

Erfolgreiches-Contactcenter 2013 Teilnehmer Unterlage

Ihre Ansprechpartner:

Markus Grutzeck

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Email: Markus.Grutzeck@grutzeck.de

Stefanie Zinn

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Email: Stefanie.Zinn@grutzeck.de

Veranstalter:

Grutzeck-Software GmbH

Hessen-Homburg-Platz 1

63452 Hanau

Web: www.grutzeck.de

www.Erfolgreiches-Contactcenter.de



www.twitter.com/ErfolgreichesCC



www.facebook.com/ErfolgreichesCC

1 Vorwort

Die Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ möchte Führungskräften aus den Bereichen Contact- und Servicecenter, Marketing und Vertrieb neue Impulse für Ihre tägliche Arbeit geben und eine Plattform für den Aufbau von Kontakten und Beziehungsgeflechten sein.

Denn Vertrauen zwischen Menschen ist die Grundlage unseres Wirtschaftslebens. Auch in Zeiten von Web 2.0 kommt der persönlichen Begegnung zwischen Menschen nach wie vor die höchste Bedeutung zu.

In den Ihnen vorliegenden Teilnehmerunterlagen möchte ich Ihnen die einzelnen Elemente der Veranstaltung näherbringen. Die Workshops und Vorträge mit den dazugehörigen Referenten vorstellen. Und Lösungspartner mit Ihrem Profil präsentieren, so dass Sie überlegen können, wer hier für Ihre Herausforderung ein interessanter Gesprächspartner sein könnte.

Wichtig ist der Erfahrungsaustausch untereinander: Egal, ob Teilnehmer Referent oder Experte von Lösungsanbietern – jeder hat wertvolle Erfahrungen, die interessant zum Teilen sind. Da uns nur ein Tag zur Verfügung steht, möchte ich folgende Regeln mit Ihnen vereinbaren:

- Ich gehe aktiv auf andere Menschen zu.
- Ich erzähle direkt, was ich erreichen will und was ich dafür brauche.
- Ich unterstütze andere.

Begleitend zur Veranstaltung haben die Referenten und Experten der Lösungsanbieter in Fachartikeln Antworten auf aktuelle Herausforderungen zusammengestellt. Diese Artikelsammlung können Sie als eBook kostenlos unter www.erfolgreiches-Contactcenter.de herunterladen. Ebenso finden Sie auf der Veranstaltungsseite die Vortragsfolien zum Download, so dass Sie sich komplett auf die Referenten konzentrieren können.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre, gute Gespräche und wertvolle Impulse am heutigen Tag, damit Sie maximalen Nutzen daraus generieren können.

Herzlichst Ihr


Markus Grutzeck



Inhalt

1	Vorwort	2
2	Der Businessmarktplatz.....	4
3	4-Augengespräche	5
4	Meetingpoints	9
5	Vorträge und Referenten	16
6	Zur Orientierung – der Lageplan vor Ort	25
7	WLAN & Social Media	27
8	Ihre Notizen	27
9	Die Startpunkte der einzelnen Veranstaltungselemente	28

2 Der Businessmarktplatz

Jeder Teilnehmer verfügt über Kompetenzen, Know-How und Erfahrungen. Aber jeder steht auch vor individuellen Herausforderungen. Nicht nur Referenten oder kompetente Lösungspartner haben etwas zu sagen, sondern auch der Sitznachbar oder die Dame gegenüber haben wertvolle Impulse und Ideen.

Um hier eine Vernetzung untereinander zu ermöglichen, gibt es beim Erfolgreichen Contactcenter den Businessmarktplatz. Jeder Teilnehmer hat hierbei die Möglichkeit, das eigene Unternehmen mit einem kurzen Profil, den Kompetenzen und aktuellen Herausforderungen darzustellen. Das Profil ist eine DIN A4 Seite groß.

(Das Profil können Sie direkt unter <http://www.erfolgreiches-contactcenter.de/download.html> herunterladen)

Am unteren Teil des Profils befinden sich zwei Visitenkartentaschen: In eine Tasche stecken Sie Ihre eigenen Visitenkarten. An einem Gespräch mit Ihnen interessierte Personen erhalten so auf einfache Art und Weise Ihre Kontaktdaten. Die andere, leere Visitenkartentasche, dient als Ihr Briefkasten. Hier können Personen ihre Visitenkarte für Sie einstecken, so dass Sie mit dieser Person auch direkt Kontakt aufnehmen können.

Zusätzlich erhält Ihr Businessprofil eine Nummer. Diese Nummer befindet sich auch auf Ihrem Namensschild als Teilnehmer. Damit haben Sie eine weitere Möglichkeit die gewünschte Person direkt anzusprechen.

Alle Profile werden am 05.11.2013 während der Veranstaltung im Foyer an Pinnwänden ausgestellt. Wenn Sie anreisen, bestücken Sie Ihr Profil mit Ihren Visitenkarten.

Zwischen den Vorträgen oder 4-Augengesprächen ergeben sich so zahlreiche Kontaktmöglichkeiten auf dem Businessmarktplatz:



3 4-Augengespräche

4-Augengespräche ermöglichen abseits vom allgemeinen Trubel Fachgespräche mit kompetenten Lösungsanbietern. Einige Lösungsanbieter und Referenten haben sich bereiterklärt, für vorab vereinbarte Termine an diesem Tag für Sie bereit zu stehen.

Im Foyer im ersten Stock des Congresszentrums haben wir für die 4-Augengespräche einen separaten Bereich reserviert. Dieser Teil ist bestückt mit einzelnen Tischen und Stühlen. Auf den Tischen finden Sie das Logo Ihres gewünschten Lösungspartners. In einem maximal 30 minütigen Gespräch lassen sich Detailfragen besprechen und mögliche Lösungsperspektiven aufzeigen.

Um Ihnen ein breites Spektrum an Inhalten zu bieten, gibt es eine hohe Anzahl unterschiedlicher Themen. Es kann sein, dass es aufgrund der Terminplanung dazu kommt, dass Sie einen geplanten Vortrag dann nicht besuchen können. Wir werden dies aber vorab mit Ihnen klären.

Nachfolgend finden Sie eine Liste von Lösungspartnern und Experten, die sich für die 4-Augengespräche bereiterklärt haben. Treffen Sie Ihre gewünschte Auswahl und senden uns Ihre Wünsche bis zum 02.11.2012. So können wir Ihren Terminwunsch für die Terminvereinbarung berücksichtigen und mit Ihnen auch den Zeitpunkt der Gespräche noch abstimmen.

dtms -



Kompetenzen

dtms bietet als ein führender Netzbetreiber für Contact Center Orts- und Servicrufnummern mit einheitlichen Routing- und Statistiklösungen in mehr als 100 Ländern. Als Kundendialog-Spezialist bietet dtms eine breites Applikationsportfolio aus der Cloud, z.B. IVR, ACD, (Video-)Chat, Cobrowsing und Self Service Portale sowie Dienste zur Abrechnung von Kundendialogen und digitalen Gütern über die Telefonrechnung und andere Bezahlverfahren.

Kontakt

Axel Gibmeier (



Axel Gibmeier (40) arbeitet seit mehr als 15 Jahren in der Telekommunikationsbranche im Bereich telefonischer Mehrwertapplikationen. Seit 12 Jahren bei dtms, war seine Aufgabe im Produkt- und Innovationsmanagement das Design neuer Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen im telefonischen Kundendialog durch Konzeptionierung, Anpassung und Vernetzung von Telefon- und Kundenkontakt-Applikationen. Seit April 2013 leitet er als Head of Strategy and Communication das Marketing, die Öffentlichkeitsarbeit und das Business Development bei dtms.

DTMS AG
Isaac-Fulda-Allee 5
55124 Mainz am Rhein -
Gonsenheim

Tel. +49 (6131)46 46 000
Fax. +49 (6131) 46 46 414 0
E-Mail: info@dtms.de
Web: www.dtms.de

Grutzeck-Software



Kompetenzen

Seit 30 Jahren bietet Grutzeck-Software Lösungen in den Bereichen CRM, Callcenter-Software und Kampagnenmanagement. Überall da, wo kundenbezogene Vorgänge im Unternehmen verwaltet werden müssen, sind die Lösungen von Grutzeck-Software Zuhause: Vertrieb, Marketing, Callcenter, Service-Center, technische Hotline, ... Die CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL deckt die Themen Kampagnenmanagement, Gesprächsleitfaden, Datenbank, CTI / Dialer für Inbound und Outbound, Reporting und Controlling ab.

Kontakt



Markus Grutzeck

Geschäftsführer der Grutzeck-Software GmbH. Autor von zahlreichen Fachartikeln. Autor der eBooks "Erfolgreich mit Telefonmarketing", "Richtig Geld sparen bei der CRM-Einführung" und "Kampagnen effektiv planen, steuern und durchführen". Co-Autor von "Callcenter Extern". Zahlreiche Vorträge zu den Themen CRM-Einführung und -auswahl, Optimierung von Vertriebsprozessen uvm. Markus Grutzeck hat die Einführung von CRM- und Callcenter-Software in den unterschiedlichsten Branchen und Unternehmensgrößen begleitet und kennt daher die Herausforderungen aus eigener Erfahrung.

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Tel. +49 6181 9701-0
Fax.+49 6181 9701-66
Mail: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

Telenet



Kompetenzen

Die Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist der Experte für Kundeninteraktionslösungen.

Das Portfolio umfasst Social CRM, Web Self Services und Wissensmanagement, Voice Solutions, Quality Assurance von Enterprise- und Carrier- Netzen sowie Consulting zu allen Kundenkanälen und IT-Infrastrukturen.

30 Jahre Erfahrung und Kompetenz in der Durchführung komplexer Projekte haben das Unternehmen fest im Markt etabliert. Telenet pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit bedeutenden Technologieführern aus der Voice- und Telekommunikationsbranche.

Mehr Informationen unter www.telenet.de

Kontakt**Anja Bonelli**

Anja Bonelli ist seit 2008 als Business Development Executive bei Telenet tätig und verantwortet in dieser Funktion unter anderem den Aufbau der Telenet-Produktlinie, sowie die Entwicklung von Telenet SocialCom®, einem Tool zur nahtlosen Social-Media-Integration in Kundenservice, Marketing/PR und weitere Geschäftsbereiche. SocialCom ist ein agil umgesetztes (SCRUM) Pionierprojekt mit großen technologischem und kulturellem Innovationsfaktor und die daraus entstandene Software wird mittlerweile von namhaften Konzernen weltweit eingesetzt und belegte 2011 u.a. den 4. Platz "Business Technology Award", McKinsey. Darüber hinaus referiert und publiziert Anja Bonelli häufig rund um die Themen des Social Webs und dessen Evolution, sowie Kundenbindung und Kundengewinnung in neuen Medien, auf Fachkongressen, Messen, Kundenveranstaltungen, Fach- und Publikumsmedien sowie in Fachbüchern - u.a. für die BITKOM, den Management Circle oder Springer Fachmedien. Zuvor war sie u.a. bei der Süddeutschen Zeitung als Pressesprecherin sowie im IT-Umfeld als DACH-Marketingleiterin tätig und ist diplomierte Medienmarketingfachwirtin (BAW).

Telenet GmbH
Kommunikationssysteme
Erika-Mann-Straße 59
80636 München

Tel.: +49 89 36073 156
Fax: +49 89 36073 125
E-Mail a.bonelli@telenet.de
URL: www.telenet.de

Voxtron**Kompetenzen**

Voxtron ist ein Hersteller von Software zur Optimierung der Kommunikation im Unternehmen. Quer über alle Branchen – Industrie, Handel, Finanzdienstleister, Versicherungen, Call Center, Behörden, Dienstleister – wurden in den vergangenen alleine in Deutschland über 350 Call Center in Abteilungen wie Hotlines, Service Center, Contact Center usw. installiert. Voxtrons Software zeichnet sich durch die Einfachheit der Bedienung, den modularen Aufbau, die offenen Schnittstellen und die hohe Kompatibilität zur vorhandenen IT- und TK-Infrastruktur aus. Von der Beratung über die Implementierung bis hin zum 24/7 Service bieten wir das komplette Spektrum für einen erfolgreichen Betrieb der Kommunikationslösung.

Kontakt**Ralf Mühlenhöver**

Herr Mühlenhöver wurde im 1968 in Beckum geboren, und absolvierte von 1988-1991 bei der Firma Leifeld/Leico (Maschinenbaubranche) in Ahlen seine Ausbildung zum Industriekaufmann mit parallelem BWL-Studium an der VWA (Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie) in Münster. 1996 wagte er den Schritt in die Selbstständigkeit in Form einer Unternehmensberatung im Telekommunikationsbereich. Dieses Unternehmen erhielt 1997 die Generalvertretung von Voxtron in der deutschsprachigen Region (D/A/CH) und resultierte 1999 in der Gründung der Voxtron GmbH, dem Standort der Software-Gruppe in Deutschland.



Das Unternehmen entwickelt, vermarktet und betreut Software für die Kommunikation im Unternehmen, z.B. in CallCentern, Bestell- und Reklamationshotlines, Telefonzentralen, User Help Desks, Störungsannahmen sowie allgemeinen Büroarbeitsplätzen, sowie für die Bereiche Automatische/Intelligente Anrufverteilung (ACD/ICD), Unified Messaging (UMS), Computer-Telefonie (CTI), Sprachportale (IVR), sowie Sonderapplikationen im Kommunikationsumfeld.

Voxtron GmbH
Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen

Tel. +49 2382 98974-0
Fax. +49 2382 98974-74
E-Mail: RM@voxtron.de
Web: www.voxtron.de

4 Meetingpoints

Im Foyer finden Sie in rund um den Businessmarktplatzes Meetingpoints der Lösungspartner, die Ihnen während der Veranstaltung für Erfahrungsaustausch und Fachgespräche direkt zur Verfügung stehen. Eine Terminvereinbarung vorab ist hier nicht notwendig. Folgende Partner freuen sich auf das Gespräch mit Ihnen:

AR Systems

Kompetenzen AR-SYSTEMS bietet integrierte, serverbasierende Telekommunikationssysteme für moderne Sprachkommunikation in kleinen bis mittelgroßen Unternehmen. Vollhybrid auf Basis klassischer digitaler und VoIP-Technologie mit DECT und GSM-Integration. Umfangreiche Softwaremodule für CTI, Contact Center und Reporting. Installation, Schulung, Service und Softwareanpassungen. Qualifizierte, prozessorientierte und schnelle Kundenbetreuung

Kontakt Jens Arnold 



Mitbegründer und Geschäftsführer der AR Systems GmbH

Tel +49 (6441) 204568-10

Fax +49 (6441) 204568-19

E-Mail: arnold@ar-systems.de

Web: www.AR-Systems.de

AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
Charlotte-Bamberg-Strasse 2
35578 Wetzlar

ASC



Kompetenz ASC ist ein weltweit führendes Software-Unternehmen mit innovativen Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation. Alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit werden dokumentiert und ausgewertet. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.

Kontakt Thomas Tannhäuser, Director Sales WFO ASC telecom AG 



Thomas Tannhäuser hat als Director Sales WFO bei ASC telecom und durch seine Erfahrung in der Contact Center Branche wie auch im klassischen Marketing hohe Kompetenz im Aufbau von Service- und Dialogstrategien sowie der Analyse von CC-Prozessen. Der ausgebildete Werbekaufmann und studierte Diplom Kommunikationswirt begann seine berufliche Karriere als Leiter Marketing Kommunikation bei Hutchison Telecom GmbH. Nach Stationen bei Konica Minolta Europe GmbH als Bereichsleiter Marketing, der buw Holding als Director Sales und der Transcom WorldWide als Mitglied der Geschäftsleitung Deutschland übernahm er die Position bei ASC. Er war von 2004 bis 2005 Wirtschaftssenator des BVMW in

NRW und sitzt seit 2007 im Fachbeirat des forward2business Think Tank.

ASC telecom AG
Seibelstr. 2-4
63768 Hösbach

Tel +49 (6021) 5001-0
Fax +49 (6021) 5001 - 310
E-Mail: t.tannhaeuser@asc.de
Web: www.asc.de

Authensis




Kompetenzen Die ACHAT Suite umfasst ACD für Anrufe und offline Medien, Dialer und Kampagnenmanagement, CTI, Web Dialoge und Social Media Monitoring, sowie Statistik, Business Intelligence und Predictive Analytics. Sie ist in fast jeder vorhandenen Infrastruktur einsetzbar und bietet Geschäftsprozessen mächtige Kommunikationsfunktionen.
Eine Reihe namhafter Marktführer vertraut auf authensis ACHAT, unter anderem drei der fünf kundenfreundlichsten deutschen Versicherungen.

Die authensis AG ist ein Produkt- und Technologieführer mit langjähriger Praxiskompetenz in Design, Implementierung, Integration und Support individueller, multimedialer Contact Center Lösungen.

Kontakt



Klaus-J. Zschaage, Vorstand 

Vorstand der authensis AG. Bereits seit 1992 in der Call Center Technologie zu Hause, hat er eine Reihe großer Call Center Lösungen in Deutschland und im Ausland maßgeblich mit gestaltet, insbesondere bei Versicherungen, Banken, in der Marktforschung und im Versandhandel. Ganzheitliche Ansätze sorgten dabei für maßgeschneiderte Lösungen, die die individuellen Geschäftsprozesse mit effizienten und transparenten Kommunikationslösungen anreicherten. Die authensis ACHAT Suite bietet hierfür Module für ACD, Dialer, CTI, Web und Kampagnenmanagement.

Stefan Schran, Key Account Manager

authensis AG
Landsberger Str. 408 / 3. OG
80337 München

Tel. +49 89 720157-0
Fax. +49 89 720157-79
E-Mail: info@authensis.de
Web: www.authensis.de

Call Center Club



Kompetenzen Call Center Club - Die Branchencommunity für professionelles Net(t)working. Diese Gruppe richtet sich an alle Menschen, die in der Call Center- und Contact Center-Branche tätig sind. Der Club stellt allen das Netzwerk auf XING, Facebook und in anderen SocialMedia-Kanälen bereit und schafft Bezug zu den Playern dieser Branche. Ziel ist der offene Austausch (live&online) zu Themen die die Branche

bewegen.

Kontakt

Stefan Richter



Stefan Richter verfügt über mehr als 10-jährige Erfahrung im Personaldienstleistungsbereich, davon mehrere Jahre in leitender Position. Seine branchenspezifischen Schwerpunkte liegen im gesamten CC-Bereich, dem Handel sowie dem Vertrieb. Er ist die direkte Personalvermittlung und Personalberatung zuständig. Dazu ist er Moderator des CallCenterClubs und hier kümmert sich hier um die Schwerpunkte Technik & Events.

Call Center Club GbR
Prinzenallee 7
40549 Düsseldorf



Tel. +49 160 / 94960114
E-Mail: info@callcenterclub.de
Web: www.callcenterclub.de

CCV



Kompetenzen Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) ist der Verband der Callcenter Wirtschaft in Deutschland. Der CCV repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Callcenter Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich der CCV zur Aufgabe gemacht, die Interessen der sich stetig entwickelnden Callcenter Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit gut 320 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Callcentern sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen Inhouse Callcentern vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen.

Kontakt

Bernd Engel  



Call Center Verband Deutschland e.V.
Axel-Springer-Straße 54A
10117 Berlin

Tel. +49 30 2061 328-0
Fax. +49 30 2061 328-28
E-Mail: info@callcenter-verband.de
Web: www.callcenter-verband.de

DTMS



Kompetenzen dtms bietet als ein führender Netzbetreiber für Contact Center Orts- und Servicrufnummern mit einheitlichen Routing- und Statistiklösungen in mehr als 100 Ländern. Als Kundendialog-Spezialist bietet dtms eine breites Applikationsportfolio aus der Cloud, z.B. IVR, ACD, (Video-)Chat, Cobrowsing und Self Service Portale sowie Dienste zur Abrechnung von Kundendialogen und digitalen Gütern über die Telefonrechnung und andere Bezahlverfahren.

Kontakt

Axel Gibmeier 

Axel Gibmeier (40) arbeitet seit mehr als 15 Jahren in der Telekommunikationsbranche im Bereich telefonischer Mehrwertapplikationen. Seit 12 Jahren bei dtms, war seine Aufgabe im Produkt- und Innovationsmanagement das Design neuer Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen im telefonischen Kundendialog durch Konzeptionierung, Anpassung und Vernetzung von Telefon- und Kundenkontakt-Applikationen. Seit April 2013 leitet er als Head of Strategy and Communication das Marketing, die Öffentlichkeitsarbeit und das Business Development bei dtms.

DTMS AG
Isaac-Fulda-Allee 5
55124 Mainz am Rhein - Gonsenheim



Tel. +49 (6131)46 46 000
Fax. +49 (6131) 46 46 414 0
E-Mail: info@dtms.de
Web: www.dtms.de

**GN Netcom /
Jabra**


Kompetenzen

Mit der Marke Jabra zählt GN Netcom zu den führenden Experten innovativer Headsetlösungen. Mit Mitarbeitern und Vertriebsniederlassungen weltweit entwickelt und vermarktet GN Netcom ein umfangreiches Portfolio schnurloser Headsets und Freisprechlösungen für mobile Anwender und schnurgebundener und schnurloser Headsets für professionelle Anwender in Contact-Center- und Büro-Umgebungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.jabra.com/de.

Kontakt

Dirk Wolf .  

GN Netcom
Vertrieb von Fernmeldezubehör GmbH
Sales Manager Northern Germany & Contact
Herr Dirk Wolf
Chemnitzer Str. 36
09212 Limbach-Oberfrohna

Tel +49 (8031) 2651-0
Fax +49 (08031) 69895
E-Mail: dewolf@gn.com
Web: www.jabra.com

Grutzeck-Software



Kompetenzen

Seit 30 Jahren bietet Grutzeck-Software Lösungen in den Bereichen CRM, Callcenter-Software und Kampagnenmanagement. Überall da, wo kundenbezogene Vorgänge im Unternehmen verwaltet werden müssen, sind die Lösungen von Grutzeck-Software Zuhause: Vertrieb, Marketing, Callcenter, Service-Center, technische Hotline, ...

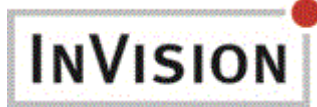
Die CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL deckt die Themen Kampagnenmanagement, Gesprächsleitfaden, Datenbank, CTI / Dialer für Inbound und Outbound, Reporting und Controlling ab.

KontaktMarkus Grutzeck 


Geschäftsführer der Grutzeck-Software GmbH. Autor von zahlreichen Fachartikeln. Autor der eBooks "Erfolgreich mit Telefonmarketing", "Richtig Geld sparen bei der CRM-Einführung" und "Kampagnen effektiv planen, steuern und durchführen". Co-Autor von "Callcenter Extern". Zahlreiche Vorträge zu den Themen CRM-Einführung und -auswahl, Optimierung von Vertriebsprozessen uvm. Markus Grutzeck hat die Einführung von CRM- und Callcenter-Software in den unterschiedlichsten Branchen und Unternehmensgrößen begleitet und kennt daher die Herausforderungen aus eigener Erfahrung.

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Tel. +49 6181 9701-0
Fax. +49 6181 9701-66
E-Mail: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

InVision**Kompetenzen**

Seit 1995 hilft InVision ihren Kunden den Personaleinsatz zu optimieren, die Produktivität und Qualität der Arbeit zu steigern und die Kosten zu senken. Zur InVision-Gruppe gehören die Marken injixo, eine Cloud-Plattform mit Training, Workforce Management und Branchennetzwerk, The Call Center School, ein Trainings-, Beratungs- und Publikationsangebot für Callcenter-Profis, Core Practice, eine strategische Workforce-Management-Beratung, und InVision WFM, eine Softwarelösung zum Workforce Management.

KontaktAndreas Bopp 

Andreas Bopp begann seine berufliche Laufbahn 1992 mit der Ausbildung zum Versicherungskaufmann. Während eines hiernach begonnenen Studiums der Betriebswirtschaftslehre wechselte er den Branchenfokus und stieg 1997 im Vertrieb eines Anbieters für Personaleinsatzplanungssoftware ein. 1999 wechselte Andreas Bopp zu InVision. Nach verschiedenen Stationen im nationalen wie internationalen Vertrieb und im Business Development verantwortet er hier heute das Geschäft in Zentral- und Osteuropa.

InVision Software (Deutschland) GmbH
Halskestraße 38
40880 Ratingen

Tel. +49 2102 728-0
Fax. +49 2102 728-111
E-Mail: info@invision.de
Web: www.invisionwfm.com

Telenet**Kompetenzen**

Die Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist der Experte für Kundeninteraktionslösungen.

Das Portfolio umfasst Social CRM, Web Self Services und Wissensmanagement, Voice Solutions, Quality Assurance von Enterprise- und Carrier- Netzen sowie Consulting zu allen Kundenkanälen und IT-Infrastrukturen.

30 Jahre Erfahrung und Kompetenz in der Durchführung komplexer Projekte haben

das Unternehmen fest im Markt etabliert. Telenet pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit bedeutenden Technologieführern aus der Voice- und Telekommunikationsbranche.

Mehr Informationen unter www.telenet.de

Kontakt



Anja Bonelli   

Anja Bonelli ist seit 2008 als Business Development Executive bei Telenet tätig und verantwortet in dieser Funktion unter anderem den Aufbau der Telenet-Produktlinie, sowie die Entwicklung von Telenet SocialCom®, einem Tool zur nahtlosen Social-Media-Integration in Kundenservice, Marketing/PR und weitere Geschäftsbereiche. SocialCom ist ein agil umgesetztes (SCRUM) Pionierprojekt mit großen technologischem und kulturellem Innovationsfaktor und die daraus entstandene Software wird mittlerweile von namhaften Konzernen weltweit eingesetzt und belegte 2011 u.a. den 4. Platz "Business Technology Award", McKinsey. Darüber hinaus referiert und publiziert Anja Bonelli häufig rund um die Themen des Social Webs und dessen Evolution, sowie Kundenbindung und Kundengewinnung in neuen Medien, auf Fachkongressen, Messen, Kundenveranstaltungen, Fach- und Publikumsmedien sowie in Fachbüchern - u.a. für die BITKOM, den Management Circle oder Springer Fachmedien. Zuvor war sie u.a. bei der Süddeutschen Zeitung als Pressesprecherin sowie im IT-Umfeld als DACH-Marketingleiterin tätig und ist diplomierte Medienmarketingfachwirtin (BAW).

Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Erika-Mann-Straße 59
80636 München

Tel.: +49 89 36073 156
Fax: +49 89 36073 125
E-Mail: a.bonelli@telenet.de
URL: www.telenet.de

Vera-Software




Kompetenzen

Die schlüsselwortbasierte ERMS-Lösung VERA (Virtual E-Mail Response Assistant) ist seit 2003 erfolgreich am Markt positioniert und stellt eine optimale Einstiegslösung für automatisiertes E-Mail Response Management dar. VERA Software GmbH ist eine 100%ige Tochter der ITyX-Gruppe.

VERA ist u.a. bei folgenden Unternehmen im Einsatz: AOK – Die Gesundheitskasse, Deutsche Telekom, Neckermann, Nero, Presse- und Informationsamt der Bundesregierung, Runner's Point, Swiss Airline, Verlagsgruppe Weltbild.

Kontakt

Uwe Witt 

Uwe Witt ist seit 2003 als Key Account Manager zentraler Ansprechpartner für VERA Kunden und Unternehmen, die ihre E-Mail-Beantwortung optimieren wollen. Witt bringt neben über 20 Jahre Erfahrung im IT-Vertrieb international tätiger Unternehmen auch umfangreiches Knowhow im Bereich Organisations-IT und Betriebswirtschaft mit.

Seine besondere Leidenschaft: die Optimierung von Unternehmensprozessen. „Es freut mich, Service-Unternehmen mit VERA ein effizientes Tool zur E-Mail-



Bearbeitung an die Hand geben zu können.“

Uwe Witt, Key Account Manager

VERA Software GmbH
Carl-Benz-Straße 10-12
56218 Mülheim-Kärlich

Tel +49 2630 9650-290
Fax +49 2630 9650-291
E-Mail: info@verasoftware.de
Web: www.verasoftware.de

Voxtron



Kompetenzen

Voxtron ist ein Hersteller von Software zur Optimierung der Kommunikation im Unternehmen. Quer über alle Branchen – Industrie, Handel, Finanzdienstleister, Versicherungen, Call Center, Behörden, Dienstleister – wurden in den vergangenen alleine in Deutschland über 350 Call Center in Abteilungen wie Hotlines, Service Center, Contact Center usw. installiert. Voxtrons Software zeichnet sich durch die Einfachheit der Bedienung, den modularen Aufbau, die offenen Schnittstellen und die hohe Kompatibilität zur vorhandenen IT- und TK-Infrastruktur aus. Von der Beratung über die Implementierung bis hin zum 24/7 Service bieten wir das komplette Spektrum für einen erfolgreichen Betrieb der Kommunikationslösung.

Kontakt

Ralf Mühlenhöver 



Herr Mühlenhöver wurde im 1968 in Beckum geboren, und absolvierte von 1988-1991 bei der Firma Leifeld/Leico (Maschinenbaubranche) in Ahlen seine Ausbildung zum Industriekaufmann mit parallelem BWL-Studium an der VWA (Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie) in Münster. 1996 wagte er den Schritt in die Selbstständigkeit in Form einer Unternehmensberatung im Telekommunikationsbereich. Dieses Unternehmen erhielt 1997 die Generalvertretung von Voxtron in der deutschsprachigen Region (D/A/CH) und resultierte 1999 in der Gründung der Voxtron GmbH, dem Standort der Software-Gruppe in Deutschland. Das Unternehmen entwickelt, vermarktet und betreut Software für die Kommunikation im Unternehmen, z.B. in CallCentern, Bestell- und Reklamationshotlines, Telefonzentralen, User Help Desks, Störungsannahmen sowie allgemeinen Büroarbeitsplätzen, sowie für die Bereiche Automatische/Intelligente Anrufverteilung (ACD/ICD), Unified Messaging (UMS), Computer-Telefonie (CTI), Sprachportale (IVR), sowie Sonderapplikationen im Kommunikationsumfeld.

Voxtron GmbH
Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen

Tel. +49 2382 98974-0
Fax. +49 2382 98974-74
E-Mail: RM@voxtron.de
Web: www.voxtron.de

5 Vorträge und Referenten

Neben interaktiven Einheiten am Anfang und Ende des Tages gibt es spezielle Themen zur Vertiefung. Diese gliedern sich in vier parallele Einheiten zu den Schwerpunkten Social Media, Mensch, Qualität und Organisation:

Thema S1 Kundendialog 3.0

Inhalt Proaktive Kommunikation auf Social Media Kanälen: Was können Unternehmen hier dem Kunden anbieten? Feedbackmechanismen: Wie erfolgreich sind Kontaktformular und Co.? Faktor Mensch: Welche Rolle spielt der persönliche Ansprechpartner in der Kundenkommunikation? Steigert er die Markenbindung?

Referent



Michael Saupe, Saupe Communication GmbH  

Saupe Telemarketing verfügt über 25 Jahre Erfahrung im Marketing für anspruchsvolle sowie komplexe Güter und Dienstleistungen. Wir verbinden Telemarketing mit Werbe-Know-how und strategischer Beratung.

Unternehmen

Saupe | Telemarketing

Thema S2 Datenschutz 2014 im Minenfeld Social Media - Darf ich die Daten aus Facebook & Co. für Contact Center nutzen und was darf ein Mitarbeiter?

Inhalt Facebook ist eine der erstaunlichsten Erfolgsgeschichten der New Economy. Was viele begeistert, sehen Datenschützer immer noch mit großer Skepsis. Nicht zu Unrecht, wie viele Datenschutz-Skandale gerade in diesem Bereich zeigen. Welche Gesetze sind bei Nutzung von Social Media zu beachten und welche Haftungsrisiken oder Reputationsrisiken entstehen! Nutzen Sie erfolgreiche alle Möglichkeiten, die Ihnen das Social Web bietet!

Referenten



Bernd Fuhlert, DATATREE AG   

Seit sieben Jahren findet Herr Fuhlert innovative Marketingstrategien im Bereich digitaler Medien. Zu seinen vielfältigen Aufgaben gehört insbesondere auch die Implementierung von Call Center-Leistungen in der Wertschöpfungskette von Unternehmen.

Anfang 2011 wurde Herr Fuhlert aufgrund seiner großen Erfahrungen – insbesondere im Bereich Datenschutz – in den Vorstand der DATATREE AG in Düsseldorf berufen.

DATATREE berät als umfassend vernetzter Compliance-Provider insbesondere mittelständische Unternehmen in den Bereichen Datenschutz, Wettbewerbsrecht und IT.

Unter anderem durch eine enge Kooperation mit der renommierten Kanzlei Baum, Reiter & Collegen leistet DATATREE juristische und steuerliche Compliance-Unterstützung auf dauerhaft hohem Niveau.

Unternehmen



DATATREE
YOUR COMPLIANCE PROVIDER

Thema S3 **Warum bei Ihnen dank Google, Facebook & Apple im Service Center bald wieder mehr telefoniert wird.**

Inhalt

- Google Glasses, Apple Uhr, Siri & die Facebook-Skype-Connection: Status und Ausblick.
- Wie wird sich durch die neuen Technologien und Kommunikation das Service Center verhalten müssen?
- Was passiert dann mit Mail, SMS und den alten Kanälen?

Referent



Anja Bonelli 

Business Development Executive, Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Anja Bonelli ist seit 2008 als Business Development Executive bei Telenet GmbH Kommunikationssysteme tätig und verantwortet in dieser Funktion unter anderem den Aufbau der Telenet-Produktlinie sowie die Entwicklung von Telenet SocialCom®, einem Tool zur nahtlosen Social-Media-Integration in Kundenservice, Marketing/PR und weitere Geschäftsbereiche. Die Social Media- und Kommunikationsexpertin referiert und publiziert darüber hinaus häufig rund um die Themen des Social Webs und dessen Evolution. Zuvor war die diplomierte Medienmarketingfachwirtin (BAW) u.a. bei der Süddeutschen Zeitung als Pressesprecherin sowie im IT-Umfeld als Marketingleiterin tätig.

mehr Infos unter slideshare.net/AnjaBonelli

Unternehmen

telenet

Thema S4 **Wie Sie Xing, Facebook & Co. jetzt optimal für sich und Ihr Unternehmen nutzen!**

Inhalt

Sie wollen erfahren, wie XING, Facebook & Co. für Sie und Ihr Unternehmen jetzt optimal genutzt werden kann, ohne die üblichen Zeitfresser? Haben Sie Interesse an den Social-Media Möglichkeiten für den Bereich IT, HR und Marketing? Ein gut funktionierendes Netzwerk und die daraus resultierenden Chancen werden in Zeiten von Opt-In Regeln immer wichtiger! Profitieren Sie jetzt vom großen Wissensschatz im Bereich Social-Media Marketing und HR für Ihr Call-Center Business rund um Xing, facebook & Co. Hier erhalten Sie sehr wertvolle Tipps und Tricks, sowie top aktuelle Social-Media Informationen aus der Call Center Praxis für die Call Center Praxis

Referent



Sascha Tebben, Call Center Club GbR 



Unternehmen

Thema M1

Die acht größten Fehler in Mitarbeiterschulung und Coaching - und wie Sie es besser machen.

Inhalt

Schulung und Coaching von Mitarbeitern im CC gehören heute zum Standard. Beides ist sehr Ressourcen intensiv. Sie erfahren, welche Faktoren den Lernerfolg erschweren, bzw. verhindern und wie Sie mit wenig Aufwand deutlich mehr Erfolg und Zufriedenheit erzielen können.

Referent



Markus Euler 

Hören Sie auf zu Verkaufen und lassen Sie den Kunden einfach kaufen!

Die meisten meiner Kunden kommen auf mich zu oder werden an mich weiter empfohlen, weil sie einen Experten suchen, der folgende Probleme gemeinsam mit ihnen löst:

- » Unsere Neukundenakquise bringt nicht die gewünschten Ergebnisse und wir möchten mehr Termine mit potenziellen Kunden.
- » Unsere Verkäufer verbringen zu viel Zeit mit Interessenten, die am Ende doch nicht kaufen und wir möchten eine höhere Abschlussquote erzielen.
- » Wir stehen vor einer vertrieblichen Herausforderung, die für unser Unternehmen eklatant wichtig ist und benötigen Erfahrungen und die Sicht von „Außen“.
- » Wir sind vertrieblich erfolgreich, möchten in Zukunft aber systematischer und strukturierter vorgehen und der Konkurrenz einen Schritt voraus sein.
- » Wir haben eher „kopflastige“ und fachlich orientierte Verkäufer und möchten, dass wir bessere und langfristige Beziehungen zu unseren Kunden aufbauen.
- » Wir hatten die letzten Jahre immer ausreichend Anfragen und der Vertrieb war eher reaktiv tätig. Das hat sich geändert. Wir müssen nun aktiv Neukundenakquise betreiben.
- » Wir suchen für eine Firmenveranstaltung einen Vortragsredner, der die Mitarbeiter nicht nur kurzweilig unterhält, sondern dafür sorgt dass die Inhalte noch lange im Tagesgeschäft nachwirken

Genau das tue ich - seit mehr als 14 Jahren. Exzellente Kommunikation in Vertrieb und Verkauf, mit dem Fokus auf die Kundenbeziehung. Das ist es, wofür ich stehe

Unternehmen



Thema M2

Talente finden – Talente sichten – Talente binden - Wo und wie findet die Branche noch qualifizierte Mitarbeiter?

Inhalt

Ob demografischer Wandel, ein schlechtes Image, Gehaltsthemen und/oder aber auch die gestiegenen Anforderungen an die Tätigkeit im Call- und Contact-Center – kaum ein Unternehmen in unserer Branche (egal ob Inhouse oder CC-Dienstleister)

hat nicht das Problem, die passenden und vor allen auch die ausreichende Anzahl an qualifizierten Mitarbeitern zu finden.

Wie mache ich mich als Arbeitgeber interessant? Wo hole ich potenzielle Bewerber für die CC-Branche ab? Wie verschlanke ich interne Rekrutierungsprozesse im eigenen Unternehmen? Wie binde ich einen Mitarbeiter ans Unternehmen?

Fluktuation beginnt beim Rekruting!!!

Referenten



Udo Schüring, BEF Personal Unternehmersgesellschaft 




Thema M3 **Leistungsblockaden bei Mitarbeitern schnell erkennen und abbauen**

Inhalt

Ich habe das schon so oft gesagt - Führungskräfte verzweifeln manchmal an Mitarbeitern, die einfachste Dinge nicht umsetzen. Hier gibt es eine Blockade. Klassische Führungsinstrumente gehen von sehr großen Ereignissen aus. Hier wird gezeigt, wie man mit Sekundeneindrücken führen kann.

Referent



Kai-Arne Hennig 

Kaj-Arne Hennig, Diplom-Ökonom ist Seniorpartner bei Phone Service Unternehmensberatung in Hannover. Er sammelte seine Erfahrungen als Interimsmanager, Bereichsleiter und Geschäftsführer in Telefonmarketingagenturen, als Berater für Call Center Optimierung und ist der Spezialist für Telefonverkauf. Seine Maxime lautet „20 % Leistungsreserve sind immer drin.“

Unternehmen



Thema M4 **Praxisvortrag: Cross- und Upsell im Inbound - "Kaufen Sie keine Verkaufstrainings!"**

Inhalt

Solche Worte von einem Seminaranbieter? Was soll das heißen? Natürlich gibt es nach wie vor die passende Situation, in der Sie mit guten Vertriebstrainings Ihre Mannschaft zu Höchstleistungen führen. Wollen Sie allerdings an technischen und beratenden Hotlines die Ansprache- und Abschlussquote erhöhen, hat sich ein anderes Vorgehen bewährt. Wie man durch Prozessoptimierung und Einbindung der Mitarbeiter Verkaufserfolge im Inbound Sales generieren und deutlich steigern kann, erfahren Sie in unserem Praxisvortrag.

Referenten



Christian Fingerhut, bfm 

Christian Fingerhut arbeitet seit 20 Jahren als Trainer und Berater in der Industrie- und Dienstleistungsbranche. Als Gründer und Mitinhaber von bfm fingerhut+seidel hat er sich auf folgende Tätigkeitsschwerpunkte spezialisiert:

- Geschäftsprozessoptimierung,
- Entwicklung und Implementierung von Qualitätssicherungs-Systemen im telefonischen Kundenservice,
- Mitarbeiterqualifizierung,
- Telemarketing für Kundendienst- und Vertriebsprozesse,
- Leistungsbewertung und leistungsorientierte Vergütungssysteme.

Als Spezialist für Call- und Servicecenter schult bfm fingerhut+seidel jährlich mehr als 12.000 Teilnehmer, an 1.300 Tagen, europaweit.

Unternehmen



Thema SV1 Contact Center Steuerung ist mehr als Kennzahlen erheben

Inhalt

Kennzahlen sind die Basis, aber nur die Umsetzung von zielgerichteten Maßnahmen bringt Optimierung und Verbesserung

Anhand eines Kundenbeispiels zeigen wir wie dieses ganzheitlich erreicht werden kann.

Und was die Kunden dazu sagen.

Referent



Klaus Graf   

Klaus Graf Geschäftsführer der opti-serv GmbH, erkannte durch seine langjährige Erfahrung im Contact- und Servicecenterbereich, dass das spezifische und schnelllebige Contact Center Umfeld individuelle Anforderungen erfordert. Mit Gründung der opti-serv GmbH im Jahre 2001 erschaffte er ein Unternehmen mit umfassender Beraterkompetenz für den Contact Center Bereich und bietet dadurch entsprechende Synergien und praxisorientierte Expertise.

Unternehmen



Thema SV2 Wertschätzungsmanagement: Der Ausbruch aus dem Call Center Singsang

Inhalt

Einfache Prozesse wandern immer mehr in Self Service ab. Für echten Kundenservice sind nun Dienstleister gefragt, die mit intelligenteren Mitarbeitern mehr Emotion und Individualität im persönlichen Service bieten. Und dieser persönliche Service wird gerade bei komplexen Prozessen oder im Premiumbereich immer gefragt bleiben. Dabei ist die Mitarbeiter-Wertschätzung Basis der Kunden-


Wertschätzung. Wie sich echte Dialoge statt abgelesene Skripte anfühlen und was wir dafür leisten müssen, erforschen wir seit 2012 gemeinsam mit der Universität Halle-Wittenberg.

Die Auswirkungen sind enorm: Von der Personalsuche bis hin zur Arbeitsplatzgestaltung. Alle historisch gewachsenen Prozesse müssen hinterfragt werden, um eins zu erreichen: Der Kunde soll nicht mehr nach wenigen Sekunden wissen, dass auf der anderen Seite ein Call Center ist, sondern das Gefühl haben, dass er einen echten, individuellen Dialog erlebt, der danach nicht noch einmal genau so dem nächsten Kunden widerfährt.

Referent



Unternehmen

Johan Fröhberg, davero dialog GmbH 

Johan Fröhberg leitet den Vertrieb der davero gruppe. Er ist seit 2006 im Unternehmen und war zunächst als Projektmanager tätig. Vor allem in „klassischen“ Call Center Projekten und im Bereich der Qualitätsanalysen (QCRM) hat er viele Jahre operative Erfahrungen gesammelt. Seit 2010 ist er im Vertrieb der davero gruppe, die für einen hochwertigen, individuellen Kundendialog steht.



Thema SV3 **i-Service: Kundenorientierte Automatisierung von Serviceprozessen per E-Mail, im Web & als App**

Inhalt

Datenflut, Mobility, soziale Netzwerke, Cloud: Contactcenter und Kundenservice durchleben einen tiefgreifenden Wandel. Vor 20 Jahren waren Telefon und Brief die einzig verfügbaren Kanäle - heute hat der Kunde sich "technisiert". Höchste Zeit, dass Unternehmen ebenso damit beginnen, die Abwicklung von alltäglichen Serviceanfragen zu "technisieren". Andreas Klug, Vorstandsmitglied im Contact-Center-Network e.V., und Rainer Kolm, Sprecher der i-Service Initiative, beleuchten aktuelle Trends und zeigen Wege in die Technisierung von Servicevorgängen auf - und provozieren bewusst mit der These, dass Mitarbeiter in Call Center und Back-Office heute häufig nur Medienbrüche überwinden helfen, die wir in einer vernetzten Ökonomie nicht hätten.

Referent



Andreas Klug 

Andreas Klug ist seit 2004 im Vorstand der ITyX AG für die Bereiche Marketing und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich. Lösungen im Umfeld von Call Centern und Back Office Organisationen stehen seit mehr als 15 Jahren in seinem beruflichen Mittelpunkt. Er betreute u.a. die Integration neuer Contact-Center- und CRM-Technologien im Banken- und Telekommunikationssektor. Seine besondere Leidenschaft gilt der Integration neuer Dialogkanäle (E-Mail, Social Media) und Internet Self Services.

Rainer Kolm 

Rainer Kolm arbeite als Bereichsleiter und Geschäftsführer in unterschiedlichen Branchen wie dem Handel, dem Tourismus, der Telekommunikation und in der Beratung. Seit 2010 ist Rainer Kolm Inhaber des Instituts für Customer Experience Management (i-CEM) und berät Unternehmen und Institutionen in den Themen Kundenservice, Social Media , Social CRM, Social Enterprise und Personal. Seit



Unternehmen


1996 gibt er seine Erfahrungen in den Bereichen Kundenservice und Social Media als Dozent an verschiedenen Weiterbildungseinrichtungen und Hochschulen weiter.



Thema SV4 **Wie „the best service is no service“ und “service to sales” zusammen passen.**

Inhalt Erfolg durch Sägen am eigenen Ast. Kontaktvermeidung, allerdings nur solange es sinnvoll ist.
Telefon als Servicekanal ist nicht tot.
Zusammenspiel von SelfServices und anderen Vermeidungsansätzen mit den traditionellen Vertriebskanälen.
Eingesparte Kosten in Vertrieb stecken.
Wenn ich den Kunden nicht mehr in ein persönliches Gespräch bringe, verliere ich Verkaufschancen.
Denn, beim Online Kauf ist der nächste Anbieter nur einen Mausklick entfernt

Referent

Dr. Wolfgang Dietrich, mpmEXPERTS 



Thema O1 **"Ich sehe was, am Telefon" - vom Business Case der Videoberatung mit Cobrowsing und Multimedia im Contact Center für höhere Abschlussquoten im Telefonvertrieb und bessere Conversion im Online-Handel**

Inhalt Teil 1:

Ergebnisse einer Metastudie zum Potenzial der multimedial unterstützten Telefonate im Contact Center

- 42% wünschen Multimedia-Beratung schon heute: wie Video, Dokumenten Sharing

und Cobrowsing im Contact Center die Vertriebsfolge pushen

- 65% vermissen Beratung: warum sich Call Center der Unternehmen das Internet als Zugangskanal erschließen und wie sich das auf Conversion und Vertriebsfolge auswirkt

- Ergebnisse und Kennzahlen aus einigen Referenzprojekten

Teil 2

Interaktiver Workshop: In der Gruppe erarbeiten wir für ein Unternehmen/Projekt aus dem Publikum mögliche Ansatzpunkte für Multimedia Dialoge: Die gemeinsam diskutierten Fragestellungen dienen auch als Gerüst auch für Ihren eigenen Business Case: Bei welchen Themen könnte Ihr Kundendialog am schnellsten und am meisten durch multimediale Kundenbetreuung profitieren? Wie sollte der Dialog optimal multimedial unterstützt werden? Welche Inhalte würden mit dem Kunden gemeinsam betrachtet werden? Welche Ziele würde man sich davon versprechen? Wie könnte ein erstes Pilotprojekt gestaltet werden, um den Business Case zu verifizieren?

Referent



Axel Gibmeier, dtms 


Axel Gibmeier (40) arbeitet seit mehr als 15 Jahren in der Telekommunikationsbranche im Bereich telefonischer Mehrwertapplikationen. Seit 12 Jahren bei dtms, war seine Aufgabe im Produkt- und Innovationsmanagement das Design neuer Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen im telefonischen Kundendialog durch Konzeptionierung, Anpassung und Vernetzung von Telefon- und Kundenkontakt-Applikationen. Seit April 2013 leitet er als Head of Strategy and Communication das Marketing, die Öffentlichkeitsarbeit und das Business Development bei dtms.

Unternehmen



Thema O2 Die 5 Erfolgsfaktoren zur erfolgreichen Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister.

Inhalt Wie erreiche ich ab dem 1. Tag einen qualitativ hochwertigen Kundenservice? Praxisbeispiele aus den Branchen Finanzdienstleistungen, Versicherungen und Energieversorger zeigen, dass 5 Erfolgsfaktoren entscheidend für eine dauerhafte, erfolgreiche und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Dienstleister sind. Sie bilden die Basis für einen perfekten Kundenservice und begeisterte Endkunden.

Referent Günther Seitz, CommuniGate Kommunikationsservice GmbH 
Diplom Betriebswirt FH und Direktmarketingfachwirt BAW, Jahrgang 1968. Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Fachhochschule Regensburg und Studium Direktmarketing an der BAW in München. Nach dem Studium in verantwortungsvollen Positionen im Direktmarketing, Vertriebsunterstützung, Vertriebsmanagement und Kundenkontaktmanagement in der Sparkassen Finanzgruppe, u. a. beim Deutschen Sparkassenverlag und der Versicherungskammer Bayern. Seit 2008 verantwortlich für den Bereich Marketing und Vertrieb bei der CommuniGate Kommunikationsservice GmbH. Dort entwickelt er Kundenservicelösungen für Versicherungen, Banken, Sparkassen und



Energieversorger.

CommuniGate
Mit Kunden verbunden.

Unternehmen

Thema O3

Chance Customer Experience: Was hat Kundenfeedback, Customer Journey und Next Best mit der Performance im Contact Center zu tun?

Inhalt

Veränderung der Art der Anforderung von Menschen an die Service-Organisation
Wie wichtig wird es in Zukunft sein, ein Serviceerlebnis zu schaffen, und was müssen Unternehmen dafür tun, ein solches zu schaffen?

Referenten



Thomas Thannhäuser, ASC

&



Hans-J. Agnischock, Head of Enterprise Customer Performance, CSC
Er verfügt über 14 Jahre Führungserfahrung in der Kundenmanagement-Beratung. Der Schwerpunkt seiner Beratungstätigkeit liegt in der Performanceverbesserung von Vertriebs- und Kundenserviceorganisationen. Der Einsatz von Kundenwissen und die optimale Ausgestaltung der Customer Touch Points stehen dabei im Fokus. Durch seine langjährige Tätigkeit als Berater verfügt er über branchenübergreifende Erfahrungen und Best Practice Ansätze im Kundenmanagement. Hans Agnischock ist seit 2012 bei CSC.

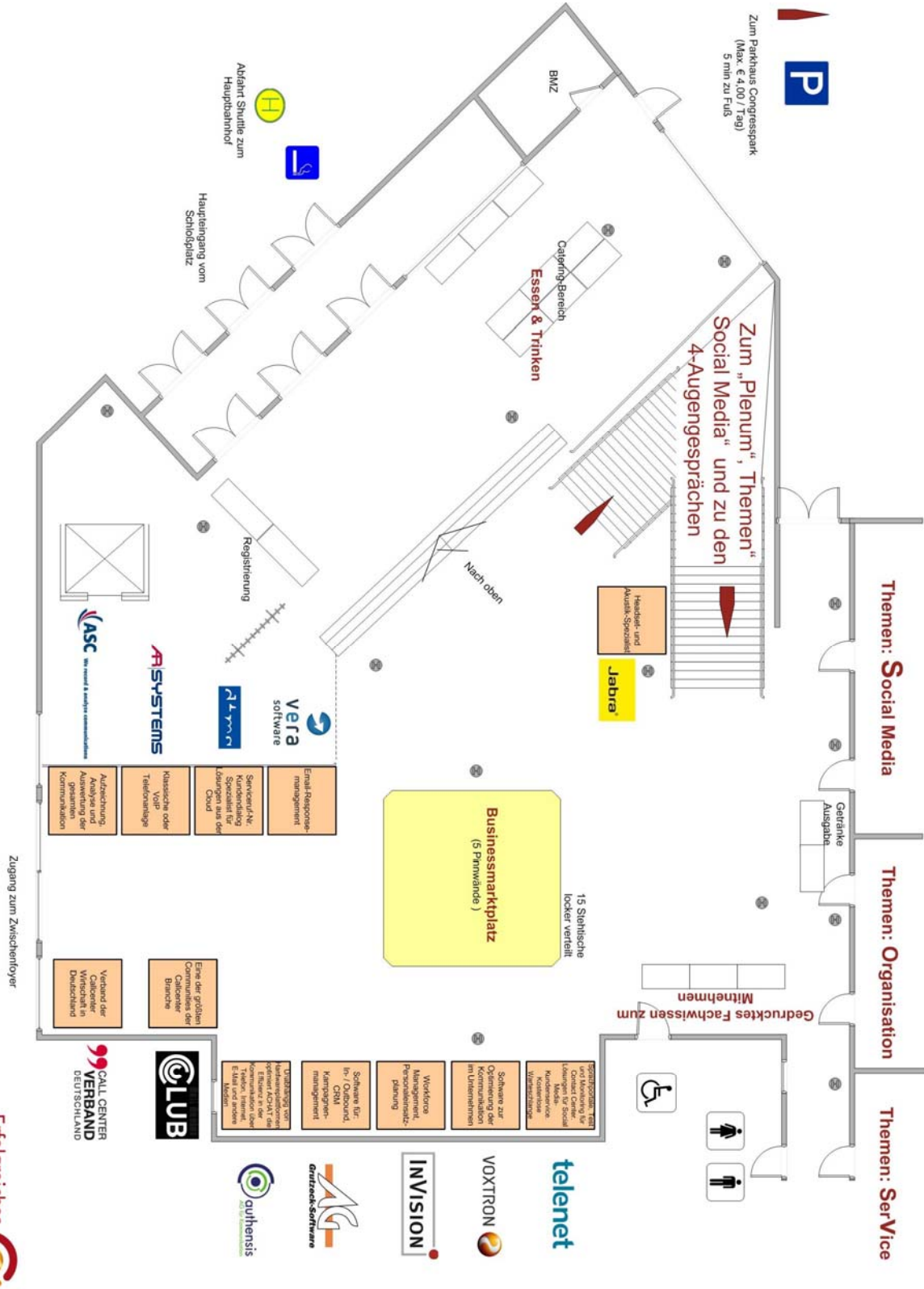
Unternehmen

 **ASC** We record & analyze communications

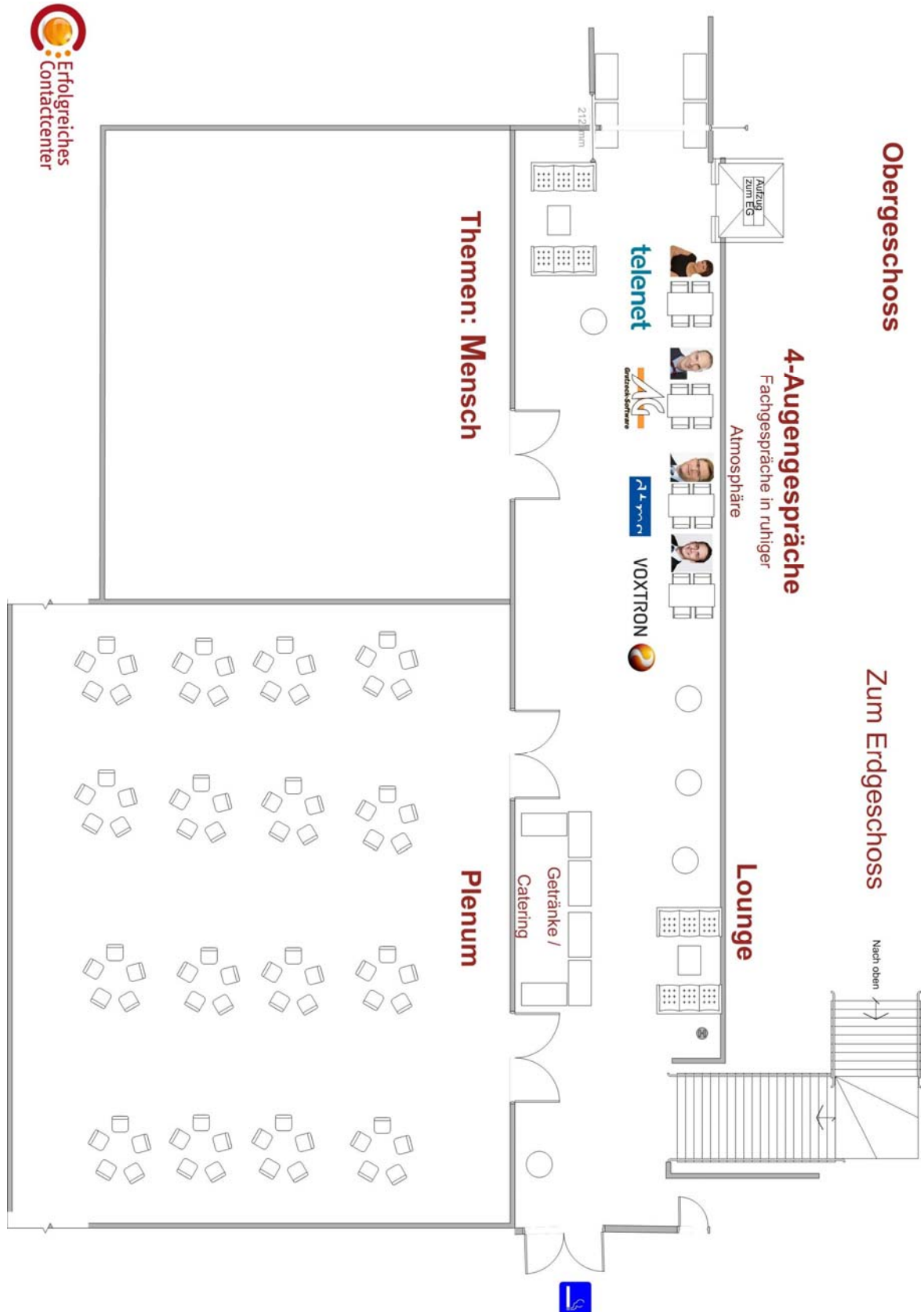


6 Zur Orientierung – der Lageplan vor Ort

Erdgeschoss



Obergeschoss:



7 WLAN & Social Media

Während dem Kongress steht Ihnen ein offenes WLAN zur Verfügung:

Netzwerkname: Erfolgreiches –Contactcenter

Kennwort: ErfolgreichesCC2013

„Das Erfolgreiche Contactcenter“ hat den Charme der direkten persönlichen Kommunikation. Ein Themenschwerpunkt bildet aber auch Social Media. Das können wir hier auch ganz praktisch testen.

Hashtag für Meldungen über die Veranstaltung: #ErfolgreichesCC

An der Twitterwall im Foyer werden die Meldungen live im Stream dazu laufen.

8 Ihre Notizen

9 Die Startpunkte der einzelnen Veranstaltungselemente

Zeit	Was			
9:30	Ein. Aus. Durch. Blick: Let's talk about us Erklärung Spielregeln / Warm Up Interaktiv			
	Social Media	Mensch	Service	Organisation
11:00	Thema S1 Kundendialog 3.0	Thema M1 Die acht größten Fehler in Mitarbeiterschulung und Coaching - und wie Sie es besser machen.	Thema SV1 Contact Center Steuerung ist mehr als Kennzahlen erheben	Thema O1 "Ich sehe was, am Telefon" - vom Business Case der Videoberatung mit Cobrowsing und Multimedia im Contact Center für höhere Abschlussquoten im Telefonvertrieb und bessere Conversion im Online-Handel
11:45	Kaffeepause, Wechsel, Ausstellung			
12:00	Thema S2 12:10 Datenschutz 2014 im Minenfeld Social Media - Darf ich die Daten aus Facebook & Co. für Contact Center nutzen und was darf ein Mitarbeiter?	Thema M2 12:15 Talente finden – Talente sichten – Talente binden - Wo und wie findet die Branche noch qualifizierte Mitarbeiter?	Thema SV2 12:00 Wertschätzungsmanagement: Der Ausbruch aus dem Call Center Singsang	Thema O2 12:05 Die 5 Erfolgsfaktoren zur erfolgreichen Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister.
13:00	Mittagspause: Aktives Networking, Business Marktplatz			
14:00	Thema S3 Warum bei Ihnen dank Google, Facebook & Apple im Service Center bald wieder mehr telefoniert wird.	Thema M3 Leistungsblockaden bei Mitarbeitern schnell erkennen und abbauen	Thema SV3 i-Service: Kundenorientierte Automatisierung von Serviceprozessen per E-Mail, im Web & als App	Thema O3 Chance Customer Experience: Was hat Kundenfeedback, Customer Journey und Next Best mit der Performance im Contact Center zu tun?
14:45	Kaffeepause, Wechsel, Ausstellung			
15:00	Thema S4 Wie Sie Xing, Facebook & Co. jetzt optimal für sich und Ihr Unternehmen nutzen!	Thema M4 Praxisvortrag: Cross- und Upsell im Inbound - "Kaufen Sie keine Verkaufstrainings!"	Thema SV4 Wie „the best service is no service“ und “service to sales“ zusammen passen.	Thema O4 entfällt
15:45	Kaffeepause, Wechsel, Ausstellung			
16:00	Ein. Aus. Durch. Blick: Auf die Plätze fertig los ... Erfolgsideen zum Mitnehmen Meine wichtigsten Erkenntnisse und wie es weiter geht!			
17:15	Ende der Veranstaltung			