

Review: So war das Callcenter Barcamp in Berlin

(von Walter Benedikt)

Veranstaltungen für die Servicecenter- und Callcenter-Branche gibt es mittlerweile viele. Mit dem Callcenter Barcamp ist im letzten Herbst noch ein neues Format hinzugekommen. Nach der erfolgreichen Premiere im September 2014 in Köln geht das Callcenter Barcamp 2015 in die nächste Runde. In Form einer Eventreihe sind sog. „Unkonferenzen“ in Berlin, Kassel und München geplant. Den Abschluss bildet die bereits etablierte Veranstaltung Erfolgreiches Contact Center in Hanau. Natürlich stellt sich die Frage: Braucht die Branche ein weiteres Veranstaltungsformat? Nach dem Test im vergangenen Jahr in Köln und nun mit dem Callcenter Barcamp in Berlin lässt sich die Frage eindeutig mit Ja beantworten.



Am 13. März trafen sich rund 50 Branchenexperten zum ersten Callcenter Barcamp im betahaus in Berlin. Schon die Auswahl der typischen Barcamp-Location macht den Unterschied zu anderen klassischen Konferenzen deutlich: Die unkonventionelle und kreative Atmosphäre überträgt sich schnell auf die Teilnehmer und befeuert den angestrebten Dialog über alle Hierarchieebenen hinweg.

Bereits bei der Sessionplanung, an der jeder Teilnehmer aktiv mitwirken kann, wird das Besondere des Prinzips Barcamp deutlich: Jeder kann Sessions vorschlagen und es gab mehr Vorschläge als geplant. Wie üblich bestimmten die Teilnehmer gemeinsam die Auswahl der Sessions und so mancher Vortragende musste sich ziemlich ins Zeug legen, damit seine Session auch wirklich zum Zuge kam. Und genau darin liegt der Reiz eines Barcamps. Das Spektrum reichte dann von Themen wie „Digitaler Wandel“ über „Intuition schulen - Die Geheimwaffe oder Unmöglichkeit“ bis zum „Applikationschaos für den Agenten“. In den zwölf Sessions, die letztendlich zum Zuge kamen, wurde dann auch reichlich und engagiert diskutiert. Viele der Sessions mündeten in einen regen Expertenaustausch und ermöglichten den Teilnehmern sehr unterschiedliche Blickwinkel auf die diskutierten Themen, was als besonders spannend und lehrreich erlebt wurde.

Gegen 16 Uhr mündete die Berliner Unkonferenz in die obligatorische Feedbackrunde. Zwar soll bei den nächsten Callcenter Barcamps in Kassel und München die Abstimmung der Sessions noch weiter verbessert werden, aber auch zukünftig soll es bei zwölf Sessions pro Veranstaltung bleiben. Die Mehrzahl der Teilnehmer zeigte sich mit der Veranstaltung rund herum zufrieden. Alles in allem zeigt sich auch nach dem Callcenter Barcamp in Berlin, dass das Format für die Branche einen sinnvollen Mehrwert bietet und den Teilnehmern neue und interessante Blickwinkel auf die Branchenthemen eröffnet.



Kommunikation 3.0 @ko3punkt0 · 13. März

Unser Fazit: Super spannend, gemeinsam haben wir #Callcenter und #Kundenservice nach vorne gedacht. #ccbc15

← ↻ 1 ★ 2 ...



Markus Grutzeck @Markus_Grutzeck · 13. März

Rückfahrt vom #Callcenter Barcamp in Berlin. Tolle Diskussion mit Praktikern und Experten #CCBC15

← ↻ ★ 5 ...



Merten @sven_merten · 13. März

Super #Barcamp mit super Themen. Für CC-Operative zu empfehlen! #ff #ccbc15 @ccvev @ContactCenterDe @wbenedikt @3cdialog @callcentercamp

← ↻ 2 ★ 5 ...



Call Center Service @Headsetspezial · 4 Std.

Tolles Event mit interessanten Beiträgen und Diskussionen und einer angenehmen Atmosphäre: So verging die Zeit wie im Fluge! Danke. #ccbc15

← ↻ ★ ...



mik603 @mik603 · 13. März

Vielen Dank für die interessanten Einblicke und Kontakte in die Callcenter Branche. Ich werde es nutzen #ccbc15 @cbollenbeck @JoelistderAAL

← ↻ ★ 3 ...