

Digitaler Kundenservice

Kundenschnittstellen digitalisieren – Effizienz steigern – Zufriedenheit erhöhen

Aus Sicht des Kunden denken – Customer Experience verbessern

- **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:** Vertriebserfolge und Effizienz durch Automatisierung steigern
- **Integration:** Online- und Offline-Instrumente gezielt miteinander verbinden
- **Der Kunde im Fokus:** Was tun, damit der Kunde die digitalen Touchpoints nutzt?
- **Chatbots und KI:** Welche Trends bringt die Zukunft?

Ihr Expertenteam



Henning Ratjen
comdirect bank AG



Andreas Klug
ITyX Solutions AG



Matias M. Musmacher
O'Donovan Consulting AG



Benjamin Gebauer
infinIT.cx GmbH

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ „*Top Gesamtüberblick über den Themenkomplex und gleichzeitig flexible ‚Deep Dives‘ in individuelle Themen und Problemstellungen der Teilnehmer.*“
T. Brückle, Geberit Vertriebs GmbH
- ✓ „*Meine Erwartungshaltungen wurden voll erfüllt.*“ M. Kruschwitz, Adolf Würth GmbH & Co. KG

Bitte wählen Sie Ihren Termin

19. und 20. November 2019 in Berlin

11. und 12. Dezember 2019 in Frankfurt/M.

20. und 21. Januar 2020 in München

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/11-87770

Digitale Kundenkommunikation: Was muss der Kundenservice heute leisten?



Ihr Seminarleiter

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 & Welcome

- Wie die Digitalisierung die Service-Erlebnisse Ihrer Kunden beeinflusst
- Vorstellung der Teilnehmer
- Vor welchen Herausforderungen stehen Sie im Kundenservice?

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
- Die vier Fähigkeiten zum aktiven Management der Kundenreisen
- Verbesserung der Customer Journey: Konkrete Ansätze zur Priorisierung und Umsetzung

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

- Handlungsfelder der digitalen Transformation
- Canvas für Ihre Unternehmenssituation
- Digitale Kundenkommunikation – die technische Infrastruktur
- Nicht nur die Touchpoints: digitale Dividenden gibt es auch in internen Projekten

15.30 Touchpoint Ladengeschäft: die „Offlinewelt“

- Bedeutung
- Location Based Services und das Geschäft
- Adapter zwischen Offline und Online

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
- FAQs und Self Services
- SEO, Call2Action, Retargeting, Content etc.

17.00 Touchpoint Mobile: Apps & Kundenbindung

- Bedeutung
- Braucht Ihr Unternehmen eine App?
- Der Kampf um einen Platz auf dem Smartphone Ihrer Kunden

17.30 Tagesabschluss

- Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages
- Diskussion und Klärung Ihrer individuellen Fragen

Ende des ersten Seminartages und
Get-together **ca. 17.45 Uhr**

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 den Referenten und den Teilnehmern!

Touchpoint Management: Digitale Kanäle erfolgreich implementieren



Ihr Seminarleiter
Andreas Klug, Vorstand, ITyX Solutions AG, Köln

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter und Überleitung zum zweiten Seminartag

9.15 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 Messaging: Die neue Art der Kommunikation?

- Was ist Messaging und warum ist Messaging anders?
- Marktüberblick zu Apple Business Chat, WhatsApp, Google RCS und Bots
- Erste Praxiserfahrungen mit WhatsApp im Kundenservice



Benjamin Gebauer
Head of Digital Business,
infinIT.cx GmbH,
München

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

- 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 die Organisation

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 und Zeit für Ihre abschließenden Fragen

Ende des Intensiv-Seminars **ca. 16.45 Uhr**

Benjamin Gebauer

ist Head of Digital Business Development bei der **infinIT.cx GmbH** – die Digitalisierung im Kundenservice ist sein Steckenpferd. Die neuen, künstlich intelligenten Chancen des Zusammenspiels von Mensch und Maschine faszinieren ihn. Benjamin Gebauer studierte Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Regensburg.

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.“ Matias M. Musmacher ist zudem 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 bank AG** mit über 2,5 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.

Trendcheck Kundenservice

Der Kundenservice befindet sich im Umbruch: Disruption, KI, Chatbots, anspruchsvollere Kunden und Personalmangel stellen Unternehmen vor neue Herausforderungen. In unserem Whitepaper haben wir für Sie die sieben Top-Themen zusammengefasst, die die Branche derzeit umtreiben:

- ✓ Wie überleben Sie die **Disruption** im Kundenservice?
- ✓ **Chatbots**: Wie zünden Sie die Digitalisierungs-Rakete?
- ✓ Wie kann **Künstliche Intelligenz** Ihren Kundenservice verbessern?
- ✓ Organisationsformen der Zukunft: Brauchen wir noch **Führungskräfte**?
- ✓ **Recruiting** im Kundendialog: Wo finden Sie die Talente von morgen?
- ✓ Wie gewinnen Sie die **Generation Y** als Mitarbeiter?
- ✓ **Customer Experience**: Wie gelingt Ihnen der Spagat zwischen Kostendruck und „Wow-Momenten“?

Schauen Sie auf unserem Blog vorbei – dort gibt's das Whitepaper zum Download!

www.ccw.eu/trendcheck



Bitte beachten Sie auch unsere Veranstaltung



22. Internationale Kongressmesse für innovativen Kundendialog



Kongress | 2. bis 5. März 2020 | Berlin, Germany

Messe | 2. bis 4. März 2020 | Berlin, Germany

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Eberhard Bergmann**
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888
E-Mail: kundenservice@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

mandy.zunic@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse

30 Jahre
MANAGEMENTCIRCLE®
INHOUSE

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 Kanäle 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 diesem zweitägigen Intensiv-Seminar die Antworten drauf.

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

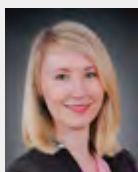
Erfahren Sie, wie Sie die Kanäle in Ihrem Unternehmen implementieren bzw. optimieren und hören Sie, wie Sie diese für Ihren Kundenservice gewinnbringend nutzen.

Ihr doppeltes Praxis-Plus

- Die **comdirect bank AG** vermittelt Ihnen, 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 diese steuern.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Ljuba Merkel

Ljuba Merkel
Projektmanagerin
Tel.: +49 6196 4722-629
ljuba.merkel@managementcircle.de

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

Ihre Vorteile auf einen Blick

Exzellente Wissensvermittlung

Sie informieren sich aus erster Hand, wie Sie Ihren Kundenservice und Ihre Kundenkommunikation digital aufstellen und lernen durch einen konkreten Leitfaden und exklusive Praxisberichte, die theoretischen Inhalte in Ihren Arbeitsalltag zu übertragen.

Hohe Praxisrelevanz

Der Aufbau des Seminars ermöglicht eine intensive und praxisnahe Wissensvermittlung. Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Fragen direkt mit unseren Experten zu klären.

Intensives Networking

Nutzen Sie den branchenübergreifenden Wissens- und Meinungsaustausch mit den Seminarleitern, den Praxisreferenten und Fachkollegen, knüpfen Sie wertvolle Kontakte und bauen Sie Ihr Expertennetzwerk aus.

Detaillierte Aufzeichnungen

Umfassende Seminarunterlagen machen jedes Mitschreiben für Sie entbehrlich, helfen bei der Nachbereitung und werden Sie im Tagesgeschäft unterstützen.

■ 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.



■ Termine und Veranstaltungsorte

19. und 20. November 2019 in Berlin 11-87770

Crowne Plaza Berlin-Potsdamer Platz/ehemals:
Wyndham Grand, Hallesche Straße 10-14, 10693 Berlin
Tel.: +49 30 801066-989002
E-Mail: reservations@wyndhamgrandberlin.com

11. und 12. Dezember 2019 in Frankfurt/M. 12-87771

Intercontinental Frankfurt, Wilhelm-Leuschner-Straße 43
60329 Frankfurt/M., Tel.: +49 69 2605-2444
E-Mail: frankfurt.reservations@ihg.com

20. und 21. Januar 2020 in München 01-87772

Leonardo Hotel Munich City South, Hofmannstr.1
81379 München, Tel.: +49 89 620 39 779
E-Mail: info.munichcitysouth@leonardo-hotels.com

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/11-87770

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

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

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

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 oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter 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 rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn