

Agenda

Jahreskonferenz 7./8. Juli 2011



Donnerstag, 7. Juli 2011		
bis 11:30		Individuelle Anreise
11:30	13:00	Jahreshauptversammlung (nur für Mitglieder!)
13:00	14:30	Eröffnung/Mittagsimbiss/Ausstellung/Kaffeepause
14:30	15:30	Zentral, standardisiert, erfolgreich: Die Deutsche Bank IPT Lösung für Contact und Service Center: Michael F. Fischer/Deutsche Bank
15:30	16:00	Networking/Ausstellung/Kaffeepause
16:00	17:45	Open Forum
18:30		Abfahrt Abendevent

Freitag, 8. Juli 2011		
09:00	09:45	Produktupdate: Frank Lunardi/Avaya
09:50	10:35	Speech Analytics: Johan Fröhberg/davero dialog
10:35	11:35	Networking/Ausstellung/Kaffeepause
11:35	12:20	Social Media: Cathrin Jacob/neolog consulting
12:25	12:40	Verteiltes Multi Media Contact Center - Referenzstory Hogg Robinson Group: Stefan Döring/DeTeWe
12:45	13:45	Kostenlose Warteschlange: Michael Weingärtner/Avaya
13:45	15:00	Mittagsimbiss/Ausklang
ab 15:00		Individuelle Abreise