

Aus Sicht des Kunden denken – Customer Experience verbessern

# Digitaler Kundenservice

Mit exklusiven Praxisberichten, Übungen und Diskussionen!

Kundenschnittstellen digitalisieren – Effizienz steigern – Zufriedenheit erhöhen

## So gelingt die Kundeninteraktion über neue digitale Kommunikationskanäle:

- **Kundenschnittstellen digitalisieren:** Self Service, Communities, Live- und Video Chat implementieren
- **Segmentierung:** Touchpoints und Personas identifizieren und erfassen
- **Mobile first:** Der Kampf um den Platz auf dem Smartphone des Kunden
- **Digitalisierung und Vertrieb:** Vertriebsfolge und Effizienz durch Automatisierung steigern
- **Integration:** Online- und Offline-Instrumente gezielt miteinander verbinden
- **Change Management:** Konsequenzen für Mitarbeiter und Organisation
- **Der Kunde im Fokus:** Was tun, damit der Kunde die digitalen Touchpoints nutzt?
- **Chatbots und KI:** Welche Trends bringt die Zukunft?

Ihre Experten:



Andreas Klug  
ITyX AG



Matias M. Musmacher  
O'Donovan Consulting AG



Henning Ratjen  
comdirect bank AG



Thomas Thalmeier  
infiniT.cx GmbH

Begeisterte Teilnehmerstimmen:

„Sehr viele Anregungen. Intensiver Austausch mit Referenten und Teilnehmern!“

A. Bill, Leiter, kohlfarma GmbH

„Besonders ansprechend war der hohe Diskussionsanteil und die Praxisblicke!“

O. Weiß, Stadtwerke Osnabrück AG

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

7. und 8. November 2018 in Berlin

10. und 11. Dezember 2018 in Frankfurt/M.

28. und 29. Januar 2019 in München

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

  
**MANAGEMENTCIRCLE®**  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

## Digitale Kundenkommunikation: Was muss der Kundenservice heute leisten?



Ihre Seminarleiter:  
Andreas Klug, Chief Marketing Officer, **ITyX AG**, Köln  
Matias M. Musmacher, Managing Partner, **O'Donovan Consulting AG**, Bad Homburg



Empfang mit Kaffee und Tee,  
Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 Warm Up

- Wie die Digitalisierung die Service-Erlebnisse Ihrer Kunden beeinflusst ...

### 10.00 Welcome

- Vorstellung der Teilnehmer & Themen
- Abgleich der Erwartungen & Schwerpunkte

10.30 Kaffee- und Teepause

### 11.00 Customer Journey Management in Theorie & Praxis

- Touchpoints: Digitalisierung ist mehr als die Einführung neuer Channels
- Digitalisierung als Chance: Vereinfachung und Kundenbindung
- Zielgruppenmanagement: Welche Kunden sprechen Sie über welche Kanäle an?
- Die vier Fähigkeiten zum aktiven Management der Kundenreisen
- Zusammenführung von Online und Offline

12.30 Business Lunch

### 13.30 Ausgezeichnetes Kunden- und Kostenmanagement in einem!

- Der Kunde möchte alles, überall und jederzeit
- Alle Kanäle für alle Kundengruppen?
- Technik: Time to Market oder integrierte Lösungen?
- Digitalisierung und Vertrieb: Wie geht das zusammen?



Henning Ratjen  
Bereichsleiter Kundenmanagement,  
**comdirect bank AG**,  
Quickborn



### 14.45 Die Digitale Agenda

- Touchpoints: Digitalisierung ist mehr als die Einführung neuer Channels
- Digitalisierung als Chance: Vereinfachung und Kundenbindung

- Zielgruppenmanagement: Welche Kunden sprechen Sie über welche Kanäle an?
- Die vier Fähigkeiten zum aktiven Management der Kundenreisen
- Zusammenführung von Online und Offline

### 15.30 Touchpoint Ladengeschäft: die „Offlinewelt“

- Konsequenzen und Maßnahmen aus der Digitalen Transformation
- Neue Zeiten, neue Methoden
- Kleine und große Schritte: Konsequenzen für Mitarbeiter und Organisation

16.00 Kaffee- und Teepause

### 16.30 Touchpoint Website: die „Onlinewelt“

- Bedeutung
- One Company: Medienbrüche vermeiden
- Erfolgsfaktoren einer guten Website
- Wege in die Personalisierung und Priorisierung
- Communities und deren Nutzen
- SEO, Call2Action, Retarget, Content etc.

### 16.50 Touchpoint Mobile: Apps & Kundenbindung

- Bedeutung
- Braucht Ihr Unternehmen eine App?
- Der Kampf um einen Platz auf Smartphone Ihrer Kunden
- Die Digitalisierung der Kundenschnittstelle (C2B)

### 17.30 Tagesabschluss

- Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages
- Gelegenheit zur Diskussion Ihrer individuellen Fragen

### 17.45 Ende des ersten Seminartages und Get-together

#### Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern.

# Touchpoint Management: Digitale Kanäle erfolgreich implementieren

Ihre Seminarleiter:  
Andreas Klug  
Matias M. Musmacher

### 9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch die Seminarleiter
- Überleitung zum zweiten Seminartag

### 09.15 Touchpoint Self Service: Communities

- Call Deflection durch Peer to Peer Support
- Steigerung des User Engagement durch Gamification
- Strategische Verankerung
- Technologieüberblick und Integrationsszenarien

### 10.00 Touchpoint Chat

- Warum Live- und Video Chat immer wichtiger werden
- Was Sie bei der Einführung beachten sollten
- Vor- und Nachteile der beiden Kanäle
- Wie passen diese zu den vorhandenen Touchpoints?

### 10.30 Kaffee- und Teepause



### 11.00 Touchpoint Messenger: die „neue“ Welt?

- Bedeutung
- Mehr als nur Chat: Was bei Messaging potenziell alles dabei ist
- Marktüberblick zu Apple Business Chat, Facebook, WhatsApp, Bots
- Starten – aber wie?



Thomas Thalmeier  
Senior Business Consultant,  
infinIT.cx GmbH,  
München

### 11.45 Messenger-Dienste „auf dem heißen Stuhl“: Diskussion mit Referenten und Ihnen als Teilnehmern

Diskussion

- Wie sieht Ihre Messaging Strategie aus?
- WhatsApp mit meiner Bank?
- Ask the Expert: Hier können Sie all Ihre Fragen rund um das Thema Messaging diskutieren

### 12.15 Business Lunch

### 13.30 Touchpoint Chatbot: Virtual Customer Assistants

- Bedeutung: Sind Bots die neuen Apps?
- Künstliche Intelligenz: Wie viel Sprache versteht die Maschine?
- Was müssen Sie bei der Einführung beachten?
- Chatbots lebendig und robust gestaltet
- Mögliche Anwendungsgebiete von Bots

### 14.00 Change Management: Umgang mit Veränderung

- Disruption oder Konfusion? Unsicherheit als neue Qualität
- Neue Zeiten, neue Methoden
- Kleine und große Schritte: Konsequenzen für Mitarbeiter und Organisation

Diskussion

### 14.30 Austausch unter Fachkollegen

- Wie zeigt sich die Veränderung bei Ihnen?
- Gibt es in Ihrem Hause eine Digitale Agenda?
- Vor welchen konkreten Herausforderungen stehen Sie und Ihr Team?

### 15.00 Kaffee- und Teepause

### 15.30 Ihre Digitale Agenda entsteht

- Innovationstechniken
- Strukturierungstechniken
- Changemanagement
  - Best Practices aus anderen Unternehmen
  - Kommunikation
- KPIs

### 16.30 Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse
- Zeit für Ihre abschließenden Fragen

### ca. 16.45 Ende des Intensiv-Seminars

## Andreas Klug

ist Marketing Vorstand beim KI-Spezialisten **ITyX** und gilt als Evangelist für den Digitalen Wandel, mit dessen Ausprägungen er sich in Vortragsreihen, Fachzeitschriften und in Blogs regelmäßig auseinandersetzt. Er leitet den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ im Digitalverband Bitkom und ist Mitbegründer der i-Service Initiative.

## Matias M. Musmacher

konzentriert sich seit mehr als 18 Jahren auf die Lösung von Herausforderungen aus Vertrieb und Service mit innovativen technologischen Lösungen – seit 2008 als Managing Partner bei der **O'Donovan Consulting AG**. Aktuell unterstützt er seine Auftraggeber dabei, Strategien für eine kundenorientierte Unternehmensführung zu entwickeln und im Unternehmen umsetzen. „Unternehmen können am Markt gewinnen, wenn Sie es schaffen, Services in Abhängigkeit der jeweiligen Situation zu individualisieren, dass Kunden bleiben – am besten aus Bequemlichkeit, gerne auch aus Begeisterung.“ Er ist Co-Autor der Bücher „Innovationen im Kundenservice“, und „Business Process Outsourcing“.

## Henning Ratjen

Nachdem er über zehn Jahre das Risikocontrolling von international ausgerichteten Investmentfonds verantwortet und die Betreuung von Investmentkunden konzipiert und umgesetzt hatte, übernahm er im Jahr 2000 das Customer Care Center der **comdirect**, entwickelte Scorekarten für den Kreditbereich und baute das Geschäft mit Heavy-Tradern aus. Seit 2008 leitet er das Kundenmanagement der comdirect mit über 2,0 Mio Onlinekunden. Er steht für eine vielfach ausgezeichnete Kundenbetreuung, die als Benchmark gilt. Seine aktuellen Kernthemen sind die Transformation zum Omnikanal, die Automatisierung von Kundenkontakten und deren vertriebliche Ausrichtung.

## Thomas Thalmeier

berät seit 30 Jahren u.a. bei Genesys Unternehmen dabei, eine erfolgreiche Customer Experience zu etablieren. Bei **infinIT.cx GmbH** hat er sich leidenschaftlich dem Thema Digitales Engagement verschrieben und bringt konkrete Projekterfahrung mit, wie Sie den Sprung schaffen von klassischem Omnikanal über Live Chat zu disruptivem Messaging. Erfahren Sie, wie Sie mit Messaging wieder eine enge Kundenbindung schaffen, Mehrumsatz generieren, die Agenten begeistern und gleichzeitig Ihre Kosten in Griff bekommen.

## Ihr Management Circle-Servicepaket

- **Aus der Praxis:** Sie informieren sich aus erster Hand, wie Sie Ihren Kundenservice und Ihre Kundenkommunikation digital aufstellen.
- **Unterstützung für Ihren Arbeitsalltag:** Sie lernen durch einen konkreten Leitfaden und exklusive Praxisberichte, die theoretischen Inhalte in Ihren Arbeitsalltag zu übertragen.
- **Interaktive Atmosphäre:** Der Aufbau des Seminars ermöglicht eine intensive und praxisnahe Wissensvermittlung. Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Fragen direkt mit unseren Experten zu klären.

## Begeisterte Teilnehmerstimmen

- „*Thematisch am Puls der Zeit!*“
- „*Sehr praxisnah mit vielen Tipps für die konkrete Umsetzung!*“
- „*Eine gelungene und gut organisierte Veranstaltung!*“

### Bitte beachten Sie auch unsere Veranstaltung



21. Internationale Kongressmesse für innovativen Kundendialog



**Kongress** | 18. bis 21. Februar 2019 | Berlin, Germany

**Messe** | 19. bis 21. Februar 2019 | Berlin, Germany

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne

**Eberhard Bergmann**

Tel.: +49 6196 4722-800,

Fax: +49 6196 4722-888

E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

## Die neue Welt der digitalen Kundenkommunikation

Für den Kundenservice wird es immer schwieriger mit dem Kommunikationsverhalten der Kunden mitzuhalten. Denn die Interaktion über neue Kommunikationskanäle nimmt rasant zu – sei es über Facebook, Web, Chat, Apps oder E-Mail, um nur die wichtigsten zu nennen. Diese führen auch zu veränderten Erwartungen der Kunden: Sie fordern einen Service in Echtzeit, von überall und von allen Geräten aus.

Der Kundenservice ist somit mit völlig neuen Spielregeln konfrontiert. Wie sieht sie aus, die Zukunft der digitalen Kommunikation? Wie können Sie die Schnittstellen mit Ihren Kunden so digital und ohne Medienbrüche gestalten, dass Sie den hohen Erwartungen Ihrer Kunden gerecht werden? Wie können Sie On- und Offline-Kanäle erfolgreich miteinander verbinden und das massive Wachstum des mobilen Internets nutzen, um die Customer Experience zu verbessern?

Unsere Experten geben Ihnen in dem zweitägigen Intensiv-Seminar die Antworten.

## Die 7 wichtigsten digitalen Touchpoints im

### Überblick

1. Ladengeschäft: die „Offlinewelt“
2. Website: die „Onlinewelt“
3. Mobile: Apps & Kundenbindung
4. Self Service: Communities
5. Chat
6. Messenger: die „neue“ Welt?
7. Chatbot: Virtual Customer Assistants

Erfahren Sie, wie Sie diese Kanäle in Ihrem Unternehmen implementieren bzw. optimieren und hören Sie, wie Sie diese für Ihren Kundenservice gewinnbringend nutzen.

## Ihr doppeltes Praxis-Plus

- Hören Sie von **der comdirekt Bank**, wie sie durch Digitalisierung und Automatisierung der Kundenprozesse Effizienzgewinne erwirtschaftet.
- Erfahren Sie von unseren Experten, wie Sie die verschiedenen **Kunden-Touchpoints in Ihr Unternehmen implementieren und steuern**.

## Was Sie in diesem Seminar lernen

Sie erfahren, ...

- wie ein professioneller **Kundenservice mit und in digitalen Medien** funktioniert
- wie Sie Ihre Kunden kategorisieren und **Personas identifizieren**
- wie Sie den **Kunden** in all Ihren Prozessen **in den Fokus** stellen
- wie Sie wichtige **Kundenschnittstellen digitalisieren und automatisieren**
- welche **Kommunikationskanäle** für Sie **sinnvoll** sind
- wie Sie **digitale und nicht-digitale Kanäle** miteinander **verbinden**
- wie Sie Ihre **Kunden** dazu bringen, die **neuen Kanäle zu nutzen**
- wie Sie mit digitalen Touchpoints die **Customer Experience verbessern**
- welche **Kennzahlen für die Performancemessung** der einzelnen Kanäle geeignet sind
- wie Sie **Mitarbeiter** von Anfang an **einbinden**
- welche Technologietrends den **Kundenservice in den nächsten Jahren revolutionieren**

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.

*Nicole Wohnhaas*



**Nicole Wohnhaas**

Senior Kongressmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-695

E-Mail: nicole.wohnhaas@managementcircle.de

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

**So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!**

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Mandy Zunic**

Tel.: +49 6196 4722-635

E-Mail: mandy.zunic@managementcircle.de

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an Leiter und leitende Mitarbeiter der Bereiche **Kundenservice, Kundendialog, Kundenbindung, CRM, Kundenmanagement, Customer Care, Call- und Contact Center, E-Commerce, Marketing, IT/Web** und **Onlinemarketing, Kommunikation** und **Social Media** aus Unternehmen aller Branchen.

## ■ Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- ✓ Sie hören, wie wie ein professioneller **Kundenservice mit und in digitalen Medien** funktioniert.
- ✓ Sie lernen, wie Sie wichtige **Kundenschnittstellen digitalisieren** und **automatisieren**.
- ✓ Sie erfahren, wie Sie Ihre **Kunden** dazu bringen, die **neuen Kanäle zu nutzen**.

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

### 7. und 8. November 2018 in Berlin

Steigenberger Hotel Kanzleramt Berlin,  
Ella-Trebe-Straße 5, 10557 Berlin  
Tel.: +49 30 740743-990 Fax: +49 30 740743-999  
E-Mail: cro-berlin@steigenbergerhotelgroup.com

11-86106

### 10. und 11. Dezember 2018 in Frankfurt/M.

Mövenpick Hotel Frankfurt City,  
Den Haager Straße 5, 60327 Frankfurt/M.,  
Tel.: +49 69 788075-0 Fax: +49 69 788075-829  
E-Mail: hotel.frankfurt.city@moevenpick.com

12-86107

### 28. und 29. Januar 2019 in München

Sheraton München Arabellapark Hotel, Arabellastraße 5,  
81925 München, Tel.: +49 89 93001-6399 Fax: +49 89 93001-6837  
E-Mail: Reservierung.arabellapark@starwoodhotels.com

01-86108

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel unter Berufung auf Management Circle vor.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: [www.managementcircle.de/11-86106](http://www.managementcircle.de/11-86106)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

### Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier 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.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung. Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)