 12 in einer Höhle in Thailand eingeschlossenen Jungs zu retten.

Tags:

More Information



Kommen Sie zum CXS 2020 EMEA

Möchten Sie teilnehmen am Customer eXperience Summit in London, um zu erfahren, wie es weitergeht mit personalisierter, prognostischer und kanalübergreifender Kundenkommunikation?

[Register now](#)



About Sylvia Lohr

Sylvia Lohr ist Regional Marketing Managerin in der Enterprise Division bei Nuance. Neben den Ländern Deutschland, Österreich und Schweiz verantwortet sie auch die osteuropäischen Länder und die Türkei. Ursprünglich aus der analogen Welt kommend, hat sie die digitale Kommunikation maßgeblich vorangetrieben und versteht die Anforderungen der Transformation. Sie ist überzeugt, dass nur integrierte, kundenzentrierte Kampagnen erfolgreich sind und entwickelt innovative, zielgruppen-spezifische und vertriebsorientierte Marketingstrategien und setzt diese um. Sie lebt in der Nähe von Frankfurt und fährt in ihrer Freizeit gerne Motorrad.

[View all posts by Sylvia Lohr](#)