



Veranstaltungsprogramm 13.06.2012 „Nur ein starkes Team kann erfolgreich sein“

- 12.30 – 13.00 Uhr** „Get Together“ mit kleinem Imbiss
- 13.00 – 13.15 Uhr** Begrüßung durch Call Center Club und Call Center Verband Deutschland e.V.
- 13.15 – 13.45 Uhr** Kurze Führung über das Areal und Eröffnungsspiel des Kicker-Turniers
- 13:50 – 14.20 Uhr** **Vorträge in Loge 1 und 2**
- Loge 1** „Kostenlose Warteschleife – Wie Sie Eigentore vermeiden“ -
Umsetzungsszenarien unter Berücksichtigung rechtlicher, technischer und wirtschaftlicher Aspekte
- Alexander Ditscheid, Leiter Recht & Regulierung und
Markus Stephan, Business Development der mr. next id GmbH
- Loge 2** „Qualitäts- und Prozessmanagement mit ASC“
- Thomas Tannhäuser, Director Sales der ASC telecom AG
- 14.25 – 14.55 Uhr** **Vorträge in Loge 1 und 2**
- Loge 1** „Believe in the Call Center“ - Vertrauen in Ihre Mitarbeiter, Arbeiten von
verschiedenen Standorten aus, die Vorteile neuer Technologien nutzen
- Andreas Häberlin, Key Account Manager der Plantronics GmbH
- Loge 2** „Social Media Analytics – Potenziale von Social Media erkennen,
bewerten und nutzen“
- Frank Litsch, Director Presales der Attensity Europe GmbH und
Sven Kayser, Senior Product Manager der Attensity Europe GmbH
- 15.00 – 15.30 Uhr** **Vorträge in Loge 1 und 2**
- Loge 1** „Quality-Management – Lösungen für ganzheitliches Qualitätsmanagement im
Contact Center“
- Karsten Krüger, Account Manager bei der 4Com GmbH & Co. KG
- Loge 2** „Design zeigt Wirkung: Wie jeder Lärm zur Ruhe kommt“
- Stefan Kaufmann, Abteilungsleiter Service Desk der BITMARCK TECHNIK GMBH und
Michael Stüve, Geschäftsführer der HCD Human CallCenter Design Planungs GmbH
- 15.30 – 16.30 Uhr** **Networking-Pause + Kicker-Turnier**

16.30 – 17.00 Uhr **Vorträge in Loge 1 und 2**

Loge 1 **„Der Social Media Manager“**

Sven Weisheit, Business Development Manager bei fiebig+team

Loge 2 **„Datenschutz im Kundendialog - ein Geben und Nehmen“**

Martin Balve, Management Berater der MediaanABS Deutschland GmbH

17.05 – 17.35 Uhr **Vorträge in Loge 1 und 2**

Loge 1 **„Workforce Management & Data Warehousing im Contact Center“**

Christian Ebbecke, Managing Partner Just Intelligence GmbH

Loge 2 **„Leistungsfähige Mitarbeiter und zufriedene Kunden“ - Die Wahl des geeigneten Arbeitsmittels**

Dirk Wolf, Sales Manager Contact Center der GN Netcom GmbH

17.40 – 18.10 Uhr **Vorträge in Loge 1 und 2**

Loge 1 **„Business Intelligent – Ballverarbeitung ist entscheidend“ - Dem Ansturm von Massendaten gerecht werden und diese nutzbringend aufbereiten**

Manfred Steinhart, Sales & Account Management der b.telligent GmbH & Co. KG

Loge 2 **„Kundendialog zur Prozessoptimierung im In- und Outbound am Beispiel des Referenzkunden Communicall GmbH“**

Peter Eichmüller, Geschäftsführender Gesellschafter der Communicall GmbH und Gerhard Förtsch, Geschäftsführer der TeleSys Kommunikationstechnik GmbH

18.15 – 18.45 Uhr **Vorträge in Loge 1 und Loge 2**

Loge 1 **Smart Communication Manager® - Kommunikation der Zukunft. **JETZT!****

Dr. Björn Sander, Technischer Leiter der HMI - Human Machine Intelligence GmbH

Loge 2 **„Kundenkommunikation ist wie Elf-Meter-Schießen – Jeder Schuss ein anderer Kommunikationskanal.“**

- **Spieltaktik - Multichannel im Contact Center**
- **Torwarttraining - Was braucht ein Contact Center heute**
- **Automation in der Abwehr – Kunden mit Maschinen bedienen**

Detlev Artelt, Geschäftsführer und CEO der aixvox GmbH

18.45 – 19.30 Uhr **Networking-Pause + Kicker-Turnier**

19.30 – 20.15 Uhr **Gemeinsames Abendessen (Stadion-Food)**

20.15 – 20.30 Uhr **Kicker-Finale**

20.30 – 23.00 Uhr **Public Viewing EM-Spiel Deutschland gegen Niederlande**

gegen 21.30 Uhr **Siegerehrung Kicker-Turnier in der Halbzeit des EM-Spiels**