

Op **21 mei 2019** organiseert Innovaway een tweetal congressen met als thema:  
**“Uitdagingen voor Servicedesks en Contactcenters nu en in de toekomst!”**

De technologie voor ondersteuning van klant-contacten verbetert in een hoog tempo. De verwachtingen rondom kunstmatige intelligentie (AI), Omni-Channel (Social Media kanalen), Big Data, et cetera, zijn hoog gespannen, maar....

- Hoe snel zijn deze technologieën inzetbaar in een meertalige omgeving?
- Past de technologie in omgevingen waarbij kwaliteit boven prijs prevaleert?
- Via welk migratie pad breng ik de technologie binnen in mijn processen?



Dit zijn slechts een paar vragen die tijdens het congres aan de orde komen. Wij nodigen u van harte uit om hierbij aanwezig te zijn. Aanmelden kan op: [www.nextsales.eu/innovaway](http://www.nextsales.eu/innovaway)

### Programma ochtend

09:00 – 09:30	<b>Ontvangst en koffie</b>
09:30 – 09:45	<b>Welkom door de Italiaanse Ambassadeur (Andrea Perugini)</b>
09:45 – 10:00	<b>Opening door voorzitter (Paolo Volpicelli)</b>
10:00 – 10:30	<b>Innovatie op de Service Desk (Gabriele De Vito – Innovaway)</b>
10:30 – 11:00	<b>Trends &amp; toekomst Contact-Centers (Joost Krol – KSF)</b>
11:00 – 11:30	<b>Het klantperspectief</b>
11:30 – 12:30	<b>Lunch en 1 op 1 meetings</b>

### Programma namiddag

12:30 – 13:30	<b>Ontvangst en verfrissing</b>
13:30 – 13:45	<b>Welkom door de Italiaanse Ambassadeur (Andrea Perugini)</b>
13:45 – 14:00	<b>Opening door voorzitter (Paolo Volpicelli)</b>
14:00 – 14:30	<b>Innovatie op de Service Desk (Gabriele De Vito – Innovaway)</b>
14:30 – 15:00	<b>Trends &amp; toekomst Contact-Centers (Joost Krol – KSF)</b>
15:00 – 15:30	<b>Het klantperspectief</b>
15:30 – 16:30	<b>Snacks en 1 op 1 meetings</b>



### Adres

**Ambassade van de Italiaanse Republiek**  
Alexanderstraat 12  
2514JL 's-Gravenhage  
Nederland  
[www.amblaja.esteri.it](http://www.amblaja.esteri.it)



### Over Innovaway

Innovaway is een Italiaanse Service Provider die zich onderscheidt door de beschikbaarheid van 25 moedertalen bij de uitvoering van haar klant-contracten waarbij kwaliteit en flexibiliteit voorop staan.

[www.innovaway.eu](http://www.innovaway.eu)