



CCV Regionaltreffen West (Nord) Nord am 26.04.2017

„Servicecenter im Wandel der Zeit: Chancen durch Mensch oder Technik?“

Auswertung Feedbackbögen

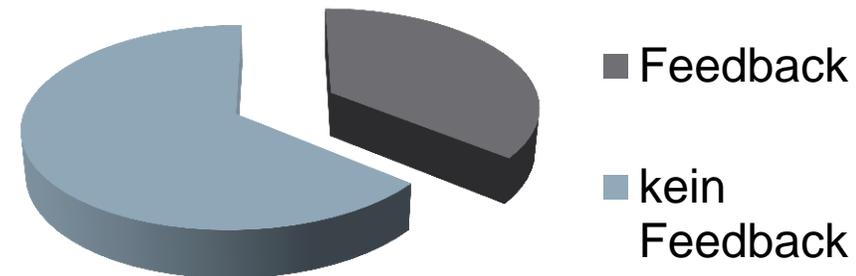


Allgemeines

Teilnehmer: 39

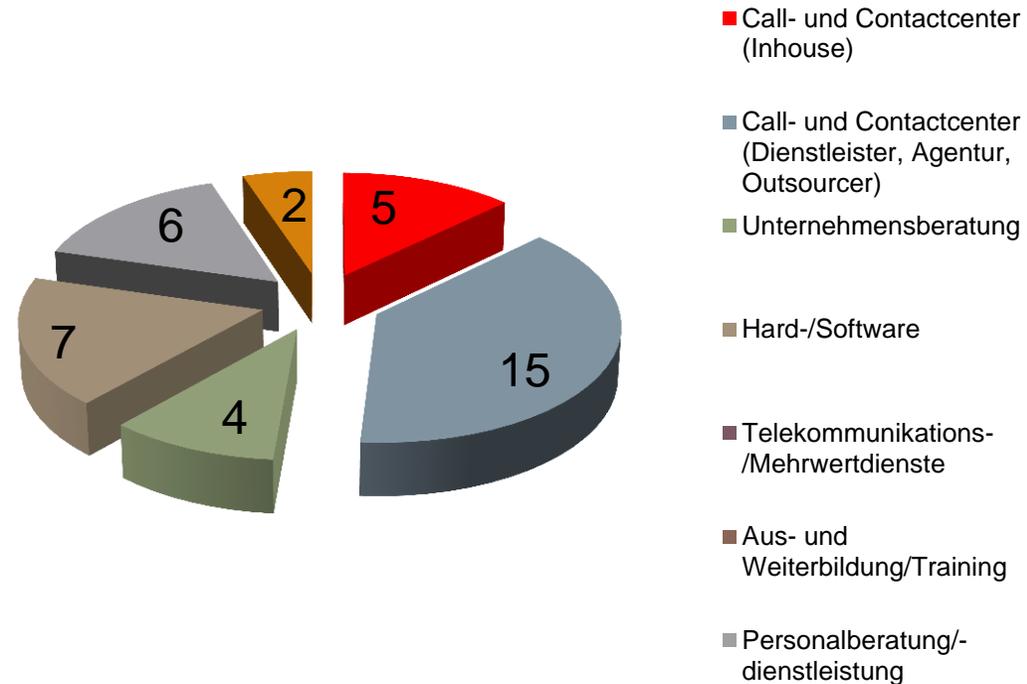
Ausgefüllte Feedbackbögen: 14

Feedbackquote 36%



Teilnehmerstruktur

Teilnehmer: 39
Callcenter: 20
Anteil CC: 51%

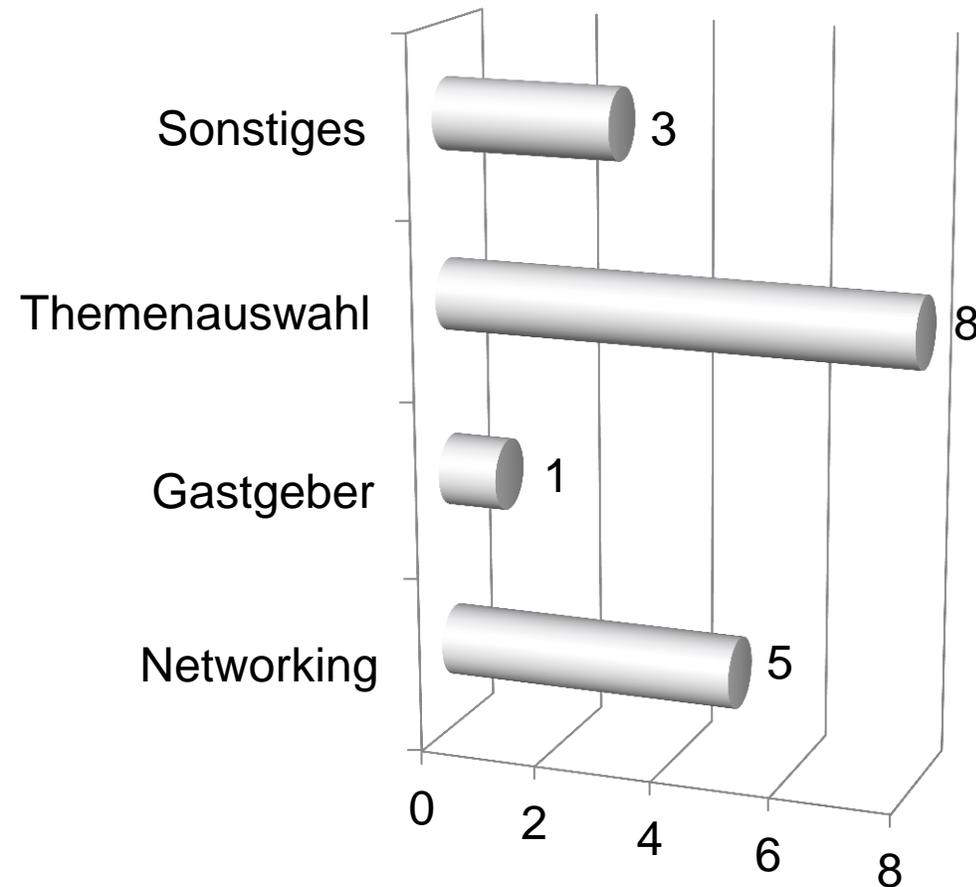


Teilnahmegründe

Warum haben Sie sich angemeldet?

Sonstiges:

- CCV-Mitglied
- Neumitglied
- Infos zur Callcenter Branche



Gesamtbeurteilung

Wurden ihre Erwartungen erfüllt?

Ja: 11 (alle!)

- bestens! Danke auch an Plantronics & Randstad

Wie beurteilen Sie das CCV Regionaltreffen insgesamt?

4,21 von 5 Punkten

Wie beurteilen Sie die Auswahl der Themen insgesamt?

4,21 von 5 Punkten

- Zu wenig Zeit für die Gehaltsstudie



Gesamtbeurteilung

Wie hilfreich fanden Sie die Neuigkeiten aus dem Verband?

4,00 von 5 Punkten (Durchschnitt Referenten 4,09)

Wie beurteilen Sie die Betreuung vor Ort?

4,93 (!!!) von 5 Punkten

- 
- sehr gut!; vielen Dank Frau Buchloh!



Referenten

Birgit Buchloh & Manuela Shannon Sedlmeier

4,29 Punkte

(Vorstellung des Gastgebers Randstad Callflex - Personal für Service Center)

Peter Beckschäfer

4,14 Punkte

(„Robotic Process Automation“)

- spannendes Zukunftsthema

Durchschnitt

4,09 Punkte

Markus Alpers

4,00 Punkte

(„Die große Contact Center Gehaltsstudie 2017 - ein Summary“)

Markus Bürgel

3,93 Punkte

(„Faktor Mensch: Rekrutierungskanal Arbeitnehmerüberlassung - Was ändert sich?“ (AÜG Reform))

- gerne ausführlicher, grade interessant für uns, da neues CC
- viel zu kurz!



Zukünftige Themen

- Welche Themen/Referenten wünschen Sie sich in der Zukunft?

- Mithören
- Digitalisierung / Kanäle (Chat, Whats app etc.)
- Compliance, Security
- Personalgewinnung, Telekommunikationstrends
- ich würde gern Kundenprojekte von ServiceOcean kurz vorstellen (DocMorris, Raiffeisen, Telekom, Helvetia) - Auslastung, Kundenzufriedenheit, Einsparungen etc.
- Kommunikationskanäle, Robotic/Chatbot/Automatisierung
- Digitaler Wandel - wann schlägt Kundennutzung alternativer Kanäle um? Wie kann damit umgegangen werden?



Zukünftige Gastgeber

- Können Sie sich vorstellen, selbst einmal Gastgeber eines CCV-Regionaltreffens zu sein?

- 
- Eventuell: Power Service GmbH - Jasmin Jalajel
 - Ja: ToSch Service + Vertrieb - Jenny Franzen/Tobias Schmitz; Jäger + Schmitter DIALOG - Eugen Kasper
 - Ja, ab 2018: iAdvize GmbH - Marcus Greven; ServiceOcean - Alexander Schagen



Fazit

CC-Quote mit 51% sehr hoch

4,93 Punkte – Bestnote für Gastgeber !!!

Themenauswahl Hauptgrund für Teilnahme

Neuigkeiten aus dem Verband mit 4,00 Punkten nahe am Referentenschnitt

Gute Gesamtbeurteilung mit 4,21 Punkten - Erwartungen aller Teilnehmer wurden erfüllt

Referentenbeurteilung mit 4,09 Punkten im Vergleich sehr gut, alle nah beieinander

Mehrere Teilnehmer boten sich als Gastgeber für kommende Regionaltreffen an

8 Interessenten-Unternehmen vor Ort – vier Wochen später daraus noch kein Neumitglied

