

Digital und Messaging, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

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

[Nuance Communications](#)

28 Februar 2020



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

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 beeindruckten 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: [Customer eXperience Summit](#)