

Erfolgreiches-Contactcenter 2012 Teilnehmer Unterlage

Ihre Ansprechpartner:

Markus Grutzeck

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Email: Markus.Grutzeck@grutzeck.de

Ingrid Marock

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Email: Ingrid.Marock@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 im Vorfeld bereits überlegen können, wer hier für Ihre Herausforderung ein interessanter Gesprächspartner sein könnte.

Nutzen Sie die Fax-Antwortmöglichkeit auf der letzten Seite.

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.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre, die die Vorfreude auf die Veranstaltung am 08.11.2012 im Congresspark Hanau schürt, damit Sie maximalen Nutzen daraus generieren können.

Herzlichst Ihr


Markus Grutzeck



Inhalt

1	Vorwort	2
2	Der Businessmarktplatz.....	4
3	4-Augengespräche	6
4	Meetingpoints	10
5	Vorträge und Referenten	20
6	Zur Orientierung – der Lageplan vor Ort	32
7	Zeitplan	36
8	Fax-Antwort	38

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 finden Sie auf der nächsten Seite. Sie können dies auch 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 08.11.2012 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:



Profil-Nr.

[Unternehmensnamen]

[Platz für Ihr
Firmenlogo]

nm

Ansprechpartner *[Name Teilnehmer Veranstaltung]*

Funktion *[Funktion im Unternehmen]*

Unternehmensprofil *[Unternehmensprofil]*

Ich suche *[Wo suchen Sie eine Lösung oder haben Sie Fragen].*

Ich biete *[Wo haben Sie Ihre Stärken / Kompetenzen und können anderen weiter helfen?]*

Ihre Visitenkarte	Visitenkartenhülle

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.

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 Tel. +49 6181 9701-0
Fax.+49 6181 9701-66

Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Mail: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

ITyX



Kompetenzen

Der 1996 gegründete Technologieanbieter ITyX Solutions AG entwickelt selbstlernende Softwarelösungen für Call- und Contact-Center. Die Mediatrix-Produktfamilie ist eine der innovativsten Enterprise-Response-Management-Lösungen (E-Mail-Management, Internet-Self-Service, automatische Postverarbeitung und Video-Chat), die bei Unternehmen wie Air Berlin, Bosch, Infineon Technologies, Conrad, DEVK, HVB oder HUK-Coburg implementiert ist.

Kontakt



Petra Franke

ITyX Solutions AG
Stollwerckstr. 17-19
51149 Köln

Tel. +49 2203 89987-0
Fax. +49 2203 89987-27
Mail: info@ityx.de
Web: www.ityx.de

Telenet



Kompetenzen

Die Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Kundeninteraktionslösungen im deutschsprachigen Raum.

Das Portfolio umfasst Social CRM, Voice Solutions und Quality Assurance für Contact Center und IP-Netze.

Gegründet 1982, verfügt das Unternehmen aus München über die profunde Expertise eines etablierten Players und 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

Tevitel



Kompetenzen

Anfang des Jahres 2001 gründeten Dietmar Bräuer, Heiko Päper und Oliver Reitz die tevitel AG und übernahmen den TK-Anlagenbereich der TELES AG mit dem erfahrenen Entwicklungs- und Serviceteam der TELES.iPBX.

Die tevitel.iPBX hat sich wegen ihrer großen Flexibilität und

Integrationsfähigkeit als das Kommunikationssystem für integrierte Lösungen in kundenorientierten Unternehmen, Call Centern oder für Vertriebs- und Serviceabteilungen erwiesen. Dabei spielt nicht zuletzt die einfache Bedienbarkeit über die bekannten Benutzeroberflächen des Microsoft-Windows® Betriebs-systems und die sich daraus ergebende Homogenität der System-landschaft eine entscheidende Rolle. Die tevitel.iPBX ist ein echter All-In-One Profi. Das System integriert neben VoIP auch ISDN, GSM, Analog und DECT Verbindungen und realisiert durch intelligentes Routing preiswerte Telefonie. Die Integration energieeffizienter Komponenten, wie der Intel Atom-Prozessor und ein SSD-Speichermedium, reduzieren die Energieaufnahme um 60% auf ca. 35 Watt und damit auch die laufenden Betriebskosten.

Leistungsmerkmale wie CTI, Unified Messaging, Voice-Mailbox, ACD und IVR sind ebenso integriert, wie ein variabler Gesprächsmitschnitt, umfangreiche Logdateien und individuelle Sperrlisten. Damit ist die tevitel.iPBX die ideale Kommunikationsplattform für die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse. Anfang des Jahres 2001 gründeten Dietmar Bräuer, Heiko Päper und Oliver Reitz die tevitel AG und übernahmen den TK-Anlagenbereich der TELES AG mit dem erfahrenen Entwicklungs- und Serviceteam der TELES.iPBX. Gemeinsam mit zertifizierten Fachhändlern und Partnern wird die tausendfach bewährte Telefonanlage seitdem als tevitel.iPBX vermarktet.

Die technische Grundlage für die tevitel.iPBX war gelegt, als es 1989 einer Forschungsgruppe der TU Berlin unter der Leitung des als ISDN-Pionier bekannten Gründers der TELES AG, Prof. Sigrum Schindler, erstmalig gelang, die vorhandene technische Umgebung eines Standard-PC für den Betrieb von Telekommunikationssystemen zu nutzen. Seither hat sich die tevitel.iPBX wegen ihrer großen Flexibilität und Integrationsfähigkeit als das Kommunikationssystem für integrierte Lösungen in kundenorientierten Unternehmen, Call Centern oder für Vertriebs- und Serviceabteilungen erwiesen. Dabei spielt nicht zuletzt die einfache Bedienbarkeit über die bekannten Benutzeroberflächen des Microsoft-Windows® Betriebssystems und die sich daraus ergebende Homogenität der Systemlandschaft eine entscheidende Rolle.

Kontakt



Dietmar Bräuer

Mitbegründer und Geschäftsführer der tevitel AG beendete 1983 in Hannover seine Ausbildung als Dipl. Ing. der Elektrotechnik. 1984 startete er bei Nixdorf in Berlin seine Tätigkeit als Entwickler von Kommunikationssystemen. Im Verlauf der Zeit war er an mehreren Patenten und Veröffentlichungen für den Bereich Retail beteiligt. Im Jahr 2000 wechselte er als Leiter Produktmarketing zur TELES AG. Im Jahr 2001 gründete Herr Bräuer mit zwei Partnern die tevitel AG und verantwortete seitdem als Vorstand Finanzen und Entwicklung. 2010 übernahm Herr Bräuer die alleinige Geschäftsführung der tevitel AG.

tevitel AG
Schwedenstr. 9
13359 Berlin - Wedding

Tel +49 (30) 30203-0
Fax +49 (30) 30203-399
E-Mail: d.braeuer@tevitel.de
Web: www.tevitel.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:

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

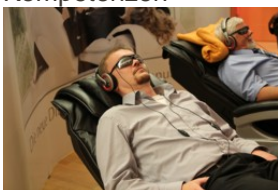
authensis AG
Lindwurmstr. 80
80337 München

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

brainLight



Kompetenzen



Die brainLight GmbH entwickelt und vertreibt ganzheitliche Entspannungssysteme und ist auf diesem Gebiet Marktführer. Das Unternehmen veranstaltet Seminare und vermittelt Wellness-Konzepte. Im Rahmen des übetrieblichen Gesundheitsmanagement bietet die brainLight GmbH Lösungen zur Stressbewältigung an. Die Systeme, welche dabei zur Anwendung kommen, erhalten die Gesundheit und steigern die

Leistungsfähigkeit.

Testen Sie die BrainLight Entspannungssessel im oberen Foyer live.

Kontakt

brainLight GmbH
Hauptstr. 52
63773 Goldbach

Tel.: +49 6021 5907-0
Fax: +49 6021 6021 540 997
E-Mail: info@brainlight.de
Web: www.brainlight.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
Vorstand Mitgliedergewinnung.

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

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



10117 Berlin

Datatree



DATATREE
YOUR COMPLIANCE PROVIDER

Kompetenzen

Die DATATREE AG mit Sitz in Düsseldorf analysiert und minimiert soweit wie möglich Risiken im alltäglichen Geschäftsablauf.

Ein breit aufgestelltes Team, bestehend aus Fachanwälten, Marketingexperten, Informatikern, Wirtschaftsprüfern, Steuerberatern und zertifizierten Datenschutzbeauftragten, durchleuchtet auf Wunsch alle oder einzelne Unternehmensbereiche auf Schwachstellen und bietet interaktive Lösungen, die sich auch durch einen rechtssicheren und werbewirksamen Datenschutz auszeichnen.

Dies gilt insbesondere für datenschutzkonforme Marketingstrategien und abmahnsichere Vertragsgestaltung. Dabei koordiniert das Full-Service Unternehmen DATATREE AG alle Leistungen der Experten und ist für die Kunden alleiniger Ansprechpartner. Das spart Unternehmen Zeit und Kosten.

Kontakt



Bernd Fuhlert

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 & Kollegen leistet DATATREE juristische und steuerliche Compliance-Unterstützung auf dauerhaft hohem Niveau.

DATATREE AG
Heubesstraße 10
40597 Düsseldorf

Tel. +49 211 5989471
Fax. +49(211 59894780
E-Mail: Bernd.Fuhlert@datatree.eu
Web: www.datatree.eu

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
Herr Dirk Wolf
Chemnitzer Str. 36
09212 Limbach-Oberfrohna

Tel. +49 (8031) 2651-0
Fax +49 (08031) 69895
E-Mail: dwolf@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.

Kontakt



Markus Grutzeck

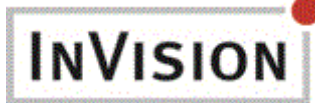
Geschäftsführer der Grutzeck-Software GmbH. Autor von zahlreichen Fachartikeln. Autor der eBooks "Erfolgreich mit Telefonmarketing", "Richtig Geld sparen bei der CRM-Einführung" und "Kampagnen effektiv planen, steuern und durchführen". Co-Autor von "Callcenter Extern". Zahlreiche Vorträge zu den Themen 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
E-Mail: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

InVision Software



Kompetenzen

InVision Software ist einer der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management, welche Unternehmen zum effektiven Einsatz des Personals verhelfen. InVision ermöglicht ihren Kunden, die Personalkosten deutlich zu senken, die Produktivität zu erhöhen, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und durch besseren Service mehr Umsatz zu erreichen. Das 1995 gegründete Unternehmen aus Ratingen beschäftigt derzeit rund 170 Mitarbeiter und ist mit eigenen Tochtergesellschaften in Europa, Nordamerika und Südafrika vertreten. Die InVision Software AG (IVX) ist im Prime Standard Segment an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert. Zu den Kunden von InVision zählen zahlreiche internationale Blue Chips, u.a. ABN Amro, Allianz, BMW, Deutsche Telekom, IKEA, Sky und Vodafone.

Kontakt



Andreas 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 Software, einem der weltweit führenden Spezialisten für Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management. Nach verschiedenen Stationen im Vertrieb und im Business Development (u.a. verantwortlich für den Aufbau des nordamerikanischen Geschäfts der InVision-Gruppe von 2005-2007) verantwortet er hier heute den Vertrieb in Zentral- und Osteuropa.

InVision Software
Halskestraße 38
40880 Ratingen

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

ITyX



Kompetenzen

Der 1996 gegründete Technologieanbieter ITyX Solutions AG entwickelt selbstlernende Softwarelösungen für Call- und Contact-Center. Die Mediatix-Produktfamilie ist eine der innovativsten Enterprise-Response-Management-Lösungen (E-Mail-Management, Internet-Self-Service, automatische Postverarbeitung und Video-Chat), die bei Unternehmen wie Air Berlin, Bosch, Infineon Technologies, Conrad, DEVK, HVB oder HUK-Coburg implementiert ist.

Kontakt



Petra Franke

ITyX Solutions AG
Stollwerckstraße 17-19
51149 Köln

Tel. +49 2203 89987-0
Fax. +49 2203 89987-27
E-Mail: info@ityx.de
Web: www.ityx.de

OnSoft



Kompetenzen

Onsoft ist ein innovatives Unternehmen, das sich auf Lösungen für Telefonie-Sprachaufzeichnung, Quality-Monitoring und Speech Analytics spezialisiert hat.

Als Hersteller bieten wir skalierbare Sprachdokumentationssysteme für Call Center, Finanz- und Dienstleistungsmarkt, Notfallzentralen, Transport-, Versand- und Logistik-Firmen.

Onsoft Sprachaufzeichnungslösungen können mit geringem Aufwand in jede IT/TK Infrastruktur integriert werden, wobei alle gängigen Schnittstellen wie VoIP, Analog, Digital (S0, S2M), Digitale Nebenstellen und TAPI unterstützt werden.

Kontakt



Kent Dogu

Kent Dogu ist Ihr Ansprechpartner für anspruchsvolle Lösungen in der Sprachaufzeichnung, Quality-Monitoring und Speech Analytics. Besonders die Qualität in Call Center gehört zu seinem Tätigkeitsbereich, wofür er auch als Vorstandsmitglied im Call Center Verband Deutschland zuständig ist.

onsoft technologies GmbH
Director Sales
Herr Dipl.-Ing. Kent Dogu
Einsteinufer 63-65
10587 Berlin - Charlottenburg

Tel: +49 30 390 408-130
Fax: +49 30 390408-19
E-Mail: dogu@onsoft.de
Web: www.onsoft.de

Opti-Serv



Kompetenzen

opti-serv - ein Synonym für ausgewiesene Call Center-Kompetenz. Unsere praktischen Erfahrungen in den Bereichen Kundenservice, Qualitäts- und Kampagnenmanagement ermöglichen es, Sie auf Management- und Operations-Ebene sowie durch innovative Tools beim Aufbau, der Optimierung oder dem Outsourcing entsprechender Services professionell zu unterstützen. Als innovativer Treiber der Customer Service Branche generieren wir für unsere Kunden Wettbewerbsvorteile und bauen diese konsequent aus. Unsere Projekte sprechen auf Anfrage gerne für sich.

Kontakt



Klaus Graf

Klaus Graf Geschäftsführer der opti-serv GmbH, erkannte durch seine langjährige Erfahrung im Contact- und Servicecenterbereich, dass das spezifische und schnelle 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.

opti-serv GmbH
Unternehmensberatung für
Servicemanagement
Herr Klaus Graf

Tel: +49 7251 93258-0
Fax: +49 7251 93258-119
E-Mail: graf@opti-serv.de
Web: www.opti-serv.de

Werner-von-Siemens-Str. 2-6
76646 Bruchsal

PurpleView



Kompetenzen

purpleview entwickelt Softwarelösungen für Contact-Center. Mit dem Video Chat Portal empathy ist der Kunde mit nur einem Klick bei Ihnen – ohne lästige Plug-Ins. Diese webbasierte Lösung macht den Berater sichtbar und die Kommunikation für den Kunden zum Erlebnis. Formulare, Anwendungen oder Filme können in das Gespräch interaktiv einbezogen werden. enterprise insight bietet Echtzeit-Monitoring für Contact-Center und ermöglicht eine optimale Steuerung.

Kontakt



Armin Gausmann, Sales Manager

purpleview GmbH
Lindemannstr. 78
44137 Dortmund

Tel +49 231 55 74 02 56
Fax +49 231 55 74 02 99
E-Mail: armin.gausmann@purpleview.de
Web: www.purpleview.de

Telenet



Kompetenzen

Die Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Kundeninteraktionslösungen im deutschsprachigen Raum.

Das Portfolio umfasst Social CRM, Voice Solutions und Quality Assurance für Contact Center und IP-Netze.

Gegründet 1982, verfügt das Unternehmen aus München über die profunde Expertise eines etablierten Players und 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

Tevitel



Kompetenzen

Anfang des Jahres 2001 gründeten Dietmar Bräuer, Heiko Päper und Oliver Reitz die tevitel AG und übernahmen den TK-Anlagenbereich der TELES AG mit dem erfahrenen Entwicklungs- und Serviceteam der TELES.iPBX. Die tevitel.iPBX hat sich wegen ihrer großen Flexibilität und Integrationsfähigkeit als das Kommunikationssystem für integrierte Lösungen in kundenorientierten Unternehmen, Call Centern oder für Vertriebs- und Serviceabteilungen erwiesen. Dabei spielt nicht zuletzt die einfache Bedienbarkeit über die bekannten Benutzeroberflächen des Microsoft-Windows® Betriebs-systems und die sich daraus ergebende Homogenität der System-landschaft eine entscheidende Rolle. Die tevitel.iPBX ist ein echter All-In-One Profi. Das System integriert neben VoIP auch ISDN, GSM, Analog und DECT Verbindungen und realisiert durch intelligentes Routing preiswerte Telefonie. Die Integration energieeffizienter Komponenten, wie der Intel Atom-Prozessor und ein SSD-Speichermedium, reduzieren die Energieaufnahme um 60% auf ca. 35 Watt und damit auch die laufenden Betriebskosten.

Leistungsmerkmale wie CTI, Unified Messaging, Voice-Mailbox, ACD und IVR sind ebenso integriert, wie ein variabler Gesprächsmitschnitt, umfangreiche Logdateien und individuelle Sperrlisten. Damit ist die tevitel.iPBX die ideale Kommunikationsplattform für die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse. Anfang des Jahres 2001 gründeten Dietmar Bräuer, Heiko Päper und Oliver Reitz die tevitel AG und übernahmen den TK-Anlagenbereich der TELES AG mit dem erfahrenen Entwicklungs- und Serviceteam der TELES.iPBX. Gemeinsam mit zertifizierten Fachhändlern und Partnern wird die tausendfach bewährte Telefonanlage seitdem als tevitel.iPBX vermarktet.

Die technische Grundlage für die tevitel.iPBX war gelegt, als es 1989 einer Forschungsgruppe der TU Berlin unter der Leitung des als ISDN-Pionier bekannten Gründers der TELES AG, Prof. Sigram Schindler, erstmalig gelang, die vorhandene technische Umgebung eines Standard-PC für den Betrieb von Telekommunikationssystemen zu nutzen.

Seither hat sich die tevitel.iPBX wegen ihrer großen Flexibilität und Integrationsfähigkeit als das Kommunikationssystem für integrierte Lösungen in kundenorientierten Unternehmen, Call Centern oder für Vertriebs- und Serviceabteilungen erwiesen.

Dabei spielt nicht zuletzt die einfache Bedienbarkeit über die bekannten Benutzeroberflächen des Microsoft-Windows® Betriebssystems und die sich daraus ergebende Homogenität der Systemlandschaft eine entscheidende Rolle.

Kontakt**Dietmar Bräuer**

Mitbegründer und Geschäftsführer der tevitel AG beendete 1983 in Hannover seine Ausbildung als Dipl. Ing. der Elektrotechnik. 1984 startete er bei Nixdorf in Berlin seine Tätigkeit als Entwickler von Kommunikationssystemen. Im Verlauf der Zeit war er an mehreren Patenten und Veröffentlichungen für den Bereich Retail beteiligt. Im Jahr 2000 wechselte er als Leiter Produktmarketing zur TELES AG. Im Jahr 2001 gründete Herr Bräuer mit zwei Partnern die tevitel AG und verantwortete seitdem als Vorstand Finanzen und Entwicklung. 2010 übernahm Herr Bräuer die alleinige Geschäftsführung der tevitel AG.

tevitel AG
Schwedenstr. 9
13359 Berlin - Wedding

Tel +49 30 30203-0
Fax +49 30 30203-399
E-Mail: d.braeuer@tevitel.de
Web: www.tevitel.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
Florinstraße 18
56218 Mülheim-Kärlich

Tel +49 261 2072187
Fax +49 261 2072189
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	Das Contact Center im sozialen Netz – Interaktion braucht mehr als Monitoring
Inhalt	<p>Nach und nach werden auch für den Kundenservice die sozialen Netze zunehmend bedeutsam, da immer mehr Kunden sich über diese mit ihren Fragen direkt an Unternehmen wenden. So ergab eine Umfrage von Toluna 2011, dass bereits jeder fünfte Deutsche (17%) mit einer Serviceanfrage über Facebook oder Twitter an ein Unternehmen herantreten ist.</p> <p>Diese Veränderungen gehen gerade an Unternehmen mit Kundenkontakt nicht vorbei. Diese stehen vor großen Herausforderungen - auf prozessualer wie inhaltlicher Ebene: Die Kommunikation zwischen Händler und Endkunde ist längst keine Einbahnstraße mehr und ein konvergenter Support über viele Kanäle in Echtzeit wird zur Pflicht. Und begünstigt die starken Absätze und auch Prognosen – wenn denn dem genannten Kundenverhalten mit ihren differierenden Kommunikationsgewohnheiten Rechnung getragen wird.</p> <p>Immer mehr Unternehmen integrieren Social Media in bestehende Support-Geschäftsprozesse - weit über die Bereiche HR, PR, Marktforschung und Marketing hinaus. Um diesen Schritt sinnvoll möglich zu machen, ist eine Automatisierung notwendig. Oder wie sonst sollen wöchentlich miteinander geteilte 5 Milliarden Inhalte wie Links, News, Blogs und Fotos sinnvoll durchsucht und bearbeitet werden? Bei den herkömmlichen Kommunikationskanälen wie Telefon und E-Mail gibt es im Contact Center bereits etablierte Herangehensweisen und Systeme, um eingehende Anfragen den Vorfall-Management-Systemen zu übergeben und sie so mit den internen Geschäftsprozessen zu verknüpfen. Es macht durchaus Sinn, diese bereits akzeptierten Prozesse auch für die neuen Kanäle zu benutzen um das CC an die Kommunikation in sozialen Netzwerken anzubinden.</p> <p>Anhand eines realisierten Praxisbeispiels (internationaler Milliardenkonzern, Name darf bis dahin sicher genannt werden) wird live und in Echtzeit gezeigt, wie dies funktionieren kann. Darüber hinaus werden weitere Beispiele aus dem In- und Ausland vorgeführt. Im Vortrag kann auf einzelne Branchen & Gäste besonders eingegangen werden, Beispiele diverser Branchen sind vorhanden. Unter Leitung von Prof. Dr. Heike Simmet wurden durch die Hochschule Bremerhaven mehrere 100 Führungskräfte aus der Contactcenterbranche und dem Kundenservice zu den Erfahrungen und Erwartungen mit Social Media befragt. Die Studie zeigt dringenden Aufholbedarf im Customer Care. Die aktuellen Entwicklungen und Ergebnisse werden hier vorgestellt.</p>
Referent	<p>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</p>



Unternehmen

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



Thema S2

Inhalt

Rechtssichere Social Media Kommunikation

Kaum ein Thema wird momentan so intensiv diskutiert wie der nachhaltige und rechtssichere Einsatz von Social Media-Maßnahmen. Die werbliche Kommunikation in sozialen Netzwerken birgt unterschiedliche rechtliche Fallstricke, die es zu kennen und zu vermeiden gilt.

Dr. Udo von Fragstein wird zu den wesentlichen Aspekten einen praxisorientierten Überblick anhand einer Vielzahl von Beispielfällen geben. Betroffen sind insbesondere folgende Themengebiete:

- o Datenschutz
- o Wettbewerbs- und Markenrecht
- o E-Commerce-Recht

Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, steht Herr Dr. von Fragstein Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

Referent



Dr. Udo von Fragstein

Dr. Udo von Fragstein ist Rechtsanwalt und Partner bei der Sozietät FRANZ Rechtsanwälte, Düsseldorf. Er hat ein Zusatzstudium zum japanischen Wirtschaftsrecht absolviert und war für eine große amerikanische Wirtschaftskanzlei in London als Rechtsanwalt tätig.

Zu den Tätigkeitsschwerpunkten von Dr. von Fragstein gehören das Vertriebs- und Wettbewerbsrecht, der gewerbliche Rechtsschutz, das Datenschutzrecht sowie das IT-Recht. Auf diesen Gebieten berät Dr. von Fragstein mittelständische Unternehmen und Großunternehmen im In- und Ausland. Außerdem hat Dr. von Fragstein bei der rechtlichen Gestaltung zahlreicher Vertriebssysteme und Kundenbindungssysteme mitgewirkt und berät diese laufend im Zusammenhang mit CRM- und Direktmarketing-Maßnahmen. Darüber hinaus hat er zu wettbewerbsrechtlichen und wirtschaftsrechtlichen Themen verschiedene Beiträge veröffentlicht.

Unternehmen



Thema S3

Die Kraft der Empfehlung im Social Media: Implikationen für den Kundendialog

Inhalt

1. Welche Auswirkung hat der digitale Wandel auf die Markenkommunikation?
2. Empfehlungsarten auf den verschiedenen Plattformen
3. Praxisbeispiele
4. Was lernen wir daraus für den Kundendialog

Referent



Sabine Haas, neolog consulting

Sabine Haas, 1966 geboren, hat nach ihrem Studium der Psychologie 1995 das Markt- und Medienforschungsinstitut result gmbh gegründet, das heute 15 Mitarbeiter beschäftigt. 1998 baute Sie einen Callcenter-Dienstleister auf, das cologne: callcenter gmbh, welches 2009 zur 3C DIALOG GmbH umbenannt wurde. Mit 200 Mitarbeitern ist 3C DIALOG führender Dialogdienstleister in NRW mit hoher Social-Media-Kompetenz. Seit 2011 findet in dem von Sabine Haas neu gegründeten Geschäftsfeld „neolog consulting“ nun auch die Beratung von Unternehmen für den Bereich Social Media sein zu Hause.

Sabine Haas hat eine Tochter und einen Sohn und lebt mit ihrer Familie im Bergischen Land.

Unternehmen



Thema S4

Vom Dialogcenter Mitarbeiter zum Social-Media-Agenten

Inhalt

1. Welche Anforderungen werden an einen Social-Media-Agenten gestellt und wie lassen sich diese in einem Trainingskonzept abbilden?
2. Wie sieht der Arbeitsalltag eines Agenten aus, der im Schwerpunkt Serviceanfragen über soziale Netzwerke bearbeitet?
3. Welche Rahmenbedingungen muss der Kunde und welche das Unternehmen schaffen?

Referent



Thomas Halbritter, 3C Dialog

Thomas Halbritter ist seit über 15 Jahren im Call-Center-Umfeld tätig und kennt den stetigen Wandel und die wachsenden Anforderungen der Branche aus erster Hand. Seine Karriere begann er als Teamleiter beim französischen Handelskonzern PPR. Mit seinem Wechsel zur Royal Bank of Scotland im Jahre 2004 verlagerte er sein Aufgabengebiet in die Personalentwicklung. Seit 2010 entwickelt er bei 3C DIALOG innovative Trainings für Führungskräfte und Mitarbeiter im Kundenkontakt.

In seinen Trainings spielt Social Media eine immer größere Rolle. Für die dortige Kundenkommunikation brauchen Mitarbeiter neues Wissen und neue Fähigkeiten.

Diese Leitmaxime greift sein Konzept zur Weiterbildung „Dialog Center Teamleiter“ auf und setzt es in der Trainingspraxis aktiv um. Social Media als Lerninhalt und Lernmethode.

Die Weiterbildungskonzepte und seine berufsbezogenen Inhalte wurde 2010 von der IHK Köln zertifiziert.

Unternehmen



Thema M1

Führung im Contactcenter

Inhalt

Warum in Contactcentern manch moderner Führungsansatz scheitert. Wie mit Hilfe praxisorientierter Produktivsysteme trotz großer Führungsspannen eine enge Personalführung und damit eine hohe Motivation und Personalkontrolle

möglich ist.

Moderne Führungsansätze wie die situative Führung, der kooperative Führungsstil oder auch fast alle Management by ... Modelle beziehen den Mitarbeiter stark in Entscheidungsprozesse ein und bieten ihm in der Regel ein hohes Maß an selbständiger Arbeit.

Die Rahmenbedingungen in Callcentern sehen in der Praxis oft folgendermaßen aus:

- Wir haben große Führungsspannen
- Die Führungskräfte der mittleren Hierarchien werden oftmals aus den eigenen Reihen rekrutiert und ohne großes Hintergrundwissen auf ihre Führungsposition gesetzt
- Es gibt viel Bewegung in einem Call oder Contactcenter: Technische Neuerungen, neue Projekte, ...
- Die Ansprüche an das technische Verständnis der Führungskräfte sind groß: Umgang mit dem Dialer, der ACD, Verwaltung von Datensätzen, erstellen termingerechter Reportings...

Der Überblick bei der Mitarbeiterbetreuung geht verloren. Der eine Mitarbeiter wird intensiv betreut, der andere gar nicht.

Da die Führungskräfte oft aus den eigenen Reihen kommen gibt es enge persönliche Beziehungen zu den Mitarbeitern. ("Ich drück da mal ein Auge zu!"). Wir haben in Callcentern ein Mitarbeiterklientel, dass den Lebensmittelpunkt nicht unbedingt in der Arbeit sieht.

Wie können wir mit diesen Rahmenbedingungen führen und motivieren?

Wir brauchen einen sehr engen Handlungsspielraum für den Mitarbeiter der

1. klar definiert ist,
2. der für alle Mitarbeiter genau identisch ist
3. Es muss klar sein, was passiert wenn dieser Korridor verlassen wird: sowohl was Sanktionen als auch was Incentivierungen anbelangt

Die Führungsinstrumente müssen festgelegt werden: Silents, Coachings, Webinare Beurteilungsgespräche....

Eskalationsstufen werden klar definiert und für den Mitarbeiter transparent gemacht und konsequent eingehalten.

Ein Personalentwicklungsprogramm für Führungskräften aus den eigenen Reihen macht Sinn um potentielle Führungskräfte auf die neuen Aufgaben vorzubereiten.

Die Mitarbeiter werden ebenfalls weitergebildet und dies wenn möglich mit minimalem Führungspersonaleinsatz..

Jeder Mitarbeiter erfährt gesteuert in regelmäßigen Abständen Qualitätsmaßnahmen

Um all diese Qualitätsmaßnahmen konsequent und systematisch umzusetzen, haben wir unsere QMS Datenbank ins Leben gerufen.

Referent

Roland Rüger, Geschäftsführer SympaTel Telemarketing AG
Roland Rüger war in einem internationalen Versandhandelsunternehmen als



Leiter Telefonmarketing tätig, bevor er 2010 zur SympaTel AG in Karlsruhe wechselte. Hier leitet er den Standort Karlsruhe im operativen Bereich und ist seit März 2012 als Geschäftsführer für das Unternehmen tätig. Zusammen mit dem Geschäftsführer des Schwesterunternehmens CWB-IT sind so viele Lösungen aus der Praxis für die Praxis entstanden.

Unternehmen



Thema M2

Neue Kräfte freisetzen – Qualität und Performance durch Workflow-Optimierung

Inhalt

Der Agent von heute soll sich sicher in den neuen Medien bewegen, umfassend und fallabschließend beraten, sich an die Vorgaben und Entscheidungsspielräume des Auftraggebers halten, Salespotenziale erkennen und nutzen – und dabei freundlich und effizient agieren. Diese Komplexität bringt viele Mitarbeiter an den Rand der Belastbarkeit. Die Folgen: sinkende Motivation, steigende Fluktuation, unzureichende Performance. Als ein erfolgreicher und praktikabler Lösungsansatz hat sich die Konzentration auf optimale Workflows erwiesen. Die Mitarbeiter werden sozusagen durch den Serviceprozess geleitet – prozessorientiert ausgebildet und entsprechend technisch unterstützt. Im Ergebnis setzt Komplexitätsreduktion neue Kräfte frei: Für den kundenorientierten und effektiven Dialog mit dem Kommunikationspartner. Der Vortrag zeigt anhand von Fallbeispielen die positiven Auswirkungen dieses Vorgehens in der Praxis.

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 M3 **Das Change- und Coaching Programm der Allianz Kundenbetreuung „...nur die 10 zählt“ - mit Kompetenz und Emotion Kunden begeistern**

Inhalt

- Die Erkenntnis: fachliche Kompetenz und Freundlichkeit reichen nicht, um Kunden für die Weiterempfehlung zu gewinnen
- Neue Lernziele im Servicetraining: Empathie (und Distanz) und Selbststeuerung der Gefühle
- Das Ziel: es den Mitarbeitern leicht machen, emotionale Kundenbindung in den alltäglichen Kontakten zu schaffen
- Die Umsetzung: Wie Change Agents und Coaches eine neue, entspannte (Gesprächs-)Kultur nachhaltig gemeinsam mit den Mitarbeitern gestalten

Referent Sybille Winter



Frau Winter ist seit Oktober 2008 Abteilungsleiterin in der Kundenbetreuung bei der Allianz Deutschland AG und für den Bereich Krankenversicherung, Bereich Nord am Standort Leipzig zuständig. Davor baute sie den IT Benutzerservice für Anwender im Versicherungsinendienst auf. Ihre Erfahrung in der Anwendungsbetreuung gewann die ehemalige Lehrerin während neun Jahren als IT Trainerin bei der Allianz Gesellschaft für Informationstechnologie und – Service im Bereich Anwenderunterstützung im Innendienst und Benutzer-Hotline für den Außendienst. In dieser Zeit war sie in München, Berlin und Leipzig als Teamleiter angestellt. Insbesondere das Thema „Mitarbeiter – und Führungskräfte Motivation und Engagement“ ist kontinuierlich ein Schwerpunkt in ihrer Projektarbeit. So hat sie auch das Trainings- und Change Programm „Nur die 10 zählt – mit Emotion und Kompetenz“ von Anfang an mit aufgesetzt und als verantwortliche Abteilungsleiterin begleitet.

Unternehmen



Thema M4 **Cross Selling in 60 Sekunden - Wie Mitarbeiter echten Bedarf entdecken und in 60 Sekunden zur Abschlussfrage kommen.**

Inhalt

Wie Mitarbeiter echten Bedarf entdecken und in 60 Sekunden zur Abschlussfrage kommen. Mitarbeiter sollen Zusatzverkäufe generieren. Also werden mächtige Softwaretools eingesetzt, um Produktempfehlungen auszusprechen. Mitarbeiter im Inbound können Absagen aber schwerer ertragen und Cross Selling schläft nach und nach ein. Einfacher und erfolgreicher ist es Bedarfe anzusprechen und schnell zum Abschluss zu führen. Die Herausforderung ist es Misserfolge zu vermeiden. Das wird in dem Workshop anhand von Fällen live mit den Teilnehmer erarbeitet.

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 O1

Datenschutz 2013 - Monitoring, Outsourcing, Permission Outbound, - Contactcenter unter Druck!

Inhalt

Contact Center spüren den immer stärker wachsenden Druck, sich gegen Gesetzesverstöße aus dem BDSG oder UWG aktuell und präventiv zu wappnen.
Welche Daten, darf ich aus dem Social Media im Kontakt verwenden und welche Daten darf ich speichern und nutzen?
Zugleich lodern mit dem neuen Beschäftigtendatenschutz sowie im Outbound nach dem Ende der Übergangsregelung im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zum 31.08.2012 beim Permission Marketing in vielen Contact Centern noch risikoreiche Brandherde, die identifiziert und eliminiert werden müssen.
Bernd Fuhlert, Vorstand des Düsseldorfer Compliance-Providers DATATREE AG, erklärt die Probleme und zeigt die Lösungsansätze auf.

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 O2

maßgeschneiderte Technik rund um den Telefonservice – Best Practices von den Top 5 Versicherungen 2012

Inhalt

Das DISQ hat in seiner aktuellen Umfrage zur Servicequalität der deutschen Versicherer die führenden Positionen der Barmenia und des Münchener Vereins bestätigt – beides authentische ACHAT Nutzer. Einige Best Practices aus dem Kundenservice der Versicherungsbranche:

- Intelligente, flächendeckende Vernetzung mit regionalen Rufnummern im ISDN – auch ein Beitrag zu „kostenfreien Warteschleife“.
- Optimale, gerechte Auslastung der Sachbearbeiter durch dynamisches inbound / outbound Call Blending.
- Automatische Absicherung von Servicelevels.
- Unterstützung komplexer Geschäftsprozesse – die Fachanwendung steuert die Verfügbarkeit der Bearbeiter.

Referent



Klaus-J. Zschaage

Klaus-J. Zschaage – Vorstand der authensis AG, München - ist seit 1992 in der Callcenter-Branche aktiv und hat mit dem authensis Team eine Vielzahl von Kommunikationslösungen bei renommierten Unternehmen maßgeblich mitgestaltet. Aufgrund seiner langjährigen, branchenübergreifenden Tätigkeit und Erfahrung ist er ein geschätzter Gesprächspartner, wenn es um die automatische Unterstützung von individuellen Geschäftsprozessen mit Kommunikationsfunktionen geht.

Außerhalb der authensis engagiert er sich vor allem im CCN e.V., dem Contact Center Network.

Unternehmen



Thema O3

Die Zukunft im Service - Trends, Entwicklungen und Prognosen

Inhalt

Der Service der Zukunft folgt dem Wandel in den Konsum- und Nutzungsgewohnheiten der Kunden. Er paßt sich dynamisch und flexibel den Bedürfnissen an und stellt dabei den Mensch in den Mittelpunkt. Intelligente Servicelösungen, die individuell und persönlich skalierbar sind, schaffen die Voraussetzungen für eine verbesserte Zeit- und Ergebnisökonomie und sorgen so für ein Mehr an Lebensqualität. Wie wirken sich neue Trends und Entwicklungen auf das Serviceangebot von Unternehmen aus?

- Servicewandel: Neue Märkte, neue Kunden
- Servicestrategien: Marketing, aktiv und Vertrieb, sozial
- Servicekonzepte: Innovativ, designed und dann noch Marke
- Serviceangebote: Smart, mobil, sozial und grün bestimmt die Nachfrage
- Serviceentwicklung: Gemeinsam für Werte und Nachhaltigkeit

[Mehr ...](#)

Referent



Dirk Zimmermann

Dirk Zimmermann ist einer der führenden Service-Forscher in Deutschland. Er hat im Rahmen seiner Forschung zahlreiche Studien, Umfragen und Fachbeiträge veröffentlicht und ist zudem Autor verschiedener Bücher und eBooks. Seit über 10 Jahren berät er Unternehmer, Führungskräfte in DAX-Unternehmen wie KMU in allen Fragen einer zukunftsfähigen Serviceentwicklung und kundengerechten Kommunikationsgestaltung.

Unternehmen



Thema O4

Best Practices für den Kundenservice

Inhalt

Customer Experience Management, Social Media, Guided Support - Schlagwörter, die in aller Munde sind. Doch was sind die tatsächlichen Herausforderungen des Kundenservice? Wie können wir die Service Organisation nachhaltig weiterentwickeln und das ganze Unternehmen hin zu mehr Kundenorientierung transformieren? Das Referat zeigt anhand von erfolgreich umgesetzten Praxisbeispielen aus verschiedenen Branchen, wie der Kundenservice der Zukunft Realität werden kann.

Zentrale Fragestellungen:

- Wie können wir den Kundenservice strategisch positionieren?
- Wie können wir operationelle Exzellenz erreichen?
- Woran soll die Service Organisation gemessen werden?
- Wie können neue Kanäle wie Social Media erfolgreich in den Service integriert werden?
- Wie können Service Organisationen von Ihren Kunden lernen?
- Welche innovativen Business Modelle gibt es im Kundenservice der Zukunft?
- Wie gehen wir bei Effizienz- und Qualitätssteigerungsprogrammen vor? Welche innovativen Tools und Methoden können wir dafür nutzen?

Referent



Tom Buser

Tom Buser, Geschäftsführer YukonDaylight AG – Business Architects, Basel. Tom Buser ist Experte für CRM und Customer Service. Er war jahrelang CEO eines IT Dienstleisters und ist Mitbegründer des Swiss CRM Forums sowie des YukonDaylight Customer Service Summit. Tom Buser ist Betriebswirtschaftler und Autor bekannter Fachbücher. Er arbeitet als Berater für namhafte Kunden wie HP, Helsana, Touring Club Schweiz, Swisscom, UBS und der Messe Schweiz für die er erfolgreich Projekte umsetzt.

Unternehmen

Thema Q1

Just do it! – Business Intelligence: nachhaltige Sicherung von Qualität und Produktivität

Inhalt

Für jedes Unternehmen stellt die richtige Ableitung erhobener Kennzahlen von Qualität und Produktivität eine Herausforderung dar. Dabei ist es wichtig

folgende Bereich zu beachten:

- Kennzahlen für Qualität und Produktivität in Realtime?
Notwendigkeit für das Management und die Mitarbeiter!
- Auswirkungen von Qualität auf Produktivität messen: Wirkt sich Qualität auf Produktivitätskennzahlen im Contact Center aus? (Erfahrung aus der Praxis)
- Ableitung von Maßnahmen aus bestehenden Kennzahlen.
- Schnelle Eingriffe auf das Tagesgeschäft aus Produktivitäts- und Qualitätssicht auf Basis beispielhafter dedizierter Maßnahmen.

Um so eine fundamentale Basis zu schaffen, welche die unternehmenswichtigen Entscheidungen über weitere Geschäftsprozesse erleichtern.

Referent



Unternehmen

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.



Thema Q2

Inhalt

„Ich schaff's“ – PDCA heiratet Systemische Intervention

Zum Thema „Qualitätsmessungen im Contact Center“ möchten Sie zukünftig Aussagen Ihrer Mitarbeiter hören wie:

„ Ich hätte nie gedacht, dass Qualität so viel Spaß machen kann.“ oder
„ Ich freue mich nun richtig auf meine nächste Bewertung.“ und
„Jetzt sehe ich endlich einen Nutzen für mich im `Silent Listening` .“?

Dann ist der Vortrag „PDCA heiratet systemische Intervention“ genau das Richtige für Sie.

Bei diesem Ansatz aus der Praxis für die Praxis bekommen Sie eine Schritt-für Schritt Anleitung wie Sie

- mit Regelkreisen für Mitarbeiter-Selbstbewertungen Qualitätsmessungen durchführen
- mit ressourcenorientiertem Arbeiten den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang setzen und

- einen Keimling für „Servicequalität“ bei ihren Mitarbeitern setzen, der bei entsprechender Pflege zu gesteigerter Motivation und Kundenzufriedenheit erblüht.

Ein Konzept, welches Sie schon morgen auch in Ihrem Unternehmen umsetzen und davon profitieren können.

Referent



Sabrina Link

Sabrina Link, 1980 geboren, ist seit über 10 Jahren in der Contact-Center Branche tätig.

Die studierte Germanistin setzte dabei nicht nur die Mitarbeiter- und Vorgesetztenbrille auf, sondern rückte nach ihrer Ausbildung zum Qualitätscoach für Servicequalität die Kundensicht in den Fokus ihrer Tätigkeiten.

Seit 2010 verantwortet sie in ihrer Funktion als Qualitätsmanagerin eines namhaften Unternehmens der deutschen Mobilfunkbranche die Qualitätsmessungen des Premiumkundensegmentes.

Den Mittelpunkt Ihrer Arbeit legt sie dabei immer wieder auf innovative und außergewöhnliche Ideen zur Verbesserung der Servicequalität.

Dadurch gelingt es ihr nicht nur die Kundenzufriedenheit zu steigern, sondern auch bei Mitarbeitern den Funken für (Service)-qualität überspringen zu lassen.

Thema Q3

Qualitätsmessung – Alles was Recht ist

Inhalt

Nur mit motivierten und gut qualifizierten Mitarbeitern kann ein Call-Center wirklich erfolgreich sein. Eine regelmäßige Messung der Arbeitsqualität ist daher wichtig, um schlechte Arbeitsleistungen verbessern und gute belohnen zu können. Jedoch muss der Arbeitgeber seine rechtlichen Ansprüche und Grenzen bei der Qualitätsmessung genau kennen, um diese wirksam als Mittel zur Mitarbeitermotivation einsetzen zu können.

Ute Spiegel wird anhand zahlreicher Beispielfälle aus der Praxis einen Überblick über die rechtlichen Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätsmessung geben. Schwerpunkte sind folgende Bereiche:

- Gestaltung des Arbeitsvertrages
- Wirksame Maßnahmen zur Qualitätsmessung
- Wirksame Maßnahmen zur Qualitätssteigerung
- Mitbestimmung des Betriebsrats

Ute Spiegel

Referent



Ute Spiegel ist Rechtsanwältin und Partnerin bei der Sozietät FRANZ Rechtsanwälte, Düsseldorf. Sie ist seit 12 Jahren als Fachanwältin für Arbeitsrecht tätig.

Frau Spiegel berät nationale und internationale Unternehmen in allen Bereichen des individuellen und kollektiven Arbeitsrechts. Hier unterstützt sie laufend die Geschäftsführung/Personalabteilung vieler Unternehmen und Konzerne in allen anfallenden Fragen des Arbeitsrechts. Schwerpunkte ihrer Tätigkeit liegen in der Vorbereitung und Durchführung von Unternehmensreorganisationen mit Rationalisierungs- und Outsourcingmaßnahmen sowie von Massenentlassungen und in der arbeitsrechtlichen Betreuung von Transaktionen. Frau Spiegel hat ein

Jahr lang in den USA gelebt und gearbeitet.

Unternehmen

FRANZ
RECHTSANWÄLTE

Thema Q4

Service-Qualität ganzheitlich messen

Inhalt

Welche Dienstleistungsgüte erhalte ich für mein (eingesetztes) Geld? Welche Aspekte der Dienstleistungserbringung funktionieren gut? An welchen Stellschrauben kann/sollte gedreht werden? Welche Instrumente und Methoden können zur Evaluation eingesetzt werden? Der Referent wird auf Basis eines kurzen Rollenspiels gemeinsam mit den anwesenden Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein Messkonzept entwickeln und eine gemeinsame Einschätzung zur Dienstleistungsgüte im Rollenspiel ableiten. Lernerfahrungen aus Beratungsprojekten runden das Bild ab.

Referent



Heiko Lewandowski-Rothe 

Mit Kundenservice-Prozessen und –Organisationen setzt sich der Betriebswirt Heiko Lewandowski-Rothe seit dem Jahr 2000 sehr intensiv auseinander. In allen Positionen des modernen Kundenservices, vom Customer-Service-Agent, über Führungspositionen im Dienstleistungsgeschäft, bis hin zum Consultant für Qualitätsmanagement konnte Herr Lewandowski-Rothe seine Kompetenz unter Beweis stellen. Von 2008-2011 verantwortete er die Stabstelle Projektmanagement bei einem führenden deutschen eCommerce-Unternehmen bevor er zu eisq stieß.

Unternehmen

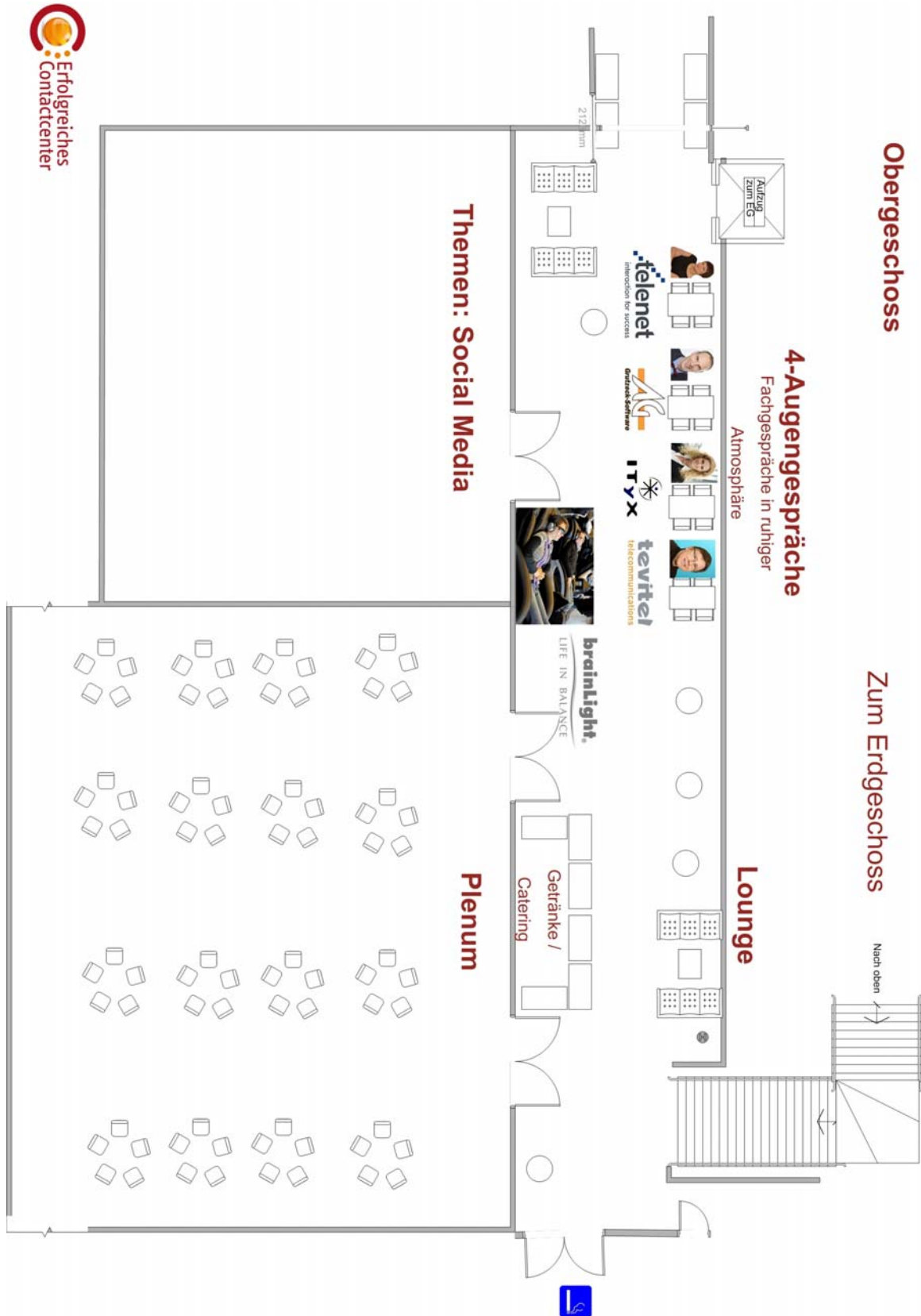


6 Zur Orientierung – der Lageplan vor Ort

Erdgeschoss

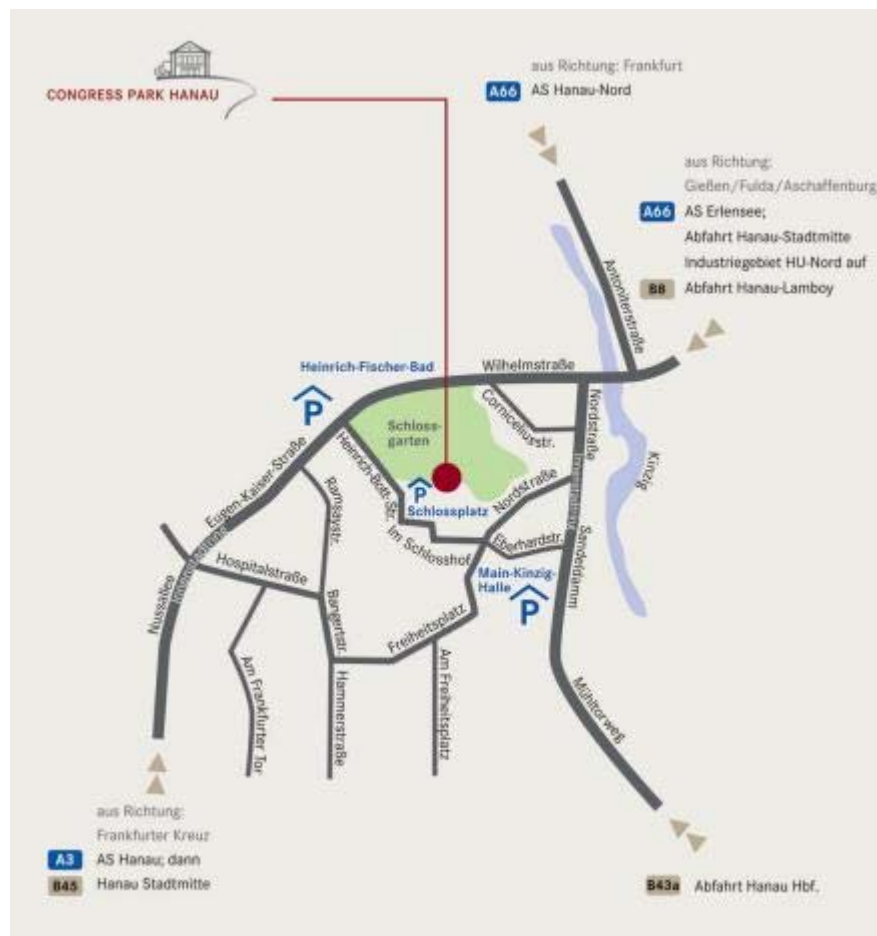


Obergeschoss:



6.1 Anreise - So kommen Sie gut an ...

Congress Park Hanau
Schloßplatz 1
63450 Hanau



Anfahrt Congress Park Hanau mit eigenem PKW:

- **Anfahrtsbeschreibung A 66, AS Hanau -Nord**
 - auf der Bruchköbeler Landstraße Richtung Innenstadt
 - links in die Straße „Hanauer-Vorstadt“, links in die „Eugen-Kaiser-Straße“
 - rechts in die „Heinrich-Bott-Straße“ bis zum „Schloßplatz“
 - linkerhand erscheint der Congress Park Hanau
- **Anfahrtsbeschreibung über die A3:**
 - B45 Richtung Hanau
 - B45 durch Hanau-Steinheim folgen: „Westerburgstraße“
 - nach „Steinheimerbrücke“ links in B45 „Steinheimer Tor“, Übergang in „Nussallee“
 - die „Nussallee“ geht über in die „Eugen-Kaiser-Straße“
 - rechts in die „Heinrich-Bott-Straße“ bis zum „Schloßplatz“
 - linkerhand erscheint der Congress Park Hanau
- **Anfahrtsbeschreibung: A45, Hanauer Kreuz**
 - auf die A66 Richtung Frankfurt
 - Anschlussstelle Erlensee / Hanau-Stadtmitte
 - rechts in die „Lamboystraße“

- links in die „Heinrich-Bott-Straße“ bis zum „Schlossplatz“
- linkerhand erscheint der Congress Park Hanau

- **Anfahrtsbeschreibung: A66 Erlensee, Hanau-Stadtmitte**

- B8 Richtung Hanau-Stadtmitte
- rechts in die „Lamboyastraße“
- links in die „Heinrich-Bott-Straße“ bis zum „Schlossplatz“
- linkerhand erscheint der Congress Park Hanau

Parkmöglichkeiten:

Im nahe gelegenen Parkhaus "Congress-Park" in der Eugen-Kaiser-Straße (Heinrich-Fischer-Bad) stehen den Besuchern 348 Parkplätze zur Verfügung. Die Tagesgebühr beträgt max. € 4,00. Sie erreichen den Congresspark zu Fuß in weniger als 5 Minuten.

Unter dem Congress-Park befindet sich direkt eine Tiefgarage. Die Tagesgebühr beträgt max. € 8,00.

Flughafen- und Bahnanbindung:

Zum Frankfurt Airport sind es vom Congress Park Hanau nur 34 km.

Hanau selbst verfügt über einen ICE-Haltepunkt der Deutschen Bahn. Der Hauptbahnhof befindet sich lediglich 5 km vom CPH entfernt. Wir werden einen Shuttleservice einrichten. Bitte informieren Sie uns mit der Fax-Antwort auf der letzten Seite, wenn Sie den kostenlosen Shuttleservice vom Hauptbahnhof zum Congresszentrum nutzen wollen.

Busverbindung:

Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen Sie den CPH mit den Stadtbuslinien 2, 7,8 (Haltestelle Nordstraße, Nähe Schlosspark) und 3 (Haltestelle Schlossplatz). Vom ca. 300m entfernten Freiheitsplatz bestehen regelmäßig und bis in die Nacht hinein Verbindungen in alle Hanauer Stadtteile sowie zum Hauptbahnhof (Linie2 und 7).

Es gibt einen kostenlosen Shuttle-Service von „Mr. Minibus“ vom Hauptbahnhof Hanau zum Congresspark und nach der Veranstaltung zurück. Die Fahrtzeit beträgt ca. 15 Minuten. Bitte teilen Sie uns vorab mit, ob Sie diesen Service in Anspruch nehmen wollen.

Hauptbahnhof => Congresspark Hanau	Congresspark Hanau => Hauptbahnhof
8:45 Uhr	17:00 Uhr
9:00 Uhr	

Den Shuttlebus von Mr. Minibus finden Sie links, wenn Sie aus dem Haupteingang des Bahnhofs treten und besitzt das Veranstaltungslogo.

Übernachtungsmöglichkeiten:

Wer noch keine Übernachtung bislang gebucht hat, empfehlen wir www.hotelgruppe-residence.de . Direkt daneben liegt das Hotel "Zum Riesen" (<http://www.hanauhotel.de/>).

Es gibt ein Stammhaus mit 4 Sternen und ein Juniorhaus mit 2 Sternen.

Wenn Sie im Hotel Residence Ltd. buchen, nennen Sie bitte das Stichwort "Veranstaltung Erfolgreiches-Contactcenter, Grutzeck-Software" und Sie erhalten einen Preis von € 65,00 für das EZ mit Frühstück.

Kontakt:

Hotel Residence Ltd. Telefon +49 (6181) 42878-0
 Frau Arnautovic Fax +49 (6181) 42878-200
 Krämerstr. 30-34 EMail info@hotelgruppe-residence.de
 63450 Hanau Internet www.hotelgruppe-residence.de

Hotel Zum Riesen Telefon +49 (6181) 250 250
 Frau Knof Fax +49 (6181) 250 259
 Heumarkt 8 EMail info@hanauhotel.de
 63450 Hanau Internet www.hanauhotel.de

Bereits am Vorabend treffen Sie Referenten, Lösungsanbieter und andere Teilnehmer, die bereits angereist sind, ab 19:30 Uhr im

Central Cafe & Australian Bar Telefon +49 (0700) 22200999
 Am Markt 21 b EMail info@central-hanau.de
 63450 Hanau Internet www.central-hanau.de

7 Zeitplan

7.1 Was ist für Sie zu tun?

Bis wann	Was	erledigt
Spätestens 02.11.2012	Abgabe Businessprofil	
Spätestens 02.11.2012	Abgabe Gesprächswunsch für 4 Augengespräche	
Spätestens 02.11.2012	Info über Teilnahme <ul style="list-style-type: none"> - Vorabendevent: Meet & Greet - Nutzung kostenloser Shuttlebus vom Hauptbahnhof Hanau zum Congresszentrum 	

7.2 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	Qualität	Organisation
11:00	Thema S1 Das Contactcenter im sozialen Netz – Interaktion braucht mehr als Monitoring	Thema M1 Führung im Contactcenter	Thema Q1 Just do it! – Business Intelligence: nachhaltige Sicherung von Qualität und Produktivität	Thema O1 Datenschutz 2013 - Monitoring, Outsourcing, Permission Outbound, - Contactcenter unter Druck!
11:45	Kaffeepause, Wechsel, Ausstellung			
12:00	Thema S2 Rechtssichere Social Media Kommunikation	Thema M2 Neue Kräfte freisetzen – Qualität und Performance durch Workflow-Optimierung	Thema Q2 „Ich schaff's“ – PDCA heiratet systemische Intervention	Thema O2 Maßgeschneiderte Technik rund um den Telefonservice – Best Practices von den Top 5 Versicherungen 2012
13:00	Mittagspause: Aktives Networking, Business Marktplatz			
14:00	Thema S3 Die Kraft der Empfehlung im Social Media: Implikationen für den Kundendialog	Thema M3 Das Change- und Coaching-Programm der Allianz Kundenbetreuung „...nur die 10 zählt“ - mit Kompetenz und Emotion Kunden begeistern	Thema Q3 Qualitätsmessung – Alles was Recht ist	Thema O3 Die Zukunft im Service - Trends, Entwicklungen und Prognosen
14:45	Kaffeepause, Wechsel, Ausstellung			
15:00	Thema S4 Vom Dialogcenter-Mitarbeiter zum Social-Media-Agenten	Thema M4 Cross Selling in 60 Sekunden - Wie Mitarbeiter echten Bedarf entdecken und in 60 Sekunden zur Abschlussfrage kommen.	Thema Q4 Service-Qualität ganzheitlich messen	Thema O4 Best Practices für den Kundenservice
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			

8 Fax-Antwort

Bitte bis 03.11.2012 faxen an: 0800 / 246 00 10 (Falls noch nicht geschehen)

Ja, ich möchte ein vorab terminiertes **4-Augen-Fachgespräch** zu folgenden Themen führen:

Thema:	interessiert mich:	Gar nicht	Neutral	Sehr	Investition geplant
ACD / Anrufverteilung					
Community / Verband					
E-Mail-Lösung					
Kostenlose Warteschlange					
Personaleinsatzplanung					
Sprachportale / Selfservice					
Beratung					
Dialer / CTI					
Headsets / Akustik					
Monitoring / Gesprächsaufzeichnung					
Personal-Training					
Telefonanlagen / VoIP					
CRM / Kampagnenmanagement					
Datenschutz / Compliance					
Personal-Recruitment					
Qualitätsmanagement					
Unified Communications					
Absender					
Firma					
Vor- / Nachname					

Bitte bis 02.11.2012 faxen an: 0800 / 246 00 10

Drum herum ...

Ich komme zum Vorabend-Get-Together ins Central Café

Ich nutze den kostenlosen Bus-Shuttle vom Hauptbahnhof Hanau zum Congresspark und nutze den Shuttle um

8:45 Uhr

9:00 Uhr

Absender	
Firma	
Vor- / Nachname	