

Sehr geehrter Herr Gandolf,

21.07.2015

In der [vorigen Ausgabe](#) haben wir Ihnen Experten vorgestellt, die sich auf unserem Fachkongress im November mit dem Thema "Mensch" beschäftigen werden. Heute geht es weiter mit spannenden Vorträgen aus dem Themenbereich „Zukunft“: Multichannel, Digitalisierung, Wissensmanagement und mehr. Ich wünsche Ihnen anregende Impulse und freue mich auf den persönlichen Austausch mit Ihnen beim [Erfolgreichen Contactcenter 2015](#).

Ihr Markus Grutzeck

Multichannel - ja, aber nicht irgendwie! Synchronisierung der Online-Kundenservice-Kanäle

01



Termin: 3. November 2015 15:00 bis 15:45 Uhr
Referentin: Caroline Langer, iAdvize
Multichannel heißt nicht nur „viele Kanäle“ einzusetzen, sondern auch, diese an die Customer Journey anzupassen. Online ist es inzwischen problemlos möglich, das Verhalten der Webseitenbesucher zu analysieren. Auf Basis dieser Analyse können anschließend die Kanäle abgestimmt werden. Caroline Langer zeigt in ihrem Vortrag, was dabei zu beachten ist.



Drucken Vorlesen

weiter

Jetzt anmelden und 25% Rabatt sichern!

02

Ab sofort können Sie sich zu "Erfolgreiches Contactcenter" anmelden. Wenn Sie bis 31. August 2015 buchen, erhalten Sie einen Rabatt von 25% auf die Teilnahmegebühr. Und Sie bleiben trotzdem flexibel: Sie können die Anmeldung bis 1. Oktober 2015 kostenlos stornieren. Was will man mehr? [Hier geht's zur Anmeldung](#).



Drucken Vorlesen

weiter

Digitalisierung im Service Center: Einfach Anders Arbeiten.

03

01	Multichannel - ja, aber nicht irgendwie! Synchronisierung der Online-Kundenservice-Kanäle
02	Jetzt anmelden und 25% Rabatt sichern!
03	Digitalisierung im Service Center: Einfach Anders Arbeiten.
04	Digitaler Wandel: Was Service Center jetzt beachten sollten ...
05	Wissensmanagement in der Multichannelinteraktion - Wie gesicherte Informationen in alle Kanäle kommen
06	Studie: Herausforderungen 2015 im Contact Center
07	Externe Dienstleister richtig steuern

- MOBILE**
Optimiert anzeigen
- DARSTELLUNG**
Optimiert anzeigen
- DRUCKEN**
Newsletter drucken
- VORLESEN**
Newsletter vorlesen
- RSS Feed**
RSS Feed abonnieren
- PODCAST**
Podcast abonnieren

Ich war beeindruckt ...

... vom hohen Niveau der Vorträge. Organisatorisch und inhaltlich mittlerweile unter den Top Branchenevents. Bitte weiter so. (Oliver Noll)

Eine tolle Plattform ...

... zum Netzwerken mit Impulsen für das eigene Unternehmen. Absolut praxisnah und zum Mitgestalten. (Martina Lemke, Rabobank International)



Termin: 3. November 2015 14:00 bis 14:45 Uhr
Referent: Detlev Artelt, Aixvox
Arbeiten in der digitalen Welt erfordert ein Umdenken bei Mitarbeitern und Management. Detlev Artelt stellt in seinem Vortrag verschiedene Konzepte vor, wie Unternehmen dieses Umdenken fördern können. Aktuelle Themen sind u.a. der Kontrollverlust des Managements, Zielerreichung kontra feste Arbeitszeiten und Arbeiten in verteilten Teams an mehreren Standorten.



Drucken Vorlesen

weiter

Es war eine sehr ...

... gut organisierte Veranstaltung. Die einzelnen Themen waren toll ausgewählt. Bis nächstes Jahr! (Susan Aurich, APOLLO Vredestein)

Digitaler Wandel: Was Service Center jetzt beachten sollten ...

04



Termin: 3. November 2015 12:00 bis 12:45 Uhr
Referent: Andreas Klug, ITyX AG
E-Mail-Flut, Internet Self Service und mobile Service-Apps: Die Digitalisierung unseres Alltags schafft radikal veränderte Rahmenbedingungen in Call Center und Back Office. Denn viele klassische Service-Dienste der Gegenwart werden in Zukunft automatisiert erledigt. Andreas Klug wirft den Blick auf die Service-Ökonomie der Zukunft: Welche Services werden künftig automatisch erledigt? Und auf welche Schlüsseltechnologien sollten Service-Verantwortliche jetzt setzen?



Drucken Vorlesen

weiter

Wissensmanagement in der Multichannelinteraktion - Wie gesicherte Informationen in alle Kanäle kommen

05



Termin: Dienstag, 3. November 11:00 - 1:45 Uhr
Referent: Joel Eiglmeier, SABIO
Kunden kontaktieren heute den Support nicht nur per Telefon, sondern auch über Mails, Chats, Feedbackformulare oder soziale Medien. Doch wie kann sichergestellt werden, dass die Qualität der Informationen in allen Kommunikationskanälen stimmt? Joel Eiglmeier zeigt an praktischen Beispielen, welche Rolle das Wissensmanagement in der Multichannelinteraktion spielt.

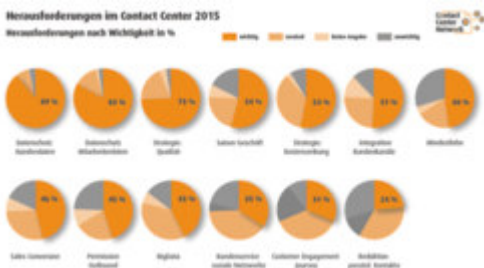


Drucken Vorlesen

weiter

Studie: Herausforderungen 2015 im Contact Center

06



Datenschutz, Big Data und Service-Qualität. Diese und andere Themen bewegen Entscheider in Contact- und Service-Centern. Das Contact-Center-Network e.V. hat mehr als 170 Führungskräfte aus der D-A-CH Region zu aktuellen Herausforderungen befragt. Die Ergebnisse dieser Studie können Sie [hier kostenlos herunterladen](#).



Drucken Vorlesen

[weiter](#)

Externe Dienstleister richtig steuern

07



Make or Buy? Vertriebs- oder Servicedienstleistungen können Sie selbst erbringen oder outsourcen. Arbeiten Sie mit einem externen Dienstleister zusammen, stellt sich die Frage, wie Sie diesen richtig steuern. Der Unternehmensberater Bernhard Gandolf räumt mit der Illusionen vom „bezahlten Diener“ auf und zeigt, worauf bei der Steuerung von Dienstleistern zu achten ist.



Drucken Vorlesen

[weiter](#)

Mit herzlichen Grüßen und den besten Wünschen aus der märchenhaften Geburtsstadt der Gebrüder Grimm: Hanau

Ihr Markus Grutzeck

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

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Fax: +49 (6181) 9701-66

Mail: Markus.Grutzeck@grutzeck.de

Web: www.erfolgreiches-ContactCenter.de
www.grutzeck.de

Twitter: www.twitter.com/ErfolgreichesCC

Facebook: www.facebook.com/ErfolgreichesCC

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Markus Grutzeck

Registergericht: Amtsgericht Hanau

Registernummer: HR 5323



Sie sind unter folgender Adresse eingetragen: bernhard.gandolf@eisq.eu

[Newsletter abbestellen](#) | [Profil bearbeiten](#)