



Veranstaltung im MesseTurm Frankfurt

Vertriebs- und
Servicesteigerung mit Sprach-
und Bildschirmaufzeichnung

Diskutieren Sie mit Experten aus der Praxis!

Gewinnen Sie einen Überblick über die
Möglichkeiten zur Vertriebssteigerung und
Effizienzverbesserung in Ihrem Contact Center:

- Vorstellung der Studienergebnisse und Grundsätzliches zum Thema Quality Monitoring-Systeme (QMS – Systeme zur Sprach- und Bildschirmaufzeichnung)
- „Lessons Learned“ – Erfahrungsberichte aus verschiedenen QMS-Projekten
- Umsetzungsbeispiele zur Steigerung von Vertrieb und Service
- Innovationen im QMS-Bereich
- Recht und Datenschutz

Ihre Gastgeber und Moderatoren:

Matthias Frede
Geschäftsführer

Gerald Unger
Partner

CC Management Consulting GmbH

Direkter Praxisbezug:

- Ulrich Belwe,
ERGO Direkt
Versicherungen

ERGO Direkt
Versicherungen

- Stefan Sporken,
Deutsche Telekom
AG

▪ **T** Deutsche
Telekom

- Gerald Schreiber,
defacto call center
GmbH

defacto. callcenter | dialog

Termin und Ort:

22. April 2010

MesseTurm
60308 Frankfurt

 **MANAGEMENT
CONSULTING®**

Melden Sie sich jetzt an! Telefon: +49 (0) 1803/40 88 88

Sie erhalten konkrete Handlungsempfehlungen zur Vertriebssteigerung und Effizienzoptimierung Ihrer Serviceorganisation von Branchenexperten.

Ihre Referenten und Experten aus Beratung und Praxis:



Ulrich Belwe

Ehem. Direktor Vertriebs- und Servicecenter - ERGO Direkt Versicherungen

Der Volljurist war bis Ende 2009 Leiter des Vertriebs- und Service Centers mit rund 500 Agenten bei Deutschlands meistgewähltem Direktversicherer und dadurch Sponsor des von CC Management Consulting durchgeführten Projekts zur Einführung von Sprach- und Bildschirmaufzeichnung. Zum 01.01.2010 wurde Herr Belwe in den Vorstand der Welivit AG, einer Tochter der ERGO Direkt Versicherungen, berufen.



Stefan Sporken

Projektleiter eBPM - Deutsche Telekom AG

Stefan Sporken war bei der Deutschen Telekom in verschiedenen Bereichen tätig (Vertrieb, Vertriebsunterstützung, Qualitätsmanagement). Seit 2007 beschäftigt er sich mit dem Thema eBPM (electronic Business Performance Management) und ist nun Projektleiter eBPM bei der Deutschen Telekom Kundenservice. Im Zuge dessen ist er mit der Einführung eines QMS-Systems betraut.



Gerald Schreiber

Geschäftsführer - defacto call center GmbH

Der geschäftsführende Gesellschafter der defacto call center-Gruppe ist ein engagierter Mitgestalter der Call Center-Branche. Der Marketing-Experte baute das Unternehmen mit den Kernkompetenzen Direktmarketing und Call Center an Standorten in Deutschland und der Türkei auf.



Thorsten Beck

Referent Recht - Deutscher Dialogmarketing Verband (DDV)

Der Rechtsanwalt leitet den Bereich Organisation und Entwicklung beim Deutschen Dialogmarketingverband, dem größten nationalen Zusammenschluss von Unternehmen der Dialogmarketingbranche in Europa und einer der Spitzenverbände der deutschen Kommunikationswirtschaft.



Matthias Frede

Geschäftsführer - CC Management Consulting GmbH

Der Diplom-Betriebswirt hat viele Jahre Erfahrungen im Kundenmanagement gesammelt, bevor er ein eigenes Unternehmen gründete. Er arbeitete in Führungspositionen im Customer Service bei großen Kommunikationsanbietern und führte bei namenhaften Unternehmensberatungen verschiedene Projekte erfolgreich durch. Zu seinen Spezialgebieten gehören Customer Management-Strategien, Vertriebs- und Marketing- sowie Prozess-/ Organisationsberatung.



Gerald Unger

Partner - CC Management Consulting GmbH

Gerald Unger verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung im Bereich Customer Care-Technologien, die anforderungsgerechte Konzeption von Contact Center-Plattformen und dem Beschaffungsmanagement. Seine besonderen Differenzierungsmerkmale im Bereich Quality Monitoring-Systeme sind, neben der Auswahl der Technologie, Datenschutz- und IT-Sicherheitskonzepte sowie die fundierte Unterstützung bei der Erstellung und Verhandlung von Betriebsvereinbarungen.

Veranstaltungsablauf:

Ab 9:30	Empfang Kaffee und Snacks	13:30	Praxisbeispiel II Umsetzung des Projektes eBPM – electronic Business Performance Management der DTAG <ul style="list-style-type: none"> Fachliche Anforderungen und Projektvorgehen Auswahlverfahren und Machbarkeitsstudie eBPM zur Steuerung der Inhouse Center und externen Dienstleister <p>Stefan Sporcken, Deutsche Telekom AG</p>
10.00	Begrüßung , Überblick über Inhalt und Ablauf der Veranstaltung, Abstimmung mit den Erwartungen der Teilnehmer Vorstellung der Studienergeb- nisse und Grundsätzliches zum Thema Sprach- und Bildschirm- aufzeichnung <ul style="list-style-type: none"> Kernergebnisse der Studie „Vertriebs- und Service- steigerung im Contact Center“ Voraussetzungen für die Einführung eines QMS Optimierungsmöglichkeiten mithilfe von QMS <p>Matthias Frede und Gerald Unger, CC Management Consulting GmbH</p>	14:30	Innovationen im QMS-Bereich Erfahrungen mit Sprach- und Bildschirmaufzeichnung <ul style="list-style-type: none"> Audioanalyse als innovative Ergänzung Anwendung in der Zusammenarbeit mit Auftraggebern <p>Gerald Schreiber, defacto call center</p>
11:30	Praxisbeispiel I „Lessons Learned“ – Erfahrungsbericht aus einem laufenden QMS-Projekt <ul style="list-style-type: none"> Aufgetretene Herausforde- rungen Lösungsansätze Projektvorgehen Beschreibung Status Quo <p>Ulrich Belwe, Ergo Direkt Versicherungen</p>	15:30	Kaffee- und Teepause
12:30	Gemeinsames Mittagessen	16:00	Raum für Ihre Fragen! Moderierte Diskussion Alle Experten stehen für Ihre individuellen Fragen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> Ulrich Belwe Stefan Sporcken Gerald Schreiber und zusätzlich <ul style="list-style-type: none"> Thorsten Beck Referent Recht beim Deutschen Dialogmarketing Verband DDV
		17:30	Voraussichtliches Ende der Veranstaltung



MANAGEMENT
CONSULTING®

**CC Management Consulting GmbH
Hauptstelle**

Hansaallee 159
40549 Düsseldorf

**CC Management Consulting GmbH
Zweigstelle Rhein/Main**

Hanauer Landstr. 19
63796 Kahl am Main

Tel.: +49 (0) 1803 / 40 88 88
Fax: +49 (0) 1803 / 40 99 99
kontakt@cc-management.de
www.cc-management.de





Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten:

- Sie möchten Informationen zum Thema Vertriebs- und Servicesteigerung im Contact Center erhalten.
- Sie interessieren sich für konkrete Praxiserfahrungen zum Einsatz von Sprach- und Bildschirmaufzeichnung.
- Sie suchen die Diskussion mit anderen Interessierten, um so neue Ansatzpunkte für Ihr Arbeitsgebiet zu finden.



Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen:

Wir wenden uns mit dieser Veranstaltung an Verantwortliche für Service und Vertrieb in Contact Centern von großen sowie mittelständischen Unternehmen aller Branchen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Außerdem haben Sie im Rahmen der Diskussion die ausführliche Möglichkeit, den Referenten und anwesenden Experten Ihre individuellen Fragen zu stellen.

Über CC Management Consulting GmbH:

CC Management Consulting GmbH berät und unterstützt Unternehmen, die ihre Kundenbeziehungen entwickeln, ihre Potenziale nutzen und ihre Stellung auf dem Markt verbessern wollen. Wir sind spezialisiert auf Customer Care Management und Dialogmarketing. Vertriebs- und Kundenbindungsmanagement vervollständigen unser Portfolio. Unsere Erfolge gründen auf langjähriger Berufserfahrung, unternehmerischem Denken und der Fähigkeit, neue Wege zu gehen sowie maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln.

Wenn Sie nach Lösungen und Wegen suchen,

- Ihre Kundenbeziehungen profitabel zu managen,
- Ihre Leistungen in Marketing und Vertrieb zu verbessern,
- Prozesse und Organisation effektiver zu gestalten und
- effiziente Strukturen in hoher Qualität zu etablieren,

dann sind Sie bei uns an der richtigen Adresse.

www.cc-management.de



So melden Sie sich an:

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden.

Telefon: +49 (0) 1803 / 40 88 88

Fax: +49 (0) 1803 / 40 99 99

E-Mail: expertenforum@cc-management.de

Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Fax-Antwortformular

an +49 (0) 1803 / 40 99 99

Ich nehme teil an der CC Management Consulting GmbH-Veranstaltung „Vertriebs- und Servicesteigerung im Contact Center mithilfe von Sprach- und Bildschirmaufzeichnung“ am Donnerstag, den **22. April 2010** im MesseTurm in 60308 **Frankfurt**.

Name, Vorname: _____

Position/Abteilung: _____

Unternehmen: _____

Straße, Hausnummer: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

Fax: _____

E-Mail: _____

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr für die eintägige Veranstaltung beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Dokumentation und der Studie „Vertriebs- und Servicesteigerung im Contact Center“ als gebundenen Exemplar 190,00€. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.



CC Management Consulting GmbH

Hansaallee 159

40549 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 1803 / 40 88 88

Fax: +49 (0) 1803 / 40 99 99

expertenforum@cc-management.de

www.cc-management.de