

# CCN 2019 - PROGRAMM

## **Besonderes Highlight – praxisnahe Vorträge:**

Kurze und wissensreiche Vorträge zu den Kernkompetenzen der CCN-Mitglieder. So lernen Sie unsere Mitglieder sowie Ihre zukünftigen Dienstleister und Lösungsanbieter persönlich kennen.

Wählen Sie hier ganz einfach Ihr Wunschthema und sichern sich einen der limitierten 12 Sitzplätze.

Hier ist unser Vortrags-Programm an den drei Messetagen für Sie



## Dienstag 19.02.2019

10:00 – 10:45 Uhr

**GRUTZECK SOFTWARE: Vertrieb 2.0 – wie der Kunde in Zukunft zu Ihnen kommt**

Das Spielfeld für die Gewinnung neuer Kunden wird immer enger. Die rechtlichen Rahmenbedingungen werden weiter verschärft. Responsequoten in der Kaltakquise sinken. Mitarbeiter schieben Frust.

Wie verändern Sie die Spielregeln so, dass Kunden zukünftig zu Ihnen kommen? Und wie erhalten Sie dafür noch Fördermittel?



Referent:  
Markus Grutzeck,  
Geschäftsführer

11:00 – 11:45 Uhr

**SCHACHT CONSULTING: Kundenservice der Zukunft - Wie „Tante Emma“ überlebt**

Die zukünftige „Tante Emma“ ist das „Contact Center of the Future“. Attikus A. Schacht zeigt auf, wie die Kundenschnittstellen Marketing, Vertrieb und Service immer stärker verschmelzen. Um den Dialog mit dem Kunden zentral führen zu können, werden in Zukunft die Abteilungen enger zusammenarbeiten und die richtigen Technologien müssen bereitgestellt werden. Wir zeigen Ihnen, was die zentralen Säulen einer kundenzentrierten Kommunikation sind.



Referent:  
Attikus A. Schacht,  
Geschäftsführer

12:00 – 12:45 Uhr

**PROCOCOM-BESTMANN: Wie richtige Akustik Mitarbeiter, Kunden und Auftraggeber begeistert**

Ruhe und Konzentration im Büro sind wichtige Erfolgsfaktoren und tragen zu einem guten Arbeitsklima und guten Ergebnissen bei. Denn das Konzentrationsvermögen sinkt unter Lärmeinfluss rapide, wenn Mitarbeiter sich anstrengen müssen, die störenden Geräusche aus dem Bewusstsein zu verdrängen.

Erfahren Sie, wie gute Akustiklösungen sich positiv auf Mitarbeiter, Auftraggeber und Unternehmen auswirken.



Referent:  
Hermann Titzas,  
Fachreferent

13:00 – 13:45 Uhr

**SYMPALOG: IVR 4.0 – Individuelle und intuitive Sprachdialogsysteme**

Leistungsfähige Spracherkennung erlaubt es, natürliche Dialoge zu gestalten. Dank Anbindung an CRM Systeme oder Omnichannel Plattformen, wird der Dialog intelligent und für den Anrufer zielführend. Künstliche Intelligenz und Einbindung von Internet-of-Things (IoT) ermöglichen, noch mehr Anfragen automatisiert zu bearbeiten.



Referent:  
Martin Schröder,  
Geschäftsführer

14:00 – 14:45 Uhr

**PROCOCOM-BESTMANN: Normen und Vorschriften für Objektmöbel im Sinne der Produktsicherheit**

In einer sich schnell wandelnden (Büro-)Arbeitswelt werden auch die Ansprüche und Notwendigkeiten für Möbel, die immer mehr von unterschiedlichen Menschen genutzt werden, vielfältiger. Bewegliches Mobiliar in Unternehmen oder Behörden ist auch Arbeitsmittel und muss Mindestanforderungen erfüllen – z.B. durch GS Zeichen und Co.



Referent:  
Ingo Bandurski,  
Fachkraft für Arbeitssicherheit,  
Brandschutzbeauftragter nach vfdB

15:00 – 15:45 Uhr

**AUTHENSIS: Smart Data aus dem Contact Center – schlanke Prozesse und exzellenter Service**

Im Kundenservice ist der Dialog zwischen Kunde und Mitarbeiter die einfachste Art zu kommunizieren – meist per Telefon, zunehmend auch per Chat. Gut geführt, hilft er dem Kunden und drückt ihm gegenüber Wertschätzung aus. Kundendialoge mit Mitarbeitern sind aber auch ein erheblicher Kostenfaktor. Wie kann Smart Data aus dem Contact Center einfache Ansätze liefern, um diese Belastung zu reduzieren?



Referent:  
Klaus-J. Zschaage,  
Vorstand

16:00 – 16:45 Uhr

### C.M.B.S.: Mythos Contact Center – Warum es 2025 keiner mehr braucht

Die drei D's Digitalisierung, Diversity und Demografie sind die Dimensionen, die auch auf Contact Center wirken. Es bedeutet neue Arten der Kommunikation, schnellere Anpassung sowie vielfältigere Leistungen. All dies braucht auf Kunden- wie auf Mitarbeiterseite neue Antworten zu Organisation, Führung und Selbstverständnis. Erfahren Sie, wie sich jemand in Zukunft noch für Sie entscheiden kann.



Referent:  
Manfred Stockmann,  
Inhaber

## Mittwoch 20.02.2019

10:00 – 10:45 Uhr

### GRUTZECK SOFTWARE: CRM erfolgreich einführen & Mitarbeiter begeistern

Viele CRM Projekte scheitern. Mitarbeiter sind frustriert. Dabei soll CRM Software Mitarbeiter unterstützen und Kunden begeistern? Welche Erfolgsfaktoren müssen Sie kennen, um CRM Lösungen erfolgreich einzuführen? Ein Workshop für Suchende und Frustrierte ...



Referent:  
Markus Grutzeck,  
Geschäftsführer

11:00 – 11:45 Uhr

### SCHACHT CONSULTING: Kundenservice der Zukunft - Wie „Tante Emma“ überlebt

Die zukünftige „Tante Emma“ ist das „Contact Center of the Future“. Attikus A. Schacht zeigt auf, wie die Kundenschnittstellen Marketing, Vertrieb und Service immer stärker verschmelzen. Um den Dialog mit dem Kunden zentral führen zu können, werden in Zukunft die Abteilungen enger zusammenarbeiten und die richtigen Technologien müssen bereitgestellt werden. Wir zeigen Ihnen, was die zentralen Säulen einer kundenzentrierten Kommunikation sind.



Referent:  
Attikus A. Schacht,  
Geschäftsführer

12:00 – 12:45 Uhr

### PROCOM-BESTMANN: Wie richtige Akustik Mitarbeiter, Kunden und Auftraggeber begeistert

Ruhe und Konzentration im Büro sind wichtige Erfolgsfaktoren und tragen zu einem guten Arbeitsklima und guten Ergebnissen bei. Denn das Konzentrationsvermögen sinkt unter Lärmeinfluss rapide, wenn Mitarbeiter sich anstrengen müssen, die störenden Geräusche aus dem Bewusstsein zu verdrängen. Erfahren Sie, wie gute Akustiklösungen sich positiv auf Mitarbeiter, Auftraggeber und Unternehmen auswirken.



Referent:  
Hermann Titzas,  
Fachreferent

13:00 – 13:45 Uhr

### SYMPALOG: VoiceBot zur Messung der Kundenzufriedenheit

Ein VoiceBot kann objektiv und kostengünstig die Kundenzufriedenheit bestimmen. Am Beispiel von Sympa-Survey zeigt das Webinar, wie der Anwender typische Fragen, z.B. zum Net Promoter Score, einfach konfigurieren kann. Die Verschriftung freier Antworten ist ebenfalls integriert. Ein optionales Hosting-Angebot erlaubt, ohne Vorabinvestitionen sofort zu starten.



Referent:  
Martin Schröder,  
Geschäftsführer

14:00 – 14:45 Uhr

### PROCOM-BESTMANN: Normen und Vorschriften für Objektmöbel im Sinne der Produktsicherheit

In einer sich schnell wandelnden (Büro-) Arbeitswelt werden auch die Ansprüche und Notwendigkeiten für Möbel, die immer mehr von unterschiedlichen Menschen genutzt werden, vielfältiger. Bewegliches Mobiliar in Unternehmen oder Behörden ist auch Arbeitsmittel und muss Mindestanforderungen erfüllen – z.B. durch GS Zeichen und Co.



Referent:  
Ingo Bandurski,  
Fachkraft für Arbeitssicherheit,  
Brandschutzbeauftragter nach vfdb

## Donnerstag 21.02.2019

10:00 – 10:45 Uhr

### GRUTZECK SOFTWARE: Chaos im Kontaktmanagement – Wie lässt sich die Datenqualität sichern

Daten-Chaos im Adressmanagement: Anschriften sind unvollständig. Unternehmen gibt es nicht mehr. Die Rechtsform hat sich geändert. Ein strukturiertes, zentrales Adressmanagement hilft dabei, die Datenqualität zu verbessern, Abläufe zu beschleunigen und den Datenschutz zu gewährleisten.

Im Workshop finden Sie Antworten auf die Fragen:

- Warum ist ein zentrales Adressmanagement notwendig?
- Welche Daten gehören ins Adressmanagement?
- Wie bleiben die Daten aktuell?
- Welche Tools gibt es?



Referent:  
Markus Grutzeck,  
Geschäftsführer

11:00 – 11:45 Uhr

### PROCOM-BESTMANN: Wie richtige Akustik Mitarbeiter, Kunden und Auftraggeber begeistert

Ruhe und Konzentration im Büro sind wichtige Erfolgsfaktoren und tragen zu einem guten Arbeitsklima und guten Ergebnissen bei. Denn das Konzentrationsvermögen sinkt unter Lärmeinfluss rapide, wenn Mitarbeiter sich anstrengen müssen, die störenden Geräusche aus dem Bewusstsein zu verdrängen.

Erfahren Sie, wie gute Akustiklösungen sich positiv auf Mitarbeiter, Auftraggeber und Unternehmen auswirken.



Referent:  
Hermann Titzas,  
Fachreferent

14:00 – 14:45 Uhr

### PROCOM-BESTMANN: Normen und Vorschriften für Objektmöbel im Sinne der Produktsicherheit

In einer sich schnell wandelnden (Büro-) Arbeitswelt werden auch die Ansprüche und Notwendigkeiten für Möbel, die immer mehr von unterschiedlichen Menschen genutzt werden, vielfältiger. Bewegliches Mobiliar in Unternehmen oder Behörden ist auch Arbeitsmittel und muss Mindestanforderungen erfüllen – z.B. durch GS Zeichen und Co.



Referent:  
Ingo Bandurski,  
Fachkraft für Arbeitssicherheit,  
Brandschutzbeauftragter nach vfdb

15:00 – 15:45 Uhr

### GRUTZECK SOFTWARE: Diese neuen Funktionen sollten Sie in AG-VIP kennen

Wir stellen Ihnen wichtige neue Funktionen in AG-VIP vor, die das Alltagsleben als Anwender und Führungskraft vereinfachen. Diskutieren Sie Ideen und bringen Sie Ihre Fragen mit.



Referent:  
Markus Grutzeck,  
Geschäftsführer