

So etablieren Sie Schritt für Schritt

Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt

Schaffen Sie innovative Kundenerlebnisse auf allen Kanälen

Die Welt der Künstlichen Intelligenz

- Was kann KI – und was nicht?
- KI verstehen – mal nicht für Nerds und IT-Experten

Front Runner in der Entwicklung und Nutzung

- Wer sind die Vorreiter?
- Was können wir von ihnen lernen?

Passende Einsatzfelder für KI

- Hebel für Customer Experience erkennen
- Kundenfeedback aktiv einbinden

Vorbereitung der Einführung von KI

- Datensätze systematisch erfassen und aufbereiten
- KI-Botschafter identifizieren und etablieren

Ihr besonderes Plus

Seminarbegleitend erhält jeder Teilnehmer das neue Buch von Verena Fink: KI-Projekte - einfach machen!



Ihr Expertenteam



Verena Fink
Woodpecker Finch GmbH



Armin Ledergerber
Swisscom (Schweiz) AG



Matthias Schmidt
mobile.de GmbH

Exklusive Praxisberichte

- ✓ Künstliche Intelligenz als Vertriebs-Booster am Beispiel eines Innenvertriebsteams bei der mobile.de GmbH
- ✓ Humane und Künstliche Intelligenz als Symbiose bei der Swisscom

Bitte wählen Sie Ihren Termin

22. und 23. Juni 2020 in Köln

3. und 4. November 2020 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Kooperationspartner:

CCV
Die Stimme der Branche.

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/06-88264

Kunden überraschen – Orientierung und Weitblick



Ihre Seminarleiterin
Verena Fink, Geschäftsführerin, **Woodpecker Finch GmbH**, Köln



Empfang mit Kaffee und Tee **ab 8.45 Uhr**

9.30 **Herzlich willkommen**

- Begrüßung durch die Seminarleiterin und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

10.00 **Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt: Erfahrungen aus dem Silicon Valley**

- KI als Investorenliebling
- Macht durch Daten und Monopole
- Smart Home Shopping
- Monetarisierung von Communities
- Kanal-Trends im Kundenkontakt
- Die menschliche Seite Künstlicher Intelligenz

11.00 Kaffee- und Teepause

11.15 **Front Runner in der KI-Entwicklung und -Nutzung**

- Google, Salesforce, Nvidia, Intel/Mobileye, Facebook, Tesla
- Was Sie von diesen Vorreitern lernen können

12.15 **Die Welt der Künstlichen Intelligenz entzaubern**

- Was kann KI und was nicht?
- KI mal nicht für große Tech- und Telko-Unternehmen
- KI als Hype – KI als machbares Hilfsmittel
- KI mal nicht für Nerds, IT-Experten und Uni-Professoren
- KI in der Praxis

13.00 Business Lunch

14.15 **Künstliche Intelligenz als Vertriebs-Booster am Beispiel eines Innenvertriebsteams bei der mobile.de GmbH**

- Warum im Vertrieb nach immer mehr Optimierung gesucht wird
- Klassische Herausforderungen im manuellen Ergebnistracking von Verkaufskontakten
- Next Best Offer 2.0
- Warum künstliche Intelligenz den Faktor Mensch mittelfristig nicht ablösen wird
- Ausbaustufen zahlengetriebener Vertriebsabteilungen



Matthias Schmidt
Vertriebsleiter KMU,
mobile.de GmbH,
Europarc Dreilinden

15.45 Kaffee- und Teepause

16.00 **Boden bereiten: Datenschätze sortieren**

- Unstrukturierte Datensätze systematisch erfassen
- Customer Intelligence aufbauen
- Die Customer Journey transparent machen
- Hebel für Customer Experience identifizieren

16.45 **Kommunikative Einbettung im Unternehmen**

- Mitarbeitersorgen durch Aufklärung vorbeugen
- Änderungen schrittweise erfahrbar machen
- Mitarbeiterkompetenzen gezielt entwickeln
- KI-Botschafter identifizieren und etablieren

17.45 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

Ende des ersten Seminartages, anschließend Get-together **ca. 18.00 Uhr**

Get-together

Ausklang des ersten Tages 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!

Mit kleinen Schritten zum großen Sprung im Kundenservice

Ihre Seminarleiterin
Verena Fink

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch die Seminarleiterin und Ausblick auf den heutigen Tag

9.15 In fünf Schritten Künstliche Intelligenz im Unternehmen etablieren

- Gegen die Ressourcenfalle: Anliegen vor Technik
- Der kleine Wurm schmeckt am besten: Klein anfangen
- Ab in den Sandkasten: Experimentell vorgehen
- Kontrolle ist besser: Transparenz in Algorithmen
- Willkommenskultur für Roboter: Aufklären und motivieren

10.15 Pilot definieren

- Systematisch ein geeignetes Testfeld identifizieren
- Hypothesen entwickeln
 - Projekt pitchen
 - Sponsoren finden

11.00 Kaffee- und Teepause

11.15 Einen Anfang im eigenen Unternehmen finden

- Ziele schärfen
- Knotenpunkte identifizieren
- Service-Prozesse unter die Lupe nehmen
- Kommunikationskanäle verknüpfen und ergänzen
- Kundenfeedback systematisch einbinden
- Datenströme bündeln und auswerten
- KI-Pilot planen, aufsetzen, begleiten

12.15 Business Lunch

13.30 Humane und künstliche Intelligenz als Symbiose im Kundendienst der Zukunft

- Einblick in den Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Kundendienst von Swisscom
- Das Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine als Erfolgsfaktor im Kundendienst von Swisscom
- Assistieren und Argumentieren von humanen Agenten mit Künstlicher Intelligenz im Kundendienst der Zukunft



Armin Ledergerber
Product Manager,
Swisscom (Schweiz) AG,
ZÜRICH

15.00 Kaffee- und Teepause

15.15 Von der Idee zum Experiment

- Die 5 Schritte in der Anwendung
- Praxisfälle im Sparring mit Teilnehmern

16.15 KI Stakeholder-Analyse

- Gegenüberstellung der Positionen im KI-Projekt von Nutzern, Champions, Sponsoren und Skeptikern
- Storytelling und Stakeholdermanagement

17.15 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

Abschlussdiskussion und Ende des Seminars
ca. 17.45 Uhr



CallCenterWorld-Akademie

Call Center Know-how aus 1. Hand – von Praktikern für Praktiker!

Wir bieten Ihnen ein breites Weiterbildungsangebot, das Sie fit macht für modernes Kundenkontaktmanagement.

Kontaktieren Sie uns unter: +49 6196 4722-800 oder www.ccw-akademie.de

Verena Fink

schreibt Fachbücher über künstliche Intelligenz als Expertin für kundenzentrierte Innovation an der Schnittstelle von Service, Marketing und Vertrieb. Sie hat viele Jahre in deutschen Managementteams gearbeitet und disruptive Veränderungen begleitet. Bei QVC, einem amerikanischen Handelskonzern, hat sie in der Geschäftsleitung Operations verantwortet und mit 6 Millionen Kunden experimentiert, wie sich in Echtzeit durch Kundendaten Verkauf optimieren lässt. Für ihre Strategieberatung **Woodpecker Finch** pendelt sie heute zwischen San Francisco und Deutschland, um Impulse aus dem Silicon Valley für deutsche Unternehmen nutzbar zu machen.

Armin Ledergerber

ist seit 2015 bei Swisscom, dem führenden Telekommunikationsunternehmen der Schweiz, tätig. Als Product Owner für künstliche Intelligenz im Kundenservice arbeitet er mit seiner Squad, bestehend aus Experten in den Bereichen Kundenservice, Cognitive Computing, Software und Business Process Engineering, an der Überführung der technologischen Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz in konkrete Anwendungen für den Kundenservice der **Swisscom**. Armin Ledergerber studierte Betriebswirtschaft an den Fachhochschulen Luzern (BSc) und Zürich (MSc).

Matthias Schmidt

ist seit 2015 für **mobile.de** tätig. Er stieg als Skalierungsspezialist im Management der externen Vertriebspartner ein und zeichnet inzwischen als „Head of Sales SME“ für alle kleinen und mittelständigen Kunden, sowie strategische Vertriebspartner verantwortlich. Seine Karriere startete er bereits 2006 als Kaufmann für Dialogmarketing in der Contact Center Branche und schloss als Deutschlands erster Auszubildender nach 1,5 Jahren Lehrzeit ab. In seiner langjährigen Branchenerfahrung sammelte er operative Führungserfahrung bei der Tectum-Gruppe und wechselte 2011 die Seiten zum Auftraggeber als Projektleiter Telesales bei der 1&1 Internet AG. Vor seinem Einstieg bei mobile.de arbeitete der heutige Wahlberliner als Unternehmensberater mit dem Schwerpunkt „Konzipierung von Telesales- und Vertriebskampagnen“ für die Swissad GmbH in der Schweiz.



CCW-Blog

News und Trends zu Call Center Themen!

Jetzt folgen!

 www.ccw.eu/blog

 www.twitter.com/callcenterworld

MANAGEMENTCIRCLE®

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Zum Seminarinhalt

Die digitale Transformation im Kundenservice schreitet unaufhaltsam voran. Technische Innovationen bieten eine Vielzahl von neuen Möglichkeiten, mit Kunden zu kommunizieren. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist in aller Munde, verspricht er doch mehr Effizienz, Kostenersparnis und einen zeitgemäßen Customer Service.

Aber die Einführung Künstlicher Intelligenz will gut geplant sein. Sie wirft Fragen und Unsicherheiten auf.

Hören Sie in diesem Seminar, wie Sie den Weg für den Einsatz neuer Technologien bereiten. Erfahren Sie, von welchen Erfahrungen unsere Referenten bereits aus Ihrer Praxis berichten können und diskutieren Sie mit Referenten und Teilnehmern die wesentlichen Meilensteine.

Erwerben Sie die erforderliche Expertise, um mit dem Einsatz von KI auch Ihr Call Center zum „modernen Kundenservice mit WOW-Effekt“ zu entwickeln.

Was Sie hier lernen

Unsere erfahrene Seminarleiterin Verena Fink wird in diesem Seminar den Hype um Künstliche Intelligenz für Sie entzaubern. Verständlich und praxisnah erfahren Sie, was KI heute schon kann – und was nicht. Sie identifizieren Einsatzmöglichkeiten sowie Grenzen und lernen, technische Möglichkeiten zu verstehen und mit ihnen zu experimentieren.

Das nehmen Sie in Ihren Kundenservice mit

- ✓ Sie haben einen Überblick über die **Möglichkeiten und Grenzen von KI**.
- ✓ Sie wissen, welche **Schritte vor der Einführung** von KI erforderlich sind.
- ✓ Sie kennen die **Front Runner** in Sachen **KI-Entwicklung**.
- ✓ Sie starten mit einem eigenen und für Sie passenden **KI-Projekt**.
- ✓ Sie erhalten **Checklisten** für einen effektiven **Planungsprozess**.

Zur Methodik

Das Seminar ist besonders praxisorientiert. Die beiden Erfahrungsberichte der mobile.de GmbH und der Swisscom geben Ihnen wertvolle Informationen zum Einsatz von KI in der Praxis. Der Workshop-Charakter der Veranstaltung ermöglicht es Ihnen vor Ort, Dinge auszuprobieren und Ihre Fragen zu stellen. Somit ist eine direkte Umsetzbarkeit des Erlernten in Ihr Customer Care Center gewährleistet.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Stefanie Wendt

Stefanie Wendt

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Fach- und Führungskräfte** sowie **Abteilungsleiter** aus den Bereichen **Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Telemarketing, Kundenservice und Kundendienst**.

Weiterhin angesprochen sind **Projektmanager** und **Innovationsverantwortliche**, die Künstliche Intelligenz in ihrer Organisation einfach MACHEN und EINFACH-machen wollen.

■ Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Sie lernen, Schritt für Schritt **Künstliche Intelligenz** in Ihren Kundenservice zu **integrieren**.
- Sie profitieren von den **Praxisberichten** der erfahrenen Referenten, die ihre **Erkenntnisse** mit Ihnen **teilen**.
- Sie erhalten **Tipps** für Ihr persönliches KI-Projekt und **diskutieren Erfolgchancen** sowie **Risiken**.

■ Termine und Veranstaltungsorte

22. und 23. Juni 2020 in Köln

Pullman Cologne
Helenenstrasse 14, 50667 Köln
Tel.: +49 221 275-0, Fax: +49 221 275-1301
E-Mail: h5366@accor.com

06-88264

3. und 4. November 2020 in Frankfurt/M.

Fleming's Deluxe Hotel Frankfurt Main-Riverside
Lange Straße 5-9, 60311 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 370030, Fax: +49 69 37003-333
E-Mail: frankfurt.riverside@flemings-hotels.com

11-88265

Für unsere Seminarteilnehmer steht im 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/06-88264

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 der CCW®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.795,-. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Bei Buchung des 2. Seminars der CCW®-Akademie erhalten Sie **€ 100,- Rabatt**, bei der 3. Buchung der CCW®-Akademie erhalten Sie **€ 150,- Rabatt**.

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